

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA HUWC

ANO 2020

Ouvidora: Rosa Ângela de Brito Falcão

Fortaleza-CE

Fevereiro/2021

APRESENTAÇÃO

Trata-se do Relatório de Gestão da Ouvidoria HUWC– ano 2020, consolidado a partir dos indicadores e métricas do painel BI das Ouvidorias do Complexo CH-UFC e do Dashboard da Rede Nacional de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais. [N](#)

MANIFESTAÇÕES



758 manifestações

Classificação	Manifestações	Contagem de Manifestações
RECLAMACAO	58,97%	447
SOLICITACAO	19,92%	151
ACESSO A INFORMACAO	12,27%	93
COMUNICACAO	4,75%	36
ELOGIO	2,51%	19
DENUNCIA	0,92%	7
SUGESTAO	0,66%	5

CANAIS DE ENTRADA

Canal	Manifestações	Contagem de Manifestações
PRESENCIAL	62,14%	471
FALA.BR	29,42%	223
INTERNET	6,73%	51
TELEFONE	1,19%	9
E-MAIL	0,53%	4

ASSUNTOS

TAG	Manifestações	Contagem de Manifestações
CIRURGIA (TEMPO DE ESPERA)	11,35%	86
CONSULTA (TEMPO DE ESPERA)	11,08%	84
CONSULTA (AGENDAMENTO)	6,86%	52
INSUMOS CIRURGICOS E ASSISTENCIAIS	6,07%	46
CONCURSO OU PROCESSO SELETIVO (EDITAL, CONVOCACAO, PRAZO, ETC)	5,54%	42
NORMAS INSTITUCIONAIS	4,22%	32
EXAME (AGENDAMENTO)	3,83%	29
ATENDIMENTO (MEDICO)	2,77%	21
CONSULTA (CANCELAMENTO)	2,77%	21
ATENDIMENTO AO PUBLICO	2,24%	17
PROCEDIMENTOS/FLUXOS ASSISTENCIAIS	2,24%	17
EXAME (TEMPO DE ESPERA)	1,85%	14
ATENDIMENTO (ENFERMAGEM)	1,72%	13
CIRURGIA (CANCELAMENTO/SUPENSAO)	1,72%	13
CORONAVIRUS (COVID-19)	1,72%	13
PROCESSOS/FLUXO ADMINISTRATIVO	1,72%	13
ATENDIMENTO (EQUIPE DE SAUDE - GENERICO)	1,58%	12

DEMADAS AVALIADAS/ALTA GESTÃO

Superintendência/Gerência (grupos)	Manifestações	Contagem de Manifestações
GAS	68,73%	521
GA	30,08%	228
SUPER	0,66%	5
GEP	0,40%	3
(Em branco)	0,13%	1

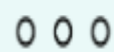
DEMANDAS RESOLVIDAS

Ano, Mês	Pendente	Resolvida
2020, janeiro		89
2020, fevereiro		101
2020, março		112
2020, abril		44
2020, maio		23
2020, junho		19
2020, julho		32
2020, agosto		57
2020, setembro		65
2020, outubro		79
2020, novembro	1	72
2020, dezembro		64

TEMPO DE RESPOSTA



758 manifestações



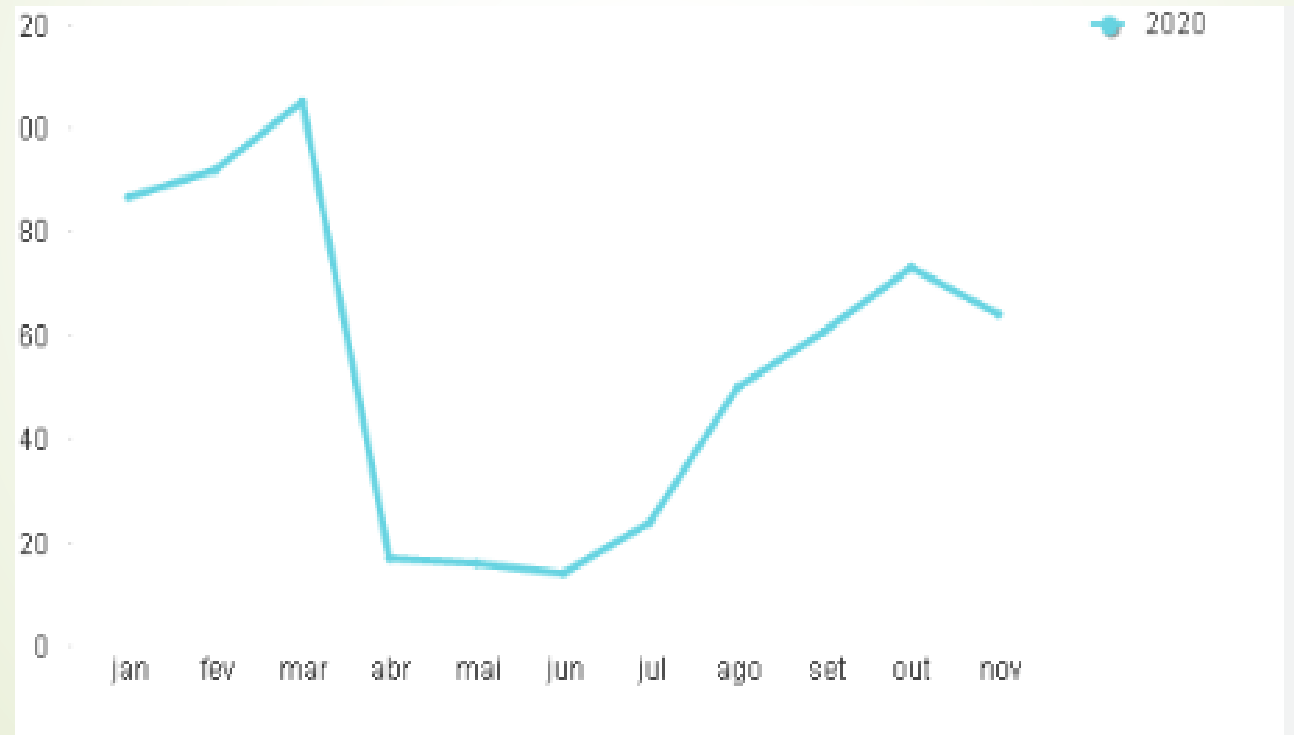
0,1% pendente



2,8

tempo de retorno
(média, em dias úteis)

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





SERVIÇOS DEMANDADOS

Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Divisão Médica

Divisão de Gestão do Cuidado

Divisão de Apoio e Diagnóstico Terapêutico

Divisão de Enfermagem

Divisão de Gestão de Pessoas

Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

Setor de Hotelaria Hospitalar

Setor de Suprimentos

Setor de Farmácia

Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho

Unidade de Engenharia Clínica

Unidade de Produtos para Saúde

Unidade de Regulação Assistencial

Metas para 2021

- Elaboração do Plano de Dados Abertos.
- Monitoramento do Sistema de Transparência Ativa – STA/CGU, através da Plataforma Fala.BR
- Implementação da LGPD na função de Encarregado;
- Realização das Pesquisas de Satisfação dos usuários e residentes;

