

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA CH-UFC

Exercício 2025



SUMÁRIO

1. Gestão do Complexo Hospitalar e Equipe da Ouvidoria	02
2. Estatísticas Gerais	03
3. 2.1 Análise das Manifestações – Exercício 2025	
4. Transparência e Acesso à Informação	04
5. 3.1 Transparência Ativa	04–05
6. 3.2 Transparência Passiva	06
7. 3.3 Pedidos de Acesso à Informação – Quadro-Resumo (2025)	06
8. Tratamento de Denúncias	07
9. Ranking dos Setores Mais Elogiados em 2025	08
10. Ranking dos Setores Mais Demandados por Reclamações em 2025	09
11. Demais Realizações da Ouvidoria	10–11
12. 7.1 Promoção da Integridade e Prevenção de Riscos Institucionais	
13. 7.2 Ampliação e Qualificação dos Canais de Participação Social	
14. 7.3 Educação Institucional e Ações de Sensibilização	
15. 7.4 Atuação Presencial, Mediação e Valorização de Boas Práticas	
16. 7.5 Monitoramento da Satisfação do Usuário e Apoio à Gestão	
17. 7.6 Desempenho Institucional e Cumprimento de Metas	
18. Avaliação de Satisfação dos Usuários	12
19. 8.1 MEAC – Avaliação Geral e Perfil dos Participantes	
20. 8.2 HUWC – Avaliação Geral e Perfil dos Participantes	
21. Recomendações à Gestão	13
22. Considerações Finais	14
23. Canais de Atendimento da Ouvidoria	15

GESTÃO DO COMPLEXO HOSPITALAR E EQUIPE DA OUVIDORIA

Gestão do Complexo Hospitalar

Josenília Maria Alves Gomes – Superintendência do CH-UFC

Virginia Oliveira Fernandes Cortez – Gerência de Atenção à Saúde HUWC

Francisco Edson de Lucena Feitosa – Gerência de Atenção à Saúde MEAC

Rochelle Gonçalves de Souza – Gerência Administrativa

Ouvidoria

Flaviana Lopes – Ouvidora

Luís Leal Mariano Silva – Assistente Administrativo

Samanta Maria Cirino Mota – Assistente Administrativo

Maria das Graças de Oliveira Brito – Assistente Administrativo

ESTATÍSTICAS GERAIS

2023

Total de registros:

1.680

0% fora do prazo

**72,27% satisfação
media**

**Tempo médio de
resposta 16,04 dias**

2024

Total de registro:

2.463

0% fora do prazo

**54,42% satisfação
media**

**Tempo médio de
resposta: 20,06 dias**

2025

Total de registro:

