

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE AÇÕES DA OUVIDORIA DA SAÚDE

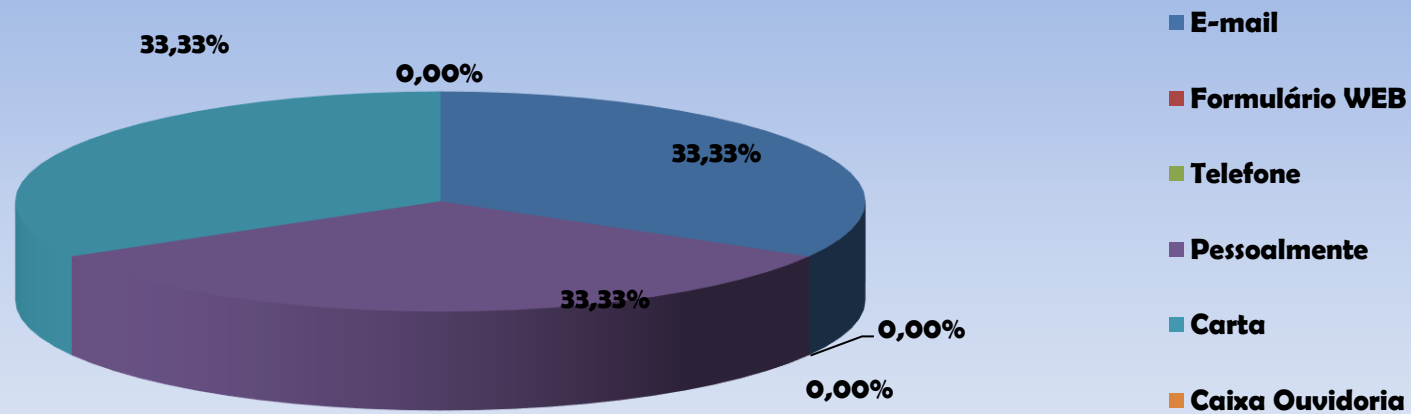
Local:	Ouvidor (a):
CIS Amcespar	Patricia Henrique da Silva

Nº de Demandas abertas no período:	3
---	----------

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

Fonte:SIGO

Manifestações por forma de contato

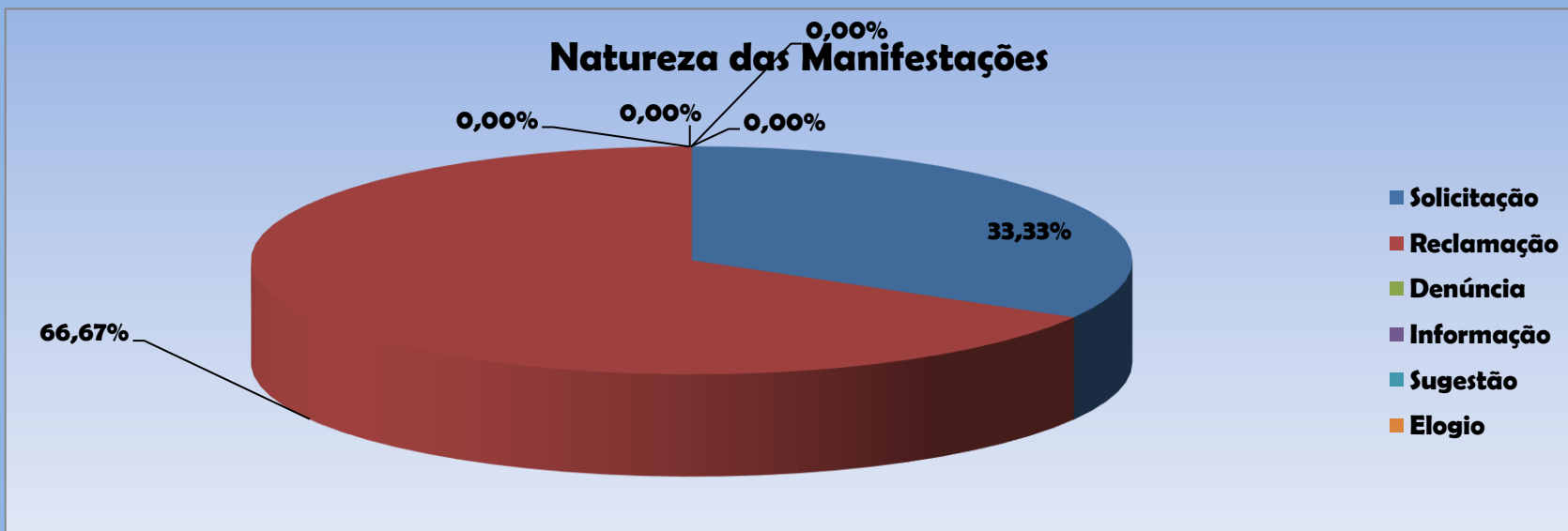


Análise referente a forma de contato:

