

Relatório Gerencial referente ao ANO DE 2025

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE AÇÕES DA OUVIDORIA



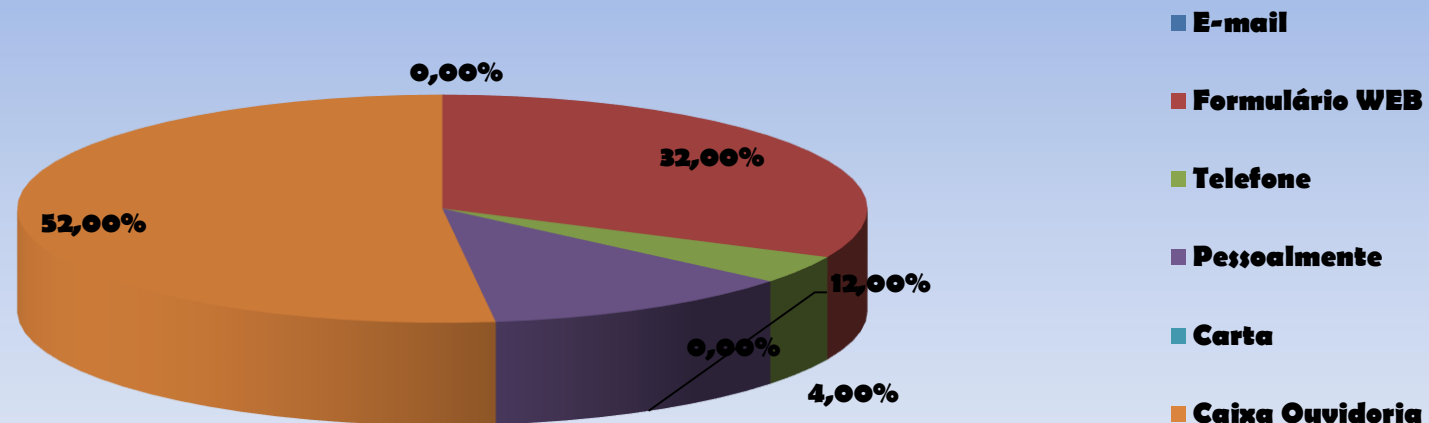
Local: CIS Amcespar	Ouvidor: Patrícia Henrique da Silva
-------------------------------	---

Nº de Demandas abertas no período:	25
---	-----------

Manifestações por forma de contato	
E-mail	
Formulário WEB	8
Telefone	1
Pessoalmente	3
Carta	
Caixa Ouvidoria	13

Fonte: SIGO

Manifestação por forma de contato



Análise referente a forma de contato:

Com base no gráfico “Manifestações por forma de contato”, é possível identificar como os cidadãos preferem acessar a ouvidoria e quais Canais são mais utilizados:

Predomínio da caixa de Ouvidoria: O uso mais frequente desse canal sugere que os cidadãos valorizam a simplicidade e a possibilidade de registrar as manifestações sem necessidade de interação direta.

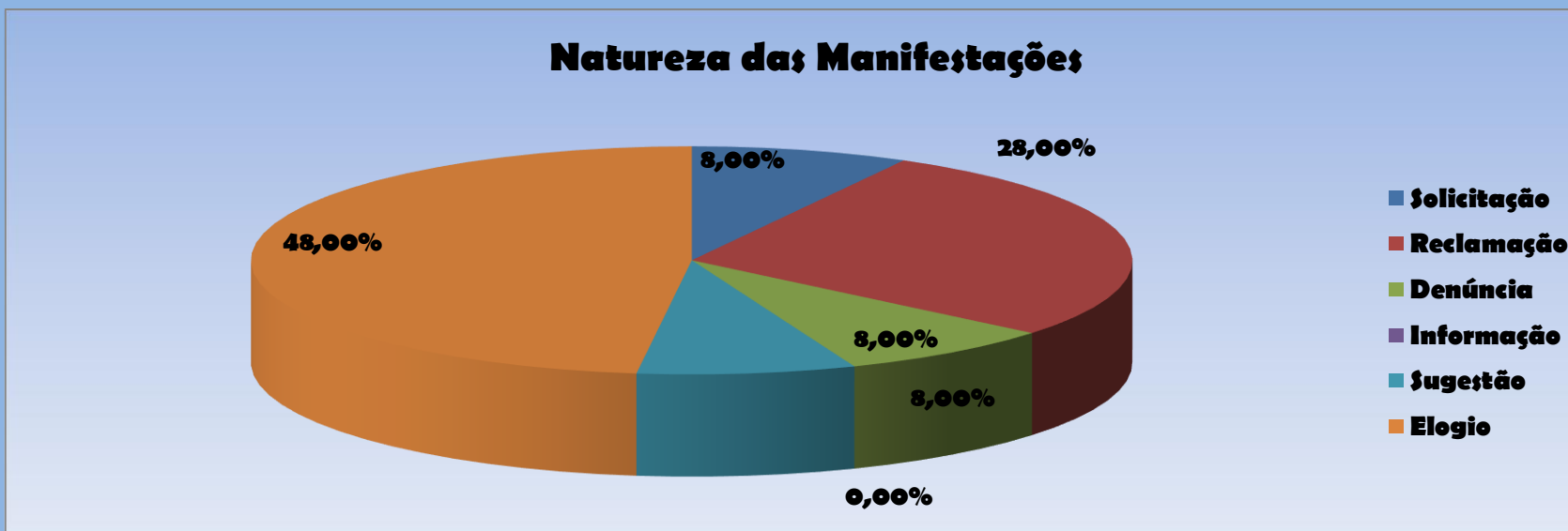
Crescimento do meio digital: O formulário WEB aparece como segundo canal mais utilizado, reforçando a importância da digitalização dos serviços.