3.086

0,2% fora do prazo

**52,44% satisfação
media**

**Tempo médio de
resposta: 16,10 dias**

Análise das Manifestações 2025

RECLAMAÇÃO: 1.602 - 51,5%

SOLICITAÇÃO: 1.095 - 35,2%

DENUNCIAS: 194 - 6,2%

SUGESTÃO: 26 - 0,8%

ELOGIOS: 195 - 6,2%

ARQUIVADAS: 96 - 2,99%

Principais Assuntos

Assistência Hospitalar: 2.304

Atendimento: 175

Ouvidoria Interna: 108

Atendimento ao Público: 93

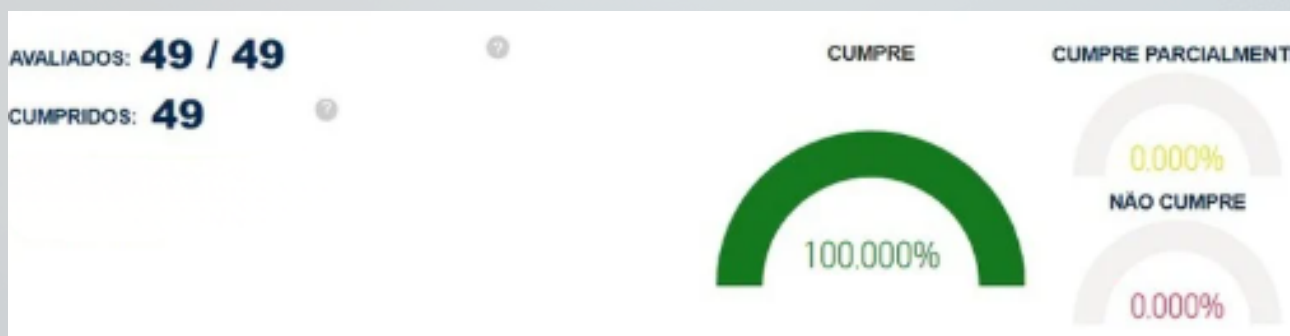
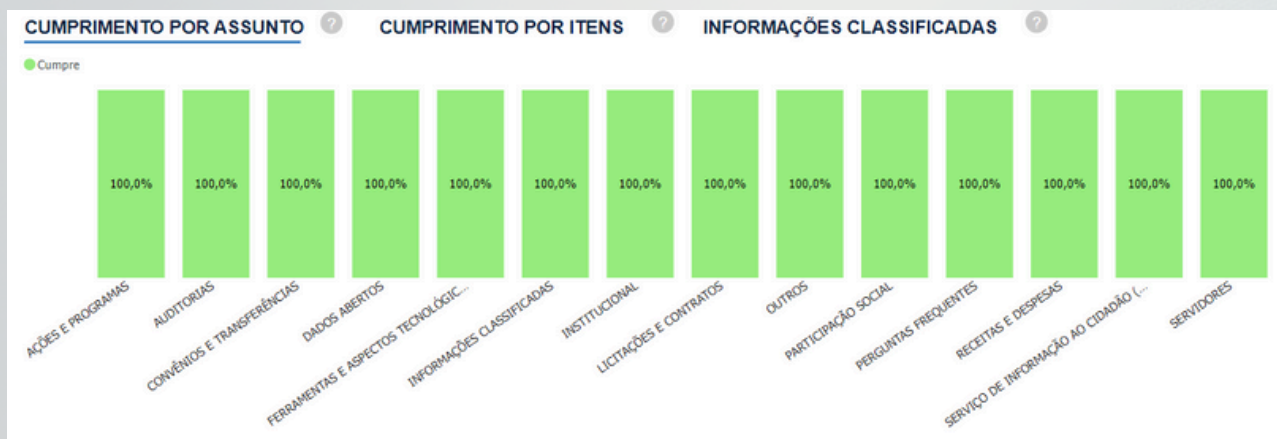
Agradecimento aos profissionais: 91

TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) determina que os órgãos públicos devem tornar acessíveis, de forma espontânea e proativa, as informações de interesse coletivo ou geral, sem necessidade de solicitação por parte do cidadão.

Essa obrigação está prevista no artigo 8º da lei, que estabelece um rol mínimo de 49 itens que devem estar disponíveis nas páginas oficiais dos órgãos e entidades públicas, organizados de forma clara e acessível no menu “Acesso à Informação”.

Trata-se de uma diretriz essencial para fortalecer a transparência pública, promover o controle social e garantir o direito de todos ao acesso à informação.



Fonte Painél da CGU

TRANSPARÊNCIA ATIVA

No ano de 2025, a Ouvidoria do Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Ceará (CH-UFC) registrou 135 pedidos de acesso à informação, todos devidamente respondidos, com predominância de solicitações relacionadas a concursos públicos.

Destaca-se que 100% dos pedidos foram atendidos dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 8,6 dias, evidenciando a eficiência dos fluxos internos e o compromisso institucional com a transparência ativa e passiva.

Ressalta-se, ainda, a inexistência de registros de omissão de resposta, demonstrando a plena observância à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e o fortalecimento da cultura de acesso à informação no âmbito do CH-UFC.

Esses resultados reforçam a atuação da Ouvidoria como instância estratégica na garantia de direitos, na promoção da transparência e na qualificação da relação entre a instituição e a sociedade.

Fonte: PAINEL LAI

TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Pedidos de Acesso à Informação: Quadro-Resumo do Exercício de 2025



Os dados apresentados referem-se aos pedidos de acesso à informação registrados em 2025, tratados no âmbito do Fala.BR, conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Satisfação em relação às informações oferecidas:



Destaque: 100% dos pedidos foram respondidos dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 8,06 dias.

TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

Período de referência: Ano de 2025

No ano de referência, a Ouvidoria do Complexo Hospitalar da UFC registrou **194** manifestações classificadas como denúncias, relacionadas a possíveis irregularidades administrativas, condutas inadequadas, situações de assédio e outras violações de normas e direitos. Essas manifestações constituem instrumento estratégico de controle social e proteção do interesse público, contribuindo para o fortalecimento da integridade institucional, da ética organizacional e da confiança da sociedade nos serviços prestados.

Principais assuntos das denúncias registradas



Fonte: PAINEL CGU

RANKING DOS SETORES MAIS ELOGIADOS EM 2025

1º Setor de Hotelaria Hospitalar

2º Unidade de Suporte Operacional

3º Divisão de Enfermagem

4º Unidade Multidisciplinar

5º Setor de Saúde Mental

O ranking dos setores mais elogiados foi elaborado a partir das manifestações registradas na Ouvidoria, refletindo a percepção positiva dos usuários quanto à qualidade do atendimento e à atuação das equipes. Os setores destacados evidenciam boas práticas assistenciais e administrativas, bem como o compromisso com a humanização e a eficiência dos serviços. A divulgação do ranking visa valorizar as equipes, estimular a disseminação de boas práticas e subsidiar a gestão no aprimoramento da experiência dos usuários.