As manifestações foram registradas principalmente por e-mail, carta e presencialmente, cada uma representando cerca de 33,3% do total. Isso demonstra diversidade nos canais utilizados, e também evidencia que o telefone, formulário web e caixa de ouvidoria não foram acionados neste período.

Natureza das Manifestações	
Solicitação	1
Reclamação	2
Denúncia	
Informação	
Sugestão	
Elogio	

Fonte:SIGO



Análise referente a Natureza das Manifestações:

A predominância de reclamações no período de total de atendimentos da instituição de 316.724, evidencia que um número de 02 cidadãos demonstrou insatisfação com aspectos do atendimento médico prestador de serviço terceirizado. Essa situação exigiu a atenção especial, com a devida notificação das manifestações ao profissional responsável médico, uma vez que tais ocorrências impactou diretamente na percepção da população sobre a qualidade do serviço oferecido.

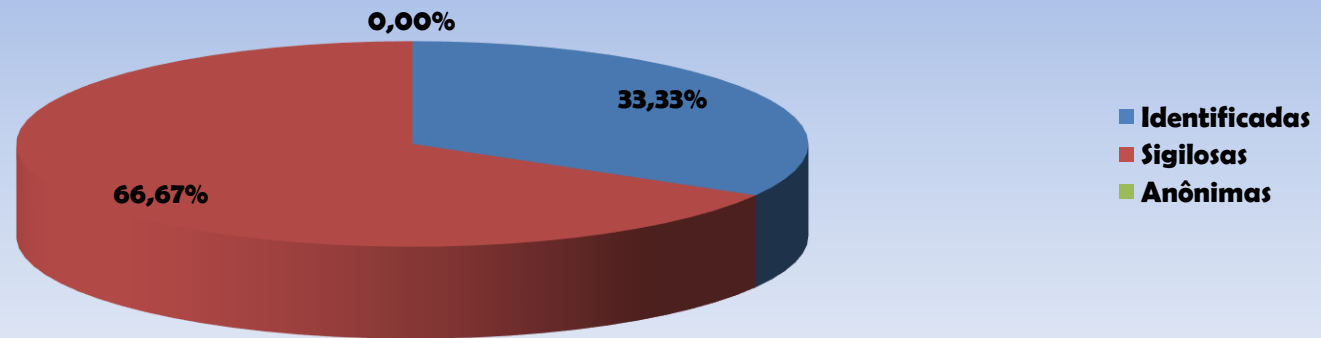
As solicitações, embora em menor número, demonstram que parte dos cidadãos busca o canal da Ouvidoria como meio legítimo para obter informações ou requerer serviços, reforçando o papel institucional de apoio e orientação.

Houve a ausência de manifestações nas demais categorias (denúncia, sugestão, elogio, informação) no período.

Caráter das Manifestações	
Identificadas	1
Sigilosas	2
Anônimas	

Fonte:SIGO

Caráter das Manifestações



Análise referente ao Caráter das Manifestações:

O predomínio de manifestações sigilosas revela que grande parte dos cidadãos prefere preservar sua identidade ao acionar a Ouvidoria. Esse comportamento pode estar associado a:

