



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

RELATÓRIO TRIMESTRAL OUV SAÚDE/SUS 2024

1º TRIMESTRE (JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO)



Ouvidoria Saúde/SUS

Prefeito Municipal

Luciano Roncetti Pimenta

Secretária Municipal de Saúde

Carolina Dias Gomes

Vice-Prefeito Municipal

Steward Berger Schultz

Controladora Geral

Mayara Moreira Campos Silva Brandão

Ouvidoria Saúde/SUS

Decreto nº 310/2021

Rayane Gori Araujo



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

1) Introdução

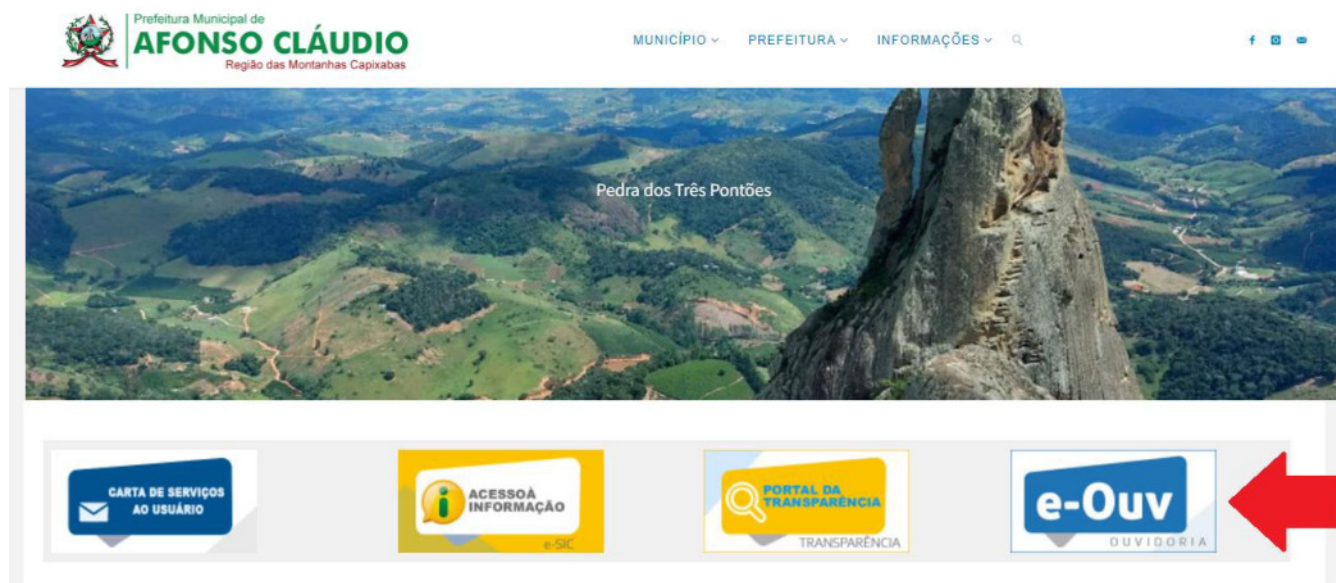
No exercício anterior foi publicado o Decreto Municipal nº 310/2021, instituindo a **Ouvidoria da Saúde/SUS**, subordinada à Secretaria Municipal de Saúde, desmembrando da Ouvidoria Geral, subordinada a Unidade Central de Controle Interno, visando garantir mais agilidade e celeridade as demandas específicas.

Inicialmente realizávamos o Relatório Trimestral da Ouvidoria da Saúde/SUS, em conjunto, em relatório único, devido à baixa demanda encaminhada. Entretanto, visando garantir mais transparência entendemos ser plausível subdividi-los para diferenciar as demandas, bem como sempre estamos divulgando os canais apropriados, incentivando a participação social.

2) Canais de Ouvidoria

Solicitações eletrônicas através do e-OUV - Sistema Eletrônico de Ouvidoria

Canal de comunicação da Ouvidoria disponíveis a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos na página inicial da Prefeitura Municipal (www.afonsoclaudio.es.gov.br/ouvidoria). Por meio dele, é possível manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados, noticiar ocorrência de irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.



