

Relatório Trimestral da Ouvidoria Complexo Hospitalar da UFC

Período de Referência: janeiro a março de 2026



Equipe da Ouvidoria

“

A Ouvidoria atua como uma instância estratégica de diálogo, transformando manifestações em subsídios reais para o aprimoramento dos serviços e o apoio à gestão.

Base Normativa (Lei nº 13.460/2017)

Integração (Rede HUBRASIL)



Sumário

1. Introdução
2. Estatísticas Gerais das Manifestações
3. Tipos de Manifestações
4. Perfis de Manifestantes
5. Principais Manifestações por Assunto
6. Canais de Atendimento
7. Visão Geral
8. Destaques de Elogios
9. Conformidade em Transparência Ativa
10. Principais Ações do 1º Trimestre
11. Recomendações



Introdução

Este relatório apresenta a análise das manifestações registradas na Ouvidoria do Complexo Hospitalar da UFC ao longo do 1º trimestre de 2026. O documento reúne informações sobre o perfil dos manifestantes, os principais tipos de demandas, os canais de atendimento utilizados e os temas mais recorrentes.

A partir desses dados, busca-se oferecer uma visão clara do relacionamento entre os usuários e a instituição, contribuindo para o aprimoramento dos serviços, o fortalecimento da escuta institucional e o apoio à tomada de decisões pela gestão.



Estatísticas Gerais das Manifestações

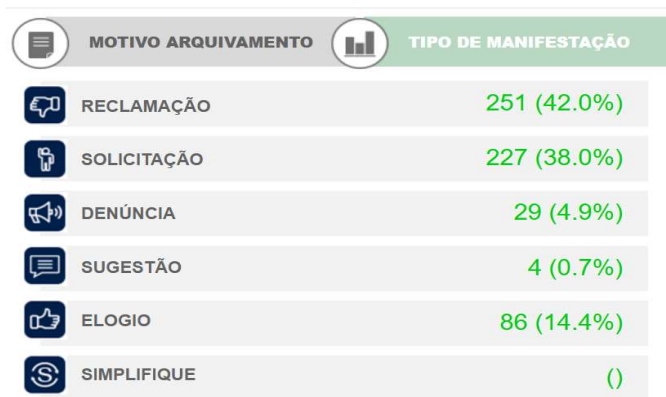


O volume consolidado evidencia a capacidade técnica da Ouvidoria e a eficiência da equipe no tratamento das manifestações, com impactos positivos na gestão dos serviços.

Tipos de Manifestações

As manifestações arquivadas ou encaminhadas a outros órgãos não integram esta análise, por não serem tratadas diretamente pela Ouvidoria. Assim, consideram-se apenas aquelas sob responsabilidade do órgão.

Observa-se predominância de reclamações e solicitações, enquanto elogios, denúncias e sugestões aparecem em menor volume, evidenciando diferentes formas de interação dos usuários.



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolveu <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



Perfis de manifestantes

No período analisado, observa-se maior participação de pacientes entre os manifestantes, seguidos por acompanhantes e familiares, que também apresentam participação significativa.

Os demais grupos têm participação menor, incluindo registros não identificados e manifestações de residentes, terceirizados, empregados públicos e servidores RJU.

A baixa participação do público interno pode estar relacionada à falta de conhecimento sobre a existência da ouvidoria, o que requer ações e esforços para divulgação desse canal para o alcance da participação efetiva.



Principais manifestações por assunto

A análise das manifestações por assunto evidencia concentração significativa na área de Assistência Hospitalar e Ambulatorial, que reúne o maior volume de registros, seguida pelas demandas relacionadas ao Atendimento ao Público. Esses dois temas, juntos, representam a maior parte das manifestações recebidas, indicando que as principais insatisfações e necessidades dos usuários estão diretamente ligadas à prestação dos serviços de saúde e à qualidade do atendimento. Os demais assuntos apresentam participação menos expressiva, distribuindo-se de forma pontual entre diferentes categorias.



Fonte: Painel Resolveu <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Canais de Atendimento



Indicadores de Prazo de Resposta da Ouvidoria

Os indicadores demonstram uma Ouvidoria eficiente, com respostas ágeis e redução no tempo de retorno aos usuários, refletindo o compromisso das áreas internas com o cumprimento dos prazos estabelecidos e a qualificação do atendimento prestado.

Na LAI (Lei de Acesso à Informação), destaca-se o alto cumprimento dos prazos, aliado à atuação da Ouvidoria como Autoridade de Monitoramento, assegurando a conformidade dos processos.



Destques de Elogios

Cabe destacar que uma mesma manifestação pode contemplar elogios direcionados a diferentes equipes. Esses registros são formalmente encaminhados por meio do SEI, enquanto o Painel de Elogios da MEAC e do HUWC cumpre a função de dar visibilidade aos profissionais reconhecidos, contribuindo para o fortalecimento do reconhecimento institucional e da valorização interna.

No período analisado, a UCM concentrou 29,1% dos elogios, seguida pela USOP, com 25,0%. Em seguida, a UAGENF1 apresentou 16,8%, enquanto a USME registrou 16,6%. Por fim, a SHH respondeu por 12,5% do total de elogios.



Transparência Ativa

Foram avaliados 49 itens de transparência, que são as informações que precisam estar disponíveis para o público, como gastos, contratos e dados do órgão. Essa avaliação é feita pela Controladoria-Geral da União, a CGU. E o resultado foi que todos os itens foram atendidos, sem nenhuma pendência.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **49**

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS

CUMPRE



CUMPRE PARCIALMENTE

0,000%

NÃO CUMPRE

0,000%

<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>



Principais Ações do 1º Trimestre

A Ouvidoria, no 1º trimestre, realizou ações voltadas ao fortalecimento da cultura de escuta e integridade no Complexo Hospitalar da UFC. Destaca-se a palestra de integração com novos colaboradores, abordando o papel da Ouvidoria, os canais de atendimento e a importância da prevenção e enfrentamento ao assédio no ambiente institucional.

Também foi realizado o cadastramento de chefias no sistema Fala.BR, com orientação sobre o fluxo de registro e tramitação das manifestações. A ação reforçou a relevância da utilização da plataforma para garantir maior transparência, agilidade e rastreabilidade no tratamento das demandas, fortalecendo a comunicação direta entre usuários e gestão.



Recomendações

Fortalecer a atuação dos pontos focais e reforçar o cumprimento rigoroso dos prazos estabelecidos, garantindo maior qualidade, clareza e efetividade na resposta às manifestações.

Utilizar os dados quantitativos da Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão, apoiando a tomada de decisão, o planejamento de ações corretivas e o acompanhamento contínuo dos serviços mais demandados.

Aprimorar os canais e fluxos de comunicação com o usuário, assegurando que as informações disponibilizadas sejam claras, atualizadas e de fácil acesso.



HUBRASIL

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ



HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO
WALTER CANTÍDIO - UFC



MEAC
MATERNIDADE - ESCOLA
ASSIS CHATEAUBRIAND



MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



HU Brasil - Hospitais Universitários Federais
SCS Q.6 - Asa Sul, Brasília - DF • 70308-200 • (61) 3255-8900