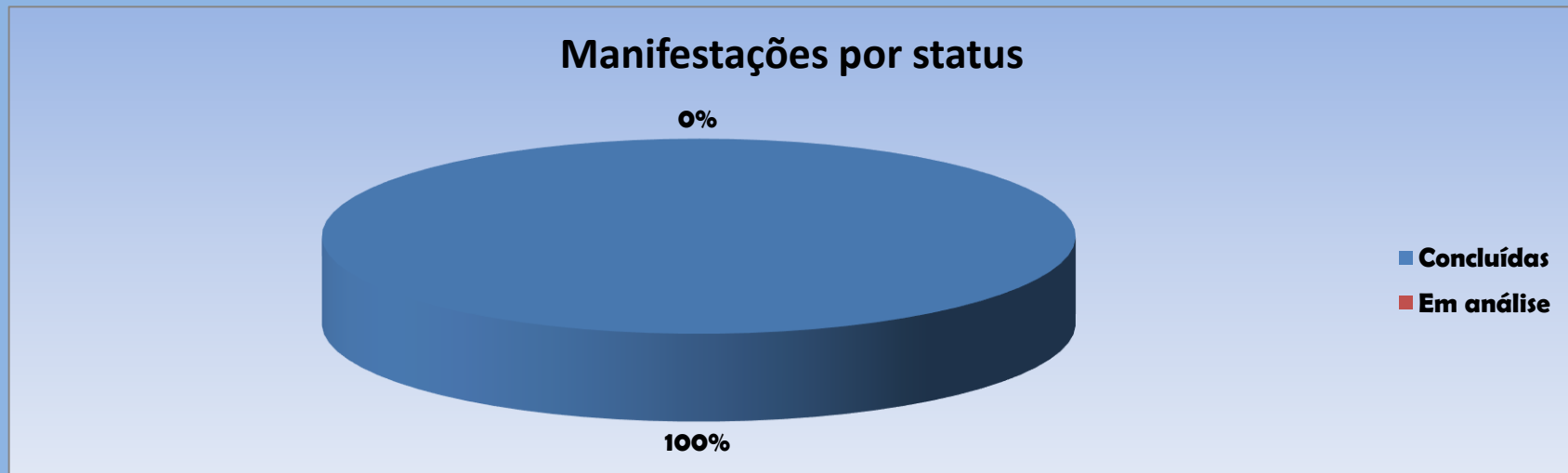
Receio de exposição , especialmente em casos mais delicados como reclamações sobre mau atendimento médico.

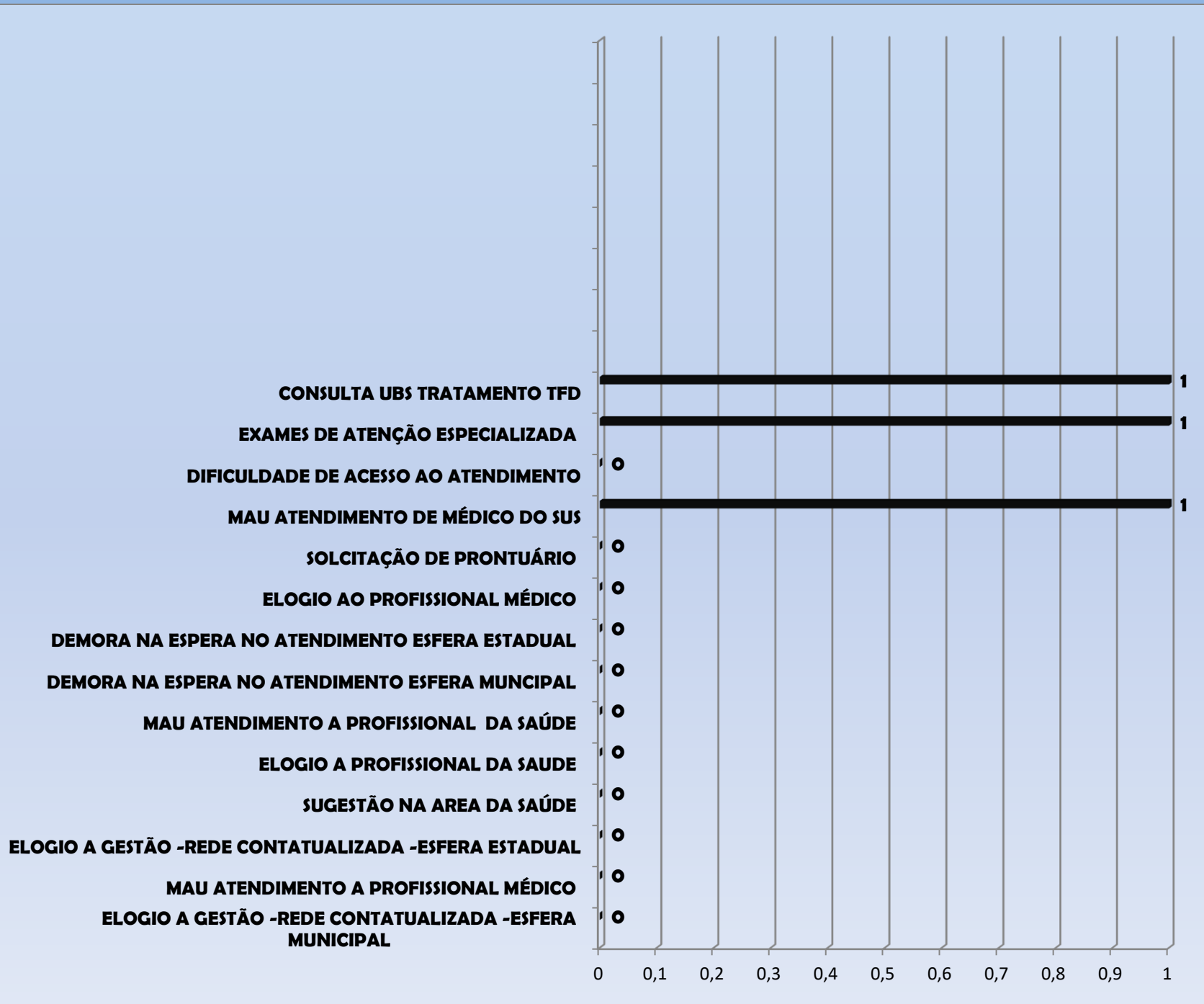
A predominância de reclamações no período evidencia que um número significativo de cidadãos demonstrou insatisfação com aspectos do atendimento médico prestado por serviços terceirizados. Essa situação requer atenção especial, com a devida notificação das manifestações ao profissional responsável, uma vez que tais ocorrências impactam diretamente na percepção da população sobre a qualidade do serviço oferecido.

