



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

RELATÓRIO TRIMESTRAL OUV SAÚDE/SUS 2024

2º TRIMESTRE (ABRIL, MAIO E JUNHO)



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

Controladora Geral em Exercício

Decreto nº 023 e 155/2023

Período de 02/01/2023 a 01/04/2023

Lorena Afonso Barbosa Wolfgramm Sobreiro



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

Relatório 2º Trimestre
Ouvidoria Saúde/SUS- 2024

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/>



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno



Prefeitura Municipal de
AFONSO CLÁUDIO
Região das Montanhas Capixabas

MUNICÍPIO ▾ PREFEITURA ▾ INFORMAÇÕES ▾ 🔍

🏠 > OUVIDORIAS

OUVIDORIAS

OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA SAÚDE/SUS

CONSELHOS MUNICIPAIS

DENÚNCIAS DE CORRUPÇÃO

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



Prefeitura de Afonso Cláudio
Região Serrana - Espírito Santo

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

Visualizar SOLICITAÇÃO

PROTOCOLO DA SOLICITAÇÃO:

PROTOCOLO 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 conteúdo 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
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 **MESEK**, brought to you by SysAid

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 2º Trimestre de 2024:

Ocorreram manifestações no segundo trimestre de 2024:



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

Pedidos recebidos, atendidos e indeferidos	Número de pedidos
Pedidos recebidos (abril, maio e junho)	2

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	2

A partir do preenchimento dos formulários de Ouvidoria, é possível extrair dados que caracterizam os solicitantes e definir o perfil dos solicitantes, ressaltando 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	2
Pessoa Jurídica	0
Anônimo	0
Gênero dos Solicitantes	Número de pedidos
Feminino	0
Masculino	2
Anônimo	0

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

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

Quadro de Demanda Mensal:

Demanda mensal	Qtd
ABRIL	0
MAIO	0
JUNHO	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	Motivos	Providências
1	DUVIDAS	P8P-MUJ-****	11 Jun 24	Masculino		RESPONDIDO
2	RECLAMAÇÃO	VZ4-847-****	24 Jun 24	Masculino		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.

Para estimular a participação social, visando fortalecer a transparência pública e incentivando o acesso do cidadão, a Secretaria Municipal de Saúde, por meio da Controladoria Municipal realiza um intenso trabalho de divulgação dos meios de Transparência Passiva e Ativa, objetivando promover uma administração pública mais acessível, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública, conforme demonstrado abaixo:

Prefeitura Municipal de AFONSO CLÁUDIO
Região das Montanhas Capixabas

MUNICÍPIO ▾ PREFEITURA ▾ INFORMAÇÕES ▾

Controladoria Interna - Notícias
A Unidade Central de Controle Interno divulga o Relatório Anual do e-SIC e o Relatório Anual da Ouvidoria Municipal referente ao exercício 2021.
16 de fevereiro de 2022

Relatório anual 2021

OUVIDORIA **e-SIC**

Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Em atendimento ao disposto no inciso III do artigo 90 da Lei nº 12.527/2011, a Unidade Central de Controle Interno da Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio, divulga anualmente, relatório anual contendo a quantidade de pedidos de informação, bem como informações gerais sobre os solicitantes, através do e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e da Ouvidoria Municipal.

A UCCI exerce um trabalho intenso de divulgação dos canais de Ouvidoria e do e-SIC, incentivando a participação e controle social, pois trata-se de um importante mecanismo de monitoramento, prevenção e de fortalecimento da cidadania. A transparência passiva é uma forma de comunicação direta entre os cidadãos e o Poder Público Municipal.

Além disso, trabalhamos constantemente para disponibilizar diversas informações também de forma ativa, sendo divulgados, Relatórios de Monitoramento e Relatórios de Auditorias.

Os relatórios estão publicados no Portal da Transparência e no Site Oficial da Prefeitura.

Para ter acesso aos relatórios completos, bem como aos relatórios anteriores acesse:

<http://afonsoclaudio.es.gov.br/consultas/documentos.aspx?id=38>
<http://afonsoclaudio.es.gov.br/consultas/documentos.aspx?id=112>

Além dos Relatórios Anuais, também divulgamos os Relatórios Trimestrais da Ouvidoria.

É possível encaminhar solicitações eletrônicas através do e-SIC - Sistema Eletrônico de Cidadania na página inicial da Prefeitura Municipal no link: www.afonsoclaudio.es.gov.br/ouvidoria onde é possível manifestar, inclusive de forma anônima, a sua opinião sobre os serviços prestados, denunciar ocorrência de irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.

Além disso, há também o e-SIC, ferramenta eletrônica para pedidos de, basta acessar <http://www.afonsoclaudio.es.gov.br/esic/> e clicar em "Enviar um Pedido".

<http://www.afonsoclaudio.es.gov.br/site/a-unidade-central-de-controle-interno-divulga-o-relatorio-anual-do-e-sic-e-o-relatorio-anual-da-ouvidoria-municipal-referente-ao-exercicio-2021/>



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

Os trabalhos e projetos realizados por esta Ouvidoria não seriam possíveis sem a valorosa contribuição das diversas Secretarias e setores e seus respectivos servidores que, com extrema boa vontade e dedicação, atenderam prontamente às nossas solicitações.

RAYANE GORL ARAUJO
Responsável pelos Canais de Ouvidoria Saúde/SUS