

# Relatório Anual **OUVIDORIA**

2025



## Apresentação

A Ouvidoria do Hospital Universitário Ana Bezerra/UFRN-Ebserh, em cumprimento ao disposto no Art. 14, II, da Lei 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o Relatório com resultados parciais obtidos no ano de 2025.

Sua atribuição fundamental está ligada ao recebimento, análise, classificação e encaminhamento das manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios), identificando oportunidades de melhorias a partir de cada um desses registros.

Além disso, as Ouvidorias da Rede Ebserh atuam na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previsto na Lei de Acesso à Informação, sendo responsáveis pelas temáticas relacionadas à transparência - que também é um dos valores da Rede Ebserh - e cujos dados também constam neste relatório

# Estatísticas Gerais



Prazo de resposta da Ouvidoria do HUAB, passou de 10,3 em 2024 para 7,0 em 2025. Atingindo um prazo bem abaixo do parâmetro previsto na Legislação.

Tudo isso, consolida a Transparência e eficácia na Gestão.

Somos uma Ouvidoria resolutiva para diligenciar os pleitos.



\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

# Observações

## Observação 1

As manifestações respondidas foram 100% no prazo adequado. As informações contidas nas respostas foram com linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

## Observação 2

A Ouvidoria foi avaliada com 94,47% de resolutividade na Plataforma de Ouvidoria da Controladoria Geral da União



# Canal de Entrada

---



Fala.BR  
69,98%



Presencial  
13,32%



Caixa de Manifestação  
12,97%



e-mail  
3,37 %



Telefone  
0,18%



Carta  
0,18 %

# Manifestações Denúncias

---

13

Denúncias recebidas

3

Denúncias arquivadas

3

Denúncias admitidas

3

Denúncias Investigadas

10

Denúncias concluídas

# Tipos de Manifestação



Reclamação - 28.6 %  
(125 manifestações)



Denúncia 21.7 %  
( 95 manifestações)



Solicitação 12.8 %  
(56 manifestações)



Sugestão 1.6 %  
(7 manifestações)



Elogio 46.0 %  
(203 manifestações)

# Perfil do Demandante

---



14,21%  
Empregado Público



12,61%  
Candidato (concurso público)