As solicitações, embora em menor número, demonstram que parte dos cidadãos busca o canal da Ouvidoria como meio legítimo para obter informações ou requerer serviços, reforçando o papel institucional de apoio e orientação.

Manifestações por status	
Concluídas	3
Em análise	0

Fonte: SIGO





Análise referente aos Assuntos demandados e providências adotadas:

Encaminhamento às áreas competentes: As demandas foram direcionadas aos setores responsáveis, garantindo tratamento adequado.

Respostas formais: Os cidadãos receberam retorno, seja por meio de esclarecimentos, informações ou conclusão da análise.

Ações corretivas: Nos casos de reclamações, foram adotadas medidas para apuração e correção de falhas, especialmente em situações críticas .

Os registros foram comunicados às equipes, fortalecendo o reconhecimento interno e incentivando boas práticas.

Ações programadas e realizadas pela Ouvidoria:

Participação em reuniões e capacitações no plano de segurança do paciente e planejou participar em encontros técnicos e treinamentos voltados ao aprimoramento da escuta qualificada e do tratamento das manifestações. -A

contratação de 01 auxiliar de serviços gerais esta programada para melhorias no espaço físico no quesito higiene, visando maior conforto e eficiência no acolhimento dos cidadãos.

Organização de eventos e divulgações: Foram previstas ações de divulgação institucional, com foco em ampliar a visibilidade do canal junto à população e incentivar o uso consciente da Ouvidoria.

Respostas formais: Os cidadãos receberam retorno, seja por meio de esclarecimentos, informações ou conclusão da análise.

Ações corretivas: Nos casos de reclamações, foram adotadas medidas para apuração e correção de falhas, especialmente em situações críticas .

Os registros foram comunicados às equipes, fortalecendo o reconhecimento interno e incentivando boas práticas.

Considerações Finais:

O presente relatório evidencia o papel estratégico da Ouvidoria como canal de escuta e mediação entre cidadãos e gestão pública. As análises realizadas demonstram que, embora não houveram manifestações de reconhecimento e elogio, predominou a insatisfação relacionada ao atendimento médico de serviços terceirizados, o que reforçou a necessidade de atenção especial e medidas corretivas. A atuação da Ouvidoria, por meio do encaminhamento das demandas, da adoção de providências e da participação em reuniões, capacitações e eventos, reafirmou o compromisso institucional com a transparência, a melhoria contínua e a valorização da cidadania. Em síntese, o relatório consolida a Ouvidoria como instrumento essencial de gestão participativa, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados e para o fortalecimento da confiança da população na instituição.

PATRÍCIA HENRIQUE DA SILVA
Ouvidoria-CIS Amcespa