Baixa procura por telefone e e-mail: Pode indicar a falta de acesso por parte dos usuários.

Diversidade de canais: Apesar da concentração em dois principais, a existência de registros presenciais mostra que a ouvidoria consegue atender diferentes perfis de usuários.

Natureza das Manifestações	
Solicitação	2
Reclamação	7
Denúncia	2
Informação	0
Sugestão	2
Elogio	12

Fonte: SIGO



Análise referente a Natureza das Manifestações:

Com base no gráfico "Natureza das manifestações", é possível identificar como os cidadãos preferem acessar a ouvidoria e quais canais são mais utilizados:

Predomínio de elogios: O maior número de registros positivos sugere boa aceitação dos serviços e credibilidade da ouvidoria.

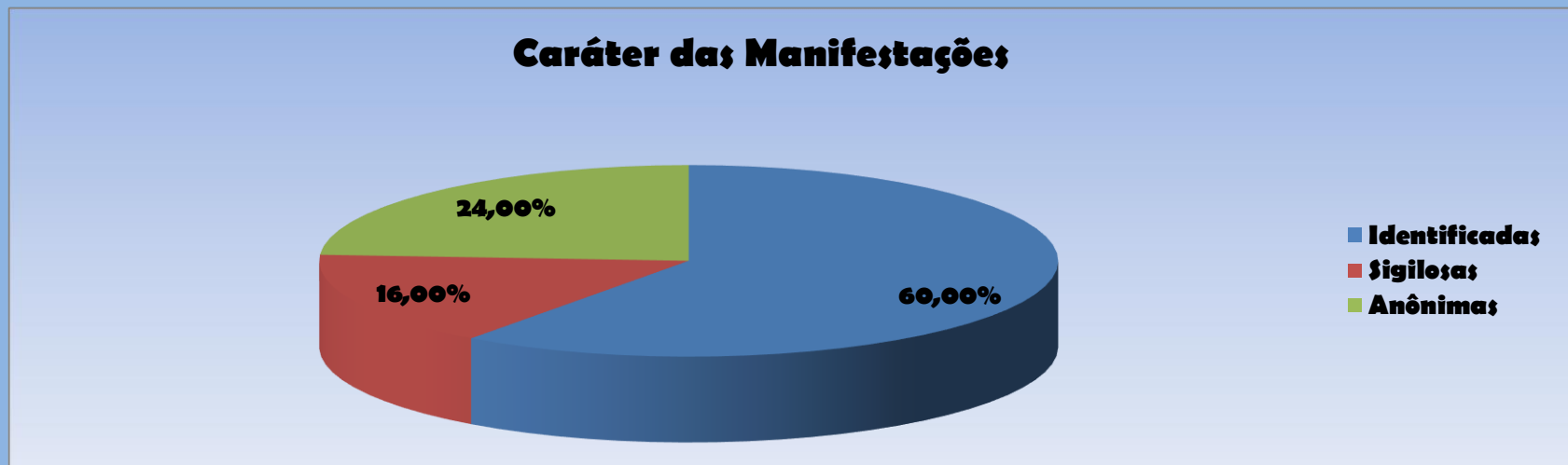
Reclamação relevantes: Apesar de serem menos que os elogios, ainda representam uma parcela significativa, reforçando a importância de manter mecanismos ágeis de resposta.