RANKING DOS SETORES MAIS DEMANDADOS POR RECLAMAÇÕES EM 2025



O ranking dos setores mais demandados por reclamações em 2025 foi elaborado com base nas manifestações registradas na Ouvidoria ao longo do período, refletindo as áreas com maior concentração de demandas dos usuários. Esses dados subsidiam a identificação de pontos críticos e orientam a adoção de medidas corretivas e preventivas, com foco no aprimoramento dos fluxos, da qualidade dos serviços e da experiência do usuário.

DEMAIS REALIZAÇÕES

Promoção da Integridade e Prevenção de Riscos Institucionais

No exercício de referência, a Ouvidoria do Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Ceará (CH-UFC) atuou de forma estratégica na prevenção de riscos institucionais e na promoção da integridade organizacional, por meio da implementação de campanhas institucionais de enfrentamento ao assédio moral. As ações contemplaram a afixação de materiais informativos em pontos estratégicos do Complexo Hospitalar e a divulgação sistemática de conteúdos orientativos por canais institucionais, como e-mails corporativos e telas de computadores, ampliando o alcance das informações e fortalecendo a cultura organizacional baseada no respeito e na ética.

Ampliação e Qualificação dos Canais de Participação Social

Com o objetivo de fortalecer a escuta qualificada e ampliar o acesso dos usuários e trabalhadores aos canais de manifestação, a Ouvidoria promoveu a implantação de caixas de sugestões em setores que ainda não dispunham desse instrumento. A iniciativa contribuiu para a descentralização dos canais de participação, ampliando a capilaridade da Ouvidoria e favorecendo a coleta de informações relevantes para o aprimoramento dos serviços.

Educação Institucional e Ações de Sensibilização

A Ouvidoria consolidou sua atuação no eixo da educação institucional, com participação ativa em ações de sensibilização e orientação. Destaca-se a Roda de Conversa realizada durante a 10ª SIPAT, voltada ao esclarecimento de dúvidas sobre assédio moral, à orientação quanto aos fluxos institucionais e aos procedimentos para o registro de manifestações, reforçando o papel da Ouvidoria como instância estratégica de prevenção de conflitos e promoção de boas práticas.

DEMAIS REALIZAÇÕES

Atuação Presencial, Mediação e Valorização de Boas Práticas

Ao longo do exercício, a Ouvidoria participou de ações presenciais e mutirões institucionais, fortalecendo a interlocução direta com usuários e trabalhadores. Nessas ocasiões, além do esclarecimento de dúvidas e da orientação sobre os serviços, foram realizados o acolhimento e o registro de elogios direcionados aos profissionais em atuação, contribuindo para a valorização do desempenho e o reconhecimento de boas práticas assistenciais e administrativas.

Monitoramento da Satisfação do Usuário e Apoio à Gestão

No ano de referência, a Ouvidoria do CH-UFC coordenou a aplicação da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU), instrumento estratégico para o monitoramento da percepção dos cidadãos quanto à qualidade dos serviços prestados. Os resultados obtidos subsidiaram a análise gerencial e a tomada de decisão, apoiando o aperfeiçoamento dos processos internos e o alinhamento das práticas institucionais às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Desempenho Institucional e Cumprimento de Metas

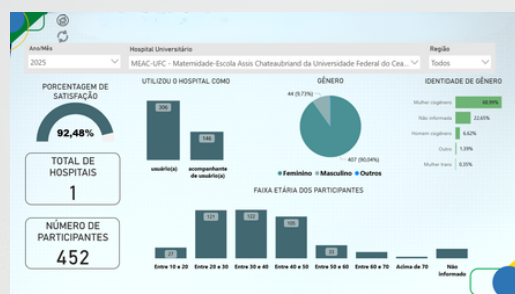
Ressalta-se que as metas institucionais estabelecidas pela Ebserh foram integralmente cumpridas, evidenciando o papel da Ouvidoria como instrumento de governança, transparência e participação social, bem como seu compromisso com a melhoria contínua da gestão e da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