<http://www.afonsoclaudio.es.gov.br/site/>



<http://www.afonsoclaudio.es.gov.br/site/ouvidoria/>



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

 **Prefeitura de Afonso Cláudio**
Região Serrana - Espírito Santo

e-Ouv SAÚDE/SUS **e-Ouv SAÚDE/SUS**
Ouvidoria do Fundo Municipal de Saúde / SUS

e-Ouv SAÚDE/SUS **Início** **SOLICITAÇÃO** **Base de conhecimento**

Visualizar SOLICITAÇÃO

PROTÓCOLO DA SOLICITAÇÃO:

PROTÓCOLO DA SOLICITAÇÃO

Visualizar SOLICITAÇÃO

Bem-vindo
Sistema de Suporte em Informática da Prefeitura de Afonso Cláudio

Informações

Nova SOLICITAÇÃO
Clique Aqui

Acompanhar SOLICITAÇÃO
Clique Aqui

Base de conhecimento
Visualizar conteúdos da base de conhecimento

Artigos Top da Base de Conhecimento

Ouvidoria

http://www.afonsoclaudio.es.gov.br/ouvidoria_sus/

 **Prefeitura de Afonso Cláudio**
Região Serrana - Espírito Santo

e-Ouv SAÚDE/SUS **e-Ouv SAÚDE/SUS**
Ouvidoria do Fundo Municipal de Saúde / SUS

e-Ouv SAÚDE/SUS **Início** **SOLICITAÇÃO** **Base de conhecimento**

e-Ouv SAÚDE/SUS **e-Ouv SAÚDE/SUS** **Enviar uma SOLICITAÇÃO**

Em que podemos ajudá-lo?

SUGESTÃO

RECLAMAÇÃO

ELOGIO

DENÚNCIA

SOLICITAÇÃO

DÚVIDAS

CORONA - OUV (COVID-19)

Powered by Help Desk Software **HEDE**, brought to you by Syniad

Além disso, é possível encaminhar denúncias diretamente ao [Conselho Municipal de Saúde](#) na Ouvidoria dos Conselhos Municipais.

3) Relatório contendo dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no 1º Trimestre de 2024:

Ocorreram manifestações no primeiro trimestre de 2024:

Pedidos recebidos, atendidos e indeferidos	Número de pedidos
Pedidos recebidos (Jan, Fev e Mar)	7

O principal meio de entrada das manifestações é através do Sistema Eletrônico - e-Ouv Saúde/SUS:

Meio de entrada	Número de pedidos
Manifestações eletrônicas através do e-OUV Saúde/SUS	7



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

A partir do preenchimento dos formulários de Ouvidoria, é possível extrair dados que caracterizam os solicitantes e definir o perfil dos solicitantes, ressalvando que o fornecimento dos dados, não são obrigatórios para realização do requerimento, uma vez que a denúncia pode ser realizada de forma **ANÔNIMA**. Considerando um total de 2 manifestações:

Tipo de Solicitante	Número de pedidos
Pessoa Física	3
Pessoa Jurídica	0
Anônimo	4
Gênero dos Solicitantes	Número de pedidos
Feminino	3
Masculino	0
Anônimo	4

Os motivos das manifestações recebidas na Ouvidoria são classificados em categorias, conforme abaixo:

Categorias	Número de pedidos
Sugestão	0
Reclamação	3
Elogio	0
Denúncia	3
Solicitação	1
Dúvidas	0

Quadro de Demanda Mensal:

Demanda mensal	Qtd
Janeiro	3
Fevereiro	2
Março	2



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

4) Análises dos pontos recorrentes e providências tomadas:

Nº	Categorias	Código de Rastreamento	Período	Solicitante	Providências
1	SOLICITAÇÃO	ABL-M6Q-***	10 Jan 24	Feminino	RESPONDIDO
2	DENÚNCIA	L81-7T3-****	16 Jan 24	Anônimo	RESPONDIDO
3	DENÚNCIA	5XT-75B-***	16 Jan 24	Anônimo	RESPONDIDO
4	RECLAMAÇÃO	EYU-JL1-***	16 Fev 24	Feminino	RESPONDIDO
5	RECLAMAÇÃO	8S2-V6A-***	29 Fev 24	Anônimo	RESPONDIDO
6	RECLAMAÇÃO	MHM-B1G-***	15 Mar 24	Feminino	RESPONDIDO
7	DENÚNCIA	ZD7-N74-***	18 Mar 24	Anônimo	RESPONDIDO



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

5) Conclusão

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.

RAYANE GORL ARAUJO

Responsável pelos Canais de Ouvidoria Saúde/SUS

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade> utilizando o identificador 3300370033003400390032003A005000

Assinado eletronicamente por **LAVINIA TELES DE SOUZA** em 06/06/2024 11:26

Checksum: **0080DBDDD8973474008712AD82E5D0EA7768FF165DED59F98D4BF0167EAAA520**

Assinado eletronicamente por **CAROLINA DIAS GOMES** em 06/06/2024 11:27

Checksum: **D034CECF0FAE049FC449E49D6024C255E452A8481FBDFAA5AA0666F336D27379**

Assinado eletronicamente por **RAYANE GORL ARAUJO** em 06/06/2024 11:28

Checksum: **6195D18442A91B18D50AB3EB651CD7242D3B5F8AC9AF7628D9A9AFB6F9645C9F**