Diversidade de manifestações: A presença de denúncias, solicitações e sugestões mostra que o canal é multifuncional e atende diferentes necessidades.

Canal de confiança: O uso da ouvidoria para denúncias e sugestões evidencia que os cidadãos confiam no espaço como legítimo para exercer controle social e propor melhorias.

Caráter das Manifestações	
Identificadas	15
Sigilosas	4
Anônimas	6

Fonte: SIGO



Análise referente ao Caráter das Manifestações:

Com base no gráfico “Caráter das Manifestações”, é possível observar como os cidadãos têm se posicionado ao registrar suas demandas na ouvidoria:

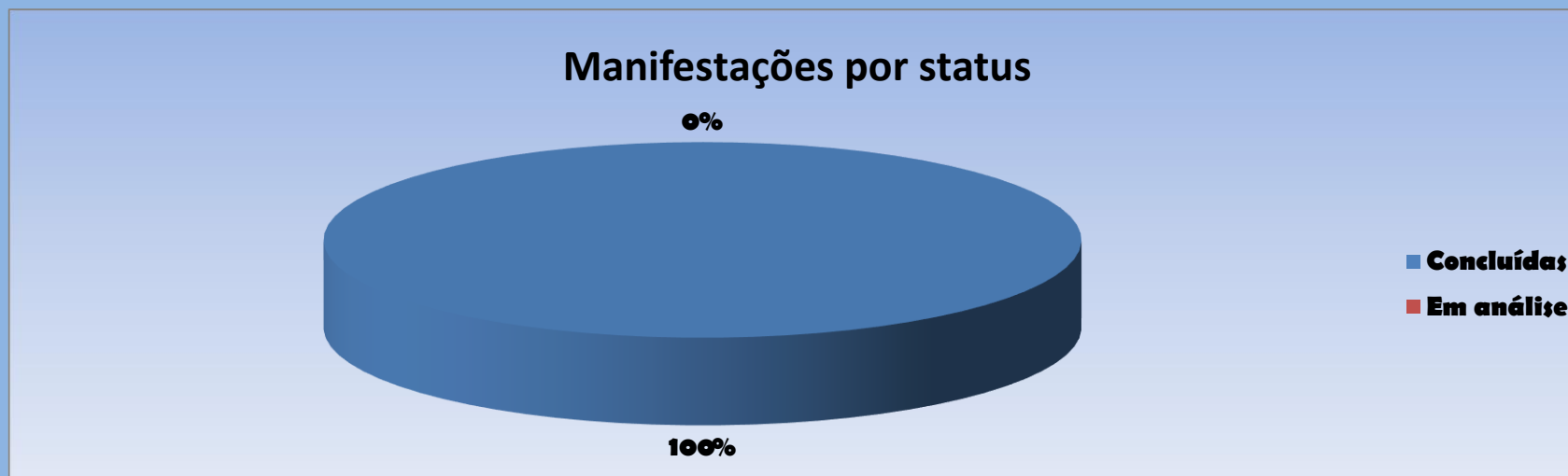
-Predomínio das manifestações identificadas: Isso sugere que os usuários percebem a ouvidoria como um espaço seguro e legítimo para expor suas demandas.

-Presença significativa de manifestações anônimas: Indica que ainda há receio em alguns casos, especialmente quando envolvem denúncias ou críticas mais sensíveis.

-Uso do sigilo: Mostra que o canal oferece alternativas de proteção, equilibrando transparência e segurança.

Manifestações por status	
Concluídas	25
Em análise	0

Fonte: SIGO



Análise referente ao Status das Manifestações:

Com base no gráfico "Manifestações por status", temos o seguinte cenário:

-Eficiência no atendimento: O fato de todas as manifestações estarem concluídas mostra que o processo de resposta está funcionando de forma ágil e organizada.

-Transparência e credibilidade: A ausência de casos "em análise" transmite segurança ao cidadão de que sua manifestação não ficará esquecida ou sem retorno.

-Gestão proativa: Esse resultado sugere que a ouvidoria está conseguindo acompanhar o volume de demandas e manter o prazo de resposta adequado.