AValiação de Satisfação dos Usuários

Resultados da Avaliação de Satisfação dos Usuários com os Serviços Utilizados

Período de referência: Ano de 2025

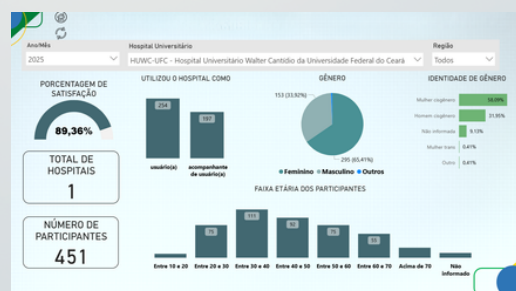
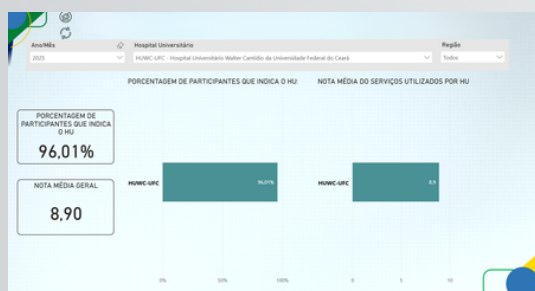
MEAC – Avaliação Geral e Perfil dos Participantes



Destaques – MEAC (2025)

- 98% dos usuários indicam a MEAC
- Nota média: 9,02
- Melhora na avaliação em relação a 2024, quando 97% dos usuários indicavam a unidade e a nota média foi 8,75

HUWC – Avaliação Geral e Perfil dos Participantes



Destaques – HUWC (2025)

- 96% dos usuários indicam o HUWC
- Nota média: 8,90
- Aumento da nota média em relação a 2024, apesar de leve redução no percentual de indicação (97,11% em 2024)

Os resultados reforçam a efetividade das ações institucionais voltadas à qualificação do atendimento e à experiência do usuário.

RECOMENDAÇÕES

Aprimorar a comunicação institucional

Fortalecer a divulgação de informações sobre fluxos assistenciais, filas de espera e serviços ofertados, reduzindo demandas recorrentes por falta de esclarecimento.

Qualificar os fluxos assistenciais e administrativos

Revisar processos nos setores mais demandados, com foco na redução de atrasos, maior integração entre áreas e aumento da resolutividade.

Fortalecer o acolhimento e a humanização do atendimento

Promover ações permanentes de sensibilização das equipes, visando melhorar a relação com usuários e acompanhantes e reduzir manifestações relacionadas à conduta profissional.

Aprimorar o tratamento das manifestações da Ouvidoria

Fortalecer a atuação dos pontos focais e garantir devolutivas tempestivas e qualificadas.

Valorizar e divulgar os elogios recebidos

Ampliar o reconhecimento institucional das equipes e setores elogiados, utilizando as boas práticas como referência para melhoria dos serviços.

Intensificar ações preventivas sobre assédio e clima organizacional

Fortalecer estratégias de prevenção, orientação e acompanhamento, com foco na promoção de ambiente de trabalho saudável e respeitoso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício de 2025, a Ouvidoria do Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Ceará (CH-UFC) consolidou resultados relevantes a partir da análise das manifestações de usuários e trabalhadores, fortalecendo a escuta qualificada, a participação social e o apoio à gestão.

Os dados quantitativos e qualitativos subsidiaram a avaliação dos processos assistenciais e administrativos, permitindo a identificação de fragilidades e oportunidades de melhoria, além de contribuir para o aperfeiçoamento da tomada de decisão, da governança e da transparência institucional.

Ao longo do período, a Ouvidoria atuou como instância estratégica de mediação entre usuários, trabalhadores e setores do Complexo Hospitalar, com destaque para o tratamento técnico e tempestivo das manifestações, a valorização dos elogios e o acompanhamento de temas sensíveis, como assédio e clima organizacional.

As análises resultaram na proposição de medidas corretivas e preventivas e na formulação de recomendações voltadas ao aprimoramento dos fluxos internos e da qualidade dos serviços, reafirmando a Ouvidoria como canal permanente de diálogo e geração de valor público.

Conclui-se o exercício com o reconhecimento da escuta ativa como eixo estruturante para o fortalecimento do SUS, da assistência, do ensino e da gestão em saúde, orientando o planejamento institucional e a continuidade de ações voltadas a serviços mais eficientes, humanizados e transparentes.



Ouvidoria do Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Ceará
Canal de escuta, diálogo e fortalecimento da participação social.



(85) 3366-8620 / 3366-7522



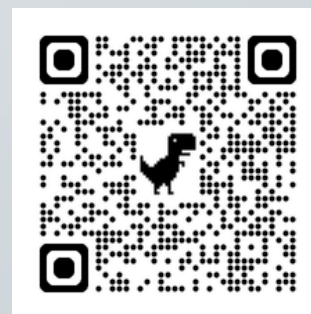
ouv.ch-ufc@ebserh.gov.br



Site: <https://hospitais-universitarios/regiao-nordeste/ch-ufc>



Acesse: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



Acesse o Fala.BR