34,46%  
Paciente



3,97%  
Aluno e Residente



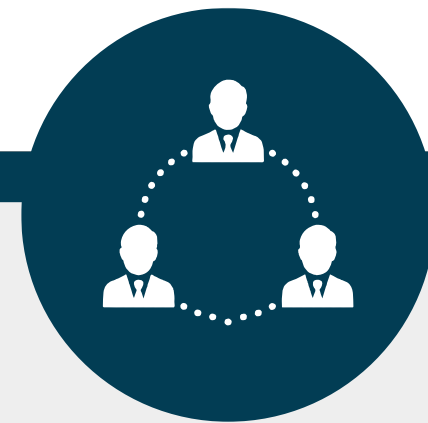
11,55%  
Acompanhante/familiar

# Pedidos de Acesso à Informação



66 pedidos de acesso à  
informação

7,8 dias como tempo médio  
de resposta aos pedidos



100% dos pedidos foram  
respondidos

1º no ranking de satisfação  
do usuário



Nota máxima no quesito  
resposta fornecida atendeu  
plenamente ao pedida

Nota máxima no quesito  
resposta de fácil  
compreensão

# TRANSPARÊNCIA ATIVA

**1** 1º LUGAR no ranking de transparência ativa da CGU

**2** Destaque ficando entre os órgãos federais com maior celeridade no tempo de resposta ao cidadão

**3** 100% de Cumprimento nos 49 itens obrigatórios da Lei de Acesso à Informação



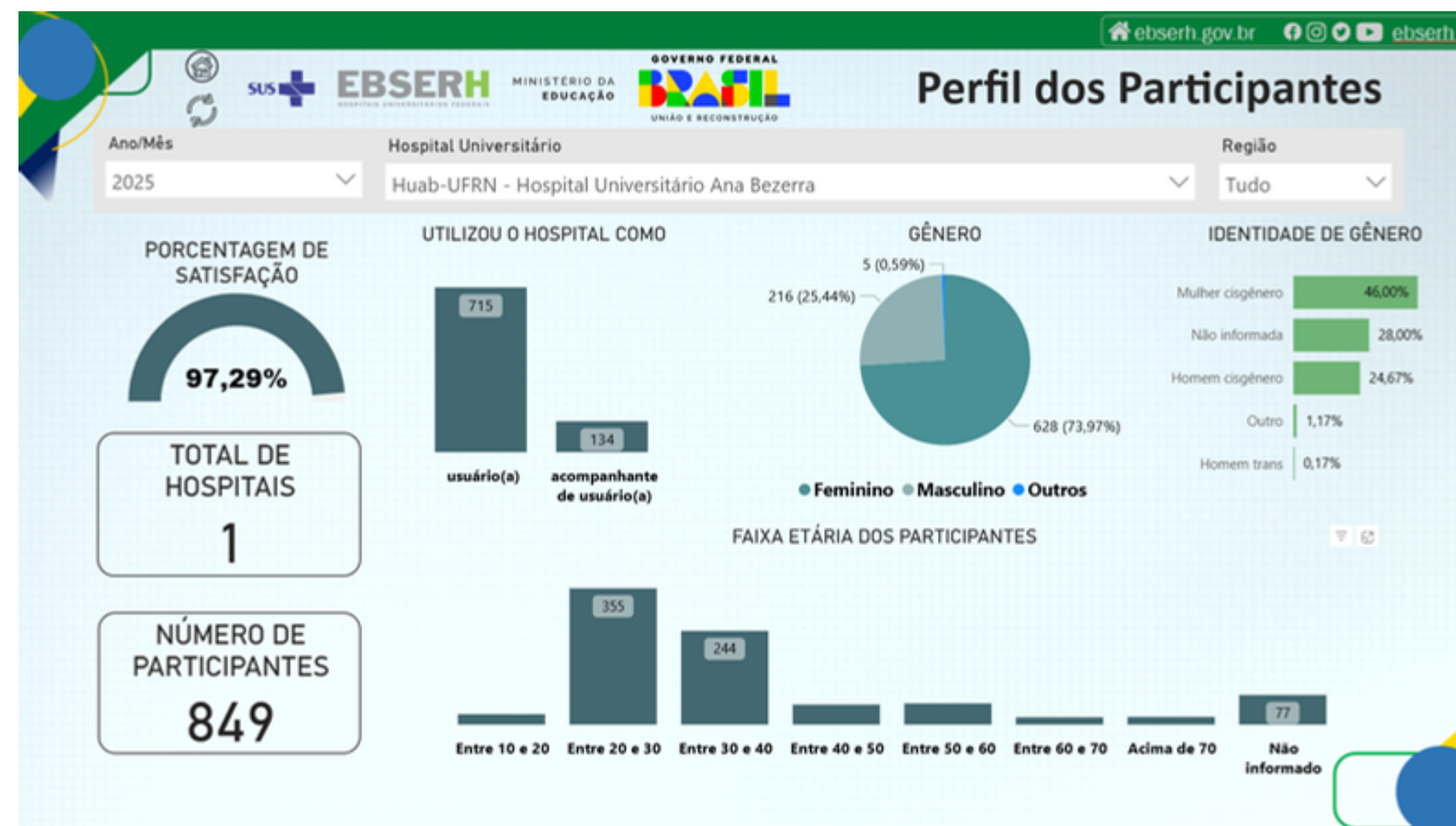
# Pesquisa de Satisfação dos Usuários

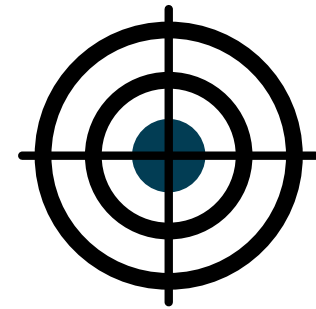
O Hospital Universitário Ana Bezerra realizou em 2025 uma Pesquisa de Satisfação contemplando os aspectos da internação, do ambulatório, refeições, estrutura física hospitalar e roupa/limpeza.



## PRINCIPAIS RESULTADOS:

Ficou acima da média geral da Rede em todos os quesitos  
Posição entre os 5 com as maiores notas no item "nota média"  
Posição entre os 7 mais indicados da rede





# ATUALIZAÇÕES 2025



## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Novembro/2025

### CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE

(Portaria nº 1.820/2009 do Ministério da Saúde)

**1º PRINCÍPIO**

RECEPÇÃO → CONSULTA

Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde.

**2º PRINCÍPIO**

Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema.

**3º PRINCÍPIO**

Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação.

**4º PRINCÍPIO**

Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos.

**5º PRINCÍPIO**

CONSULTA

Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada.

**6º PRINCÍPIO**

Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.

• Portaria nº 1.820/2009 do Ministério da Saúde.  
• Em caso de descumprimento de algum desses princípios, registre sua manifestação no Fala.BR ou procure a Ouvidoria do HUAB.



# Principais Destaques

## ATIVIDADE 1

Realização de Capacitação para Gestores da Academia de Liderança para Excelência em Gestão com o tema: Gestão de Conflitos na Prática

## ATIVIDADE 2

Orientações sobre Lei Geral de Proteção de Dados na Gerência de Ensino e Pesquisa

## ATIVIDADE 3

Participação da Ouvidoria nos processos de Avaliação do SELO EBSEH DE QUALIDADE e Grupo de Trabalho de Humanização

## ATIVIDADE 4

Mediações com Chefias e seus colaboradores sobre demandas de Manifestações



**OUVIDORIA**  
HUAB-UFRN/EBSERH



<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/huab-ufrn>



[ouvidoria.huab@ebserh.gov.br](mailto:ouvidoria.huab@ebserh.gov.br)



(84) 3190-2413