Assuntos das demandas abertas	Quantidade	Porcentagem
ELOGIO A GESTÃO -REDE CONTATUALIZADA -ESFERA MUNICIPAL	4	16,00%
MAU ATENDIMENTO A PROFISSIONAL MÉDICO	3	12,00%
ELOGIO A GESTÃO -REDE CONTATUALIZADA -ESFERA ESTADUAL	2	8,00%
SUGESTÃO NA AREA DA SAÚDE	2	8,00%
ELOGIO A PROFISSIONAL DA SAUDE	2	8,00%
MAU ATENDIMENTO A PROFISSIONAL DA SAÚDE	1	4,00%
DEMORA NA ESPERA NO ATENDIMENTO ESFERA MUNICIPAL	1	4,00%
DEMORA NA ESPERA NO ATENDIMENTO ESFERA ESTADUAL	1	4,00%
ELOGIO AO PROFISSIONAL MÉDICO	1	4,00%
SOLCITAÇÃO DE PRONTUÁRIO	1	4,00%
MAU ATENDIMENTO A PROFISSIONAL DE SAÚDE	1	4,00%
DIFICULDADE DE ACESSO AO ATENDIMENTO	1	4,00%
SUSPEITA DE ERRO MÉDICO	1	4,00%
CONSULTA UBS TRATAMENTO	4	16,00%
Total	25	100%

Fonte: SIGO

Análise referente aos Assuntos demandados e providências adotadas:

Com base na tabela “Assuntos das demandas abertas”, é possível identificar os principais temas que motivaram os registros na ouvidoria:

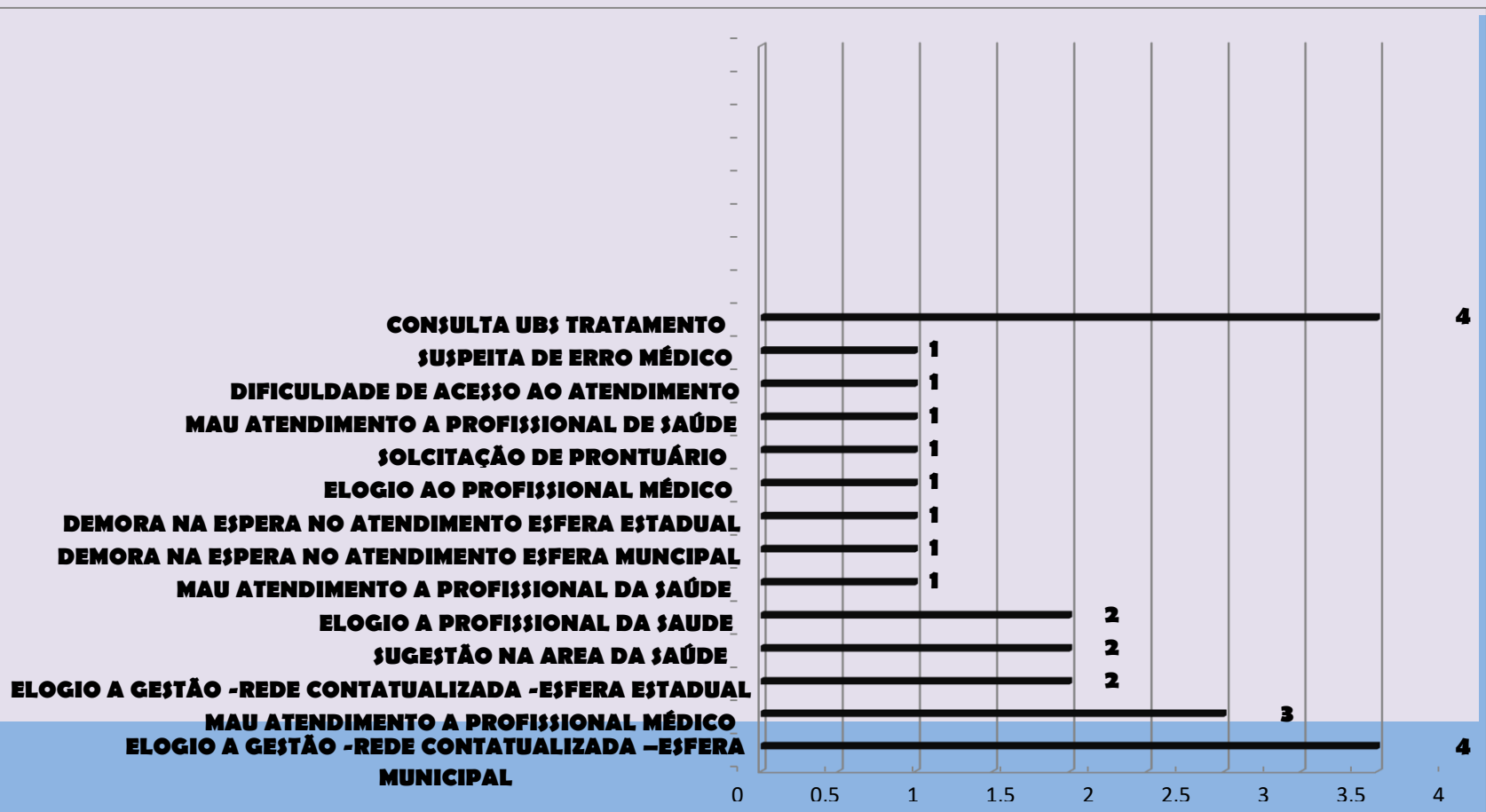
-Equilíbrio entre elogios e críticas:

-Há forte presença de manifestações positivas (36%), mas também registros relevantes de insatisfação (32%), o que mostra que a ouvidoria é usada tanto para reconhecimento quanto para apontar falhas.

-Questões estruturais: Reclamações sobre demora e dificuldade de acesso evidenciam problemas de gestão de fluxo e infraestrutura.

-Casos sensíveis: A presença de suspeita de erro médico reforça a importância da ouvidoria como canal de fiscalização e transparência.

Participação cidadão: As sugestões mostram que os usuários não apenas criticam, mas também contribuem com ideias para melhorias.



Ações programadas e realizadas pela Ouvidoria:

Participação nos encontros anuais de Ouvidorias ofertadas pela SESA, com o intuito de aprimorar conhecimentos sobre gestão de ouvidoria. Desenvolver estratégias para melhoria da comunicação e organização do atendimento. Implementar práticas que aumentem a satisfação e acessibilidade dos usuários.

1. Principais aprendizados do curso

- Importância da escuta qualificada e do registro adequado das manifestações.
- Necessidade de fluxos organizados de chegada para evitar aglomerações e desconforto.
- Relevância da sinalização clara para orientar usuários dentro das unidades de saúde.
- Valorização da transparência e acessibilidade como pilares da ouvidoria.

3. Melhorias implementadas

- Adaptação das fichas de entrega de senha na portaria: novo modelo mais organizado e funcional.
- Facilitar a distribuição de senhas e melhora o fluxo de entrada dos usuários. Que aumenta a percepção de ordem no atendimento.
- Ampliação das sinalizações internas com a instalação de placas indicativas em banheiros e áreas de acesso aos serviços.
- Maior clareza na orientação dos usuários, evitando dúvidas e deslocamentos desnecessários. Contribuindo para acessibilidade e inclusão, especialmente de pessoas com dificuldades de locomoção ou visitantes novos.

4. Resultados esperados

- Melhoria na experiência do usuário ao chegar às unidades.
- Redução de reclamações relacionadas à desorganização e falta de informação.
- Aumento da satisfação registrada nas manifestações de ouvidoria.
- Fortalecimento da imagem institucional como espaço acolhedor e transparente.

Considerações Finais:

O conjunto das análises evidencia que a ouvidoria em 2025 se consolidou como instrumento estratégico de gestão participativa, e manifestações de reconhecimento com críticas construtivas. A eficiência na conclusão das demandas fortalece a credibilidade institucional, enquanto a diversidade de canais e tipos de registros confirma que o serviço é acessível e confiável.

As melhorias implementadas — como a adaptação das fichas de entrega de senha na portaria e a ampliação das sinalizações internas — demonstram que os aprendizados do curso de ouvidoria foram aplicados de forma prática, resultando em maior organização da chegada dos usuários e melhor orientação dentro das unidades.

O desafio contínuo é transformar críticas em planos de ação concretos, especialmente nas áreas de atendimento e tempo de espera.

Ampliar a divulgação dos canais menos utilizados, garantindo inclusão digital e presencial.

Manter a qualidade e agilidade das respostas, preservando a confiança dos cidadãos.

Assim, a ouvidoria reafirma seu papel como ponte entre a população e a gestão, fortalecendo a transparência, a humanização do atendimento e a participação social.

PATRICIA HENRIQUE DA SILVA
OUVIDORIA CISAMCESPAR