



**OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
MUNICÍPIO DE CASTELO**

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA
FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE - SUS
1º TRIMESTRE DE 2025**



OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Fundo Municipal de Saúde escuta, acolhe, analisa e encaminha as demandas dos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS no Município de Castelo. É a área responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS.

A Ouvidoria-FMS é um mecanismo institucional de participação social, que contempla as manifestações individuais dos cidadãos e atribui transparência às ações da Secretaria Municipal de Saúde. A população deve ter conhecimento e informação sobre tais mecanismos para garantir um acesso digno à saúde e contribuir na melhoria do Sistema Único de Saúde.

A Ouvidoria-FMS tem como objetivo garantir e ampliar o acesso dos cidadãos na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

A Ouvidoria-FMS foi criada através da Lei Municipal nº 4.311, de 11 de outubro de 2023, começando a operar efetivamente com a expedição da Portaria nº 8.872, de 19 de janeiro de 2024, que nomeou o Ouvidor do Fundo Municipal de Saúde, Rodrigo Rodrigues do Egypito, em exercício atualmente.

O presente Relatório Estatístico de Atividades da Ouvidoria-FMS se refere ao 1º Trimestre de 2025, no qual constam dados e informações relacionadas às manifestações apresentadas e tratadas no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Castelo/ES.

Vamos detalhar cada um dos Tipos de Manifestações da Ouvidoria.

- **Reclamação:** Manifestação de insatisfação ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido. Esta manifestação inclui também críticas a atos da administração municipal, das concessionárias de serviços públicos ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.
- **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento. O elogio é uma forma de demonstrar satisfação com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.
- **Sugestão:** Apresentação de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços. Essas manifestações contribuem, de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço público prestado pela Administração Municipal.
- **Solicitação de Providências:** Pedido para adoção de providências por parte da Administração. A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço, que pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas, como no caso em que o usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema.
- **Denúncia:** Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções. É ainda de prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo. As denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, a prática de atos de corrupção má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação e as violações de direitos.
- **Informação:** Solicitação de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos. Este tipo de manifestação serve como um canal de orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços prestados pela administração municipal.



OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

2.1. SITE DA PREFEITURA:

Através do link:

<https://gpi30.cloud.el.com.br/ServerExec/acessoBase/?idPortal=93c1246a-f7eb-404d-8f85-1c1b20d6208a>

É o canal destinado ao registro de manifestações referentes aos serviços públicos em geral, que envolvam ações do Executivo Municipal, Agentes e Órgãos de Governo. Porém, o cidadão também pode registrar a sua manifestação relativa aos serviços de saúde, pois a mesma será encaminhada à Ouvidoria do Fundo Municipal de saúde.

Na aba "Consulta Pública de Protocolos", o cidadão pode acompanhar as manifestações registradas. A aba encontra-se inserida na página principal do site oficial da Prefeitura, no link:

<https://gpi30.cloud.el.com.br/ServerExec/acessoBase/?idPortal=50ee4aec-08df-4913-9f38-230753c1eb64>

2.2. POR E-MAIL:

Se escolher, o cidadão pode nos enviar um e-mail que registraremos as manifestações:

ouvidoriasus@castelo.es.gov.br

2.3. POR TELEFONE:

O atendimento por telefone é realizado através do número:

(28) 3542-6300, ramal 750

Este canal é ideal para situações em que o cidadão precise de uma resposta simples e direta. Está disponível de segunda a sexta-feira, das 7h00min às 16h00min.

2.4. WHATSAPP:

O atendimento por WhatsApp é realizado através do número:

(28) 3542-6240

2.5. PRESENCIAL:

Ouvidoria Pública Fundo Municipal de Saúde:

Endereço: Rua José Alves Rangel, nº 57 – Prédio Sede da Secretaria Municipal de Saúde, 2º Andar, Sala da Ouvidoria-FMS, Bairro Santo Andrezinho, CEP: 29.360-000, Castelo/ES.

Horário de atendimento: O atendimento presencial está disponível de segunda a sexta-feira, das 7h00min às 16h00min.



OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

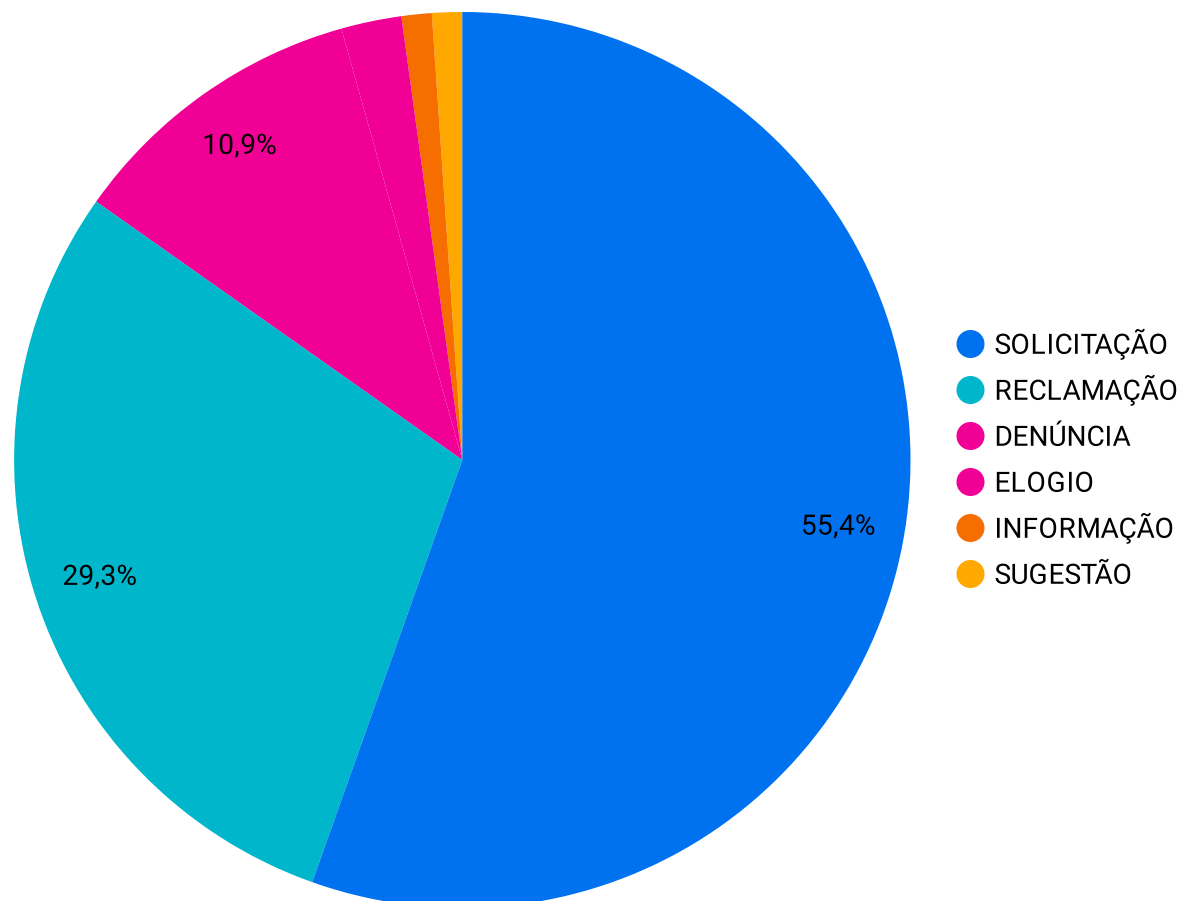
3. TIPIFICAÇÃO/CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

3.1 – NÚMEROS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No 1º Trimestre de 2025 foram recebidas 92 (noventa e duas) manifestações pela Ouvidoria Pública Fundo Municipal de Saúde.

3.2 – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

	Tipo de Manifestação	Record Count ▾
1.	SOLICITAÇÃO	51
2.	RECLAMAÇÃO	27
3.	DENÚNCIA	10
4.	ELOGIO	2
	Total geral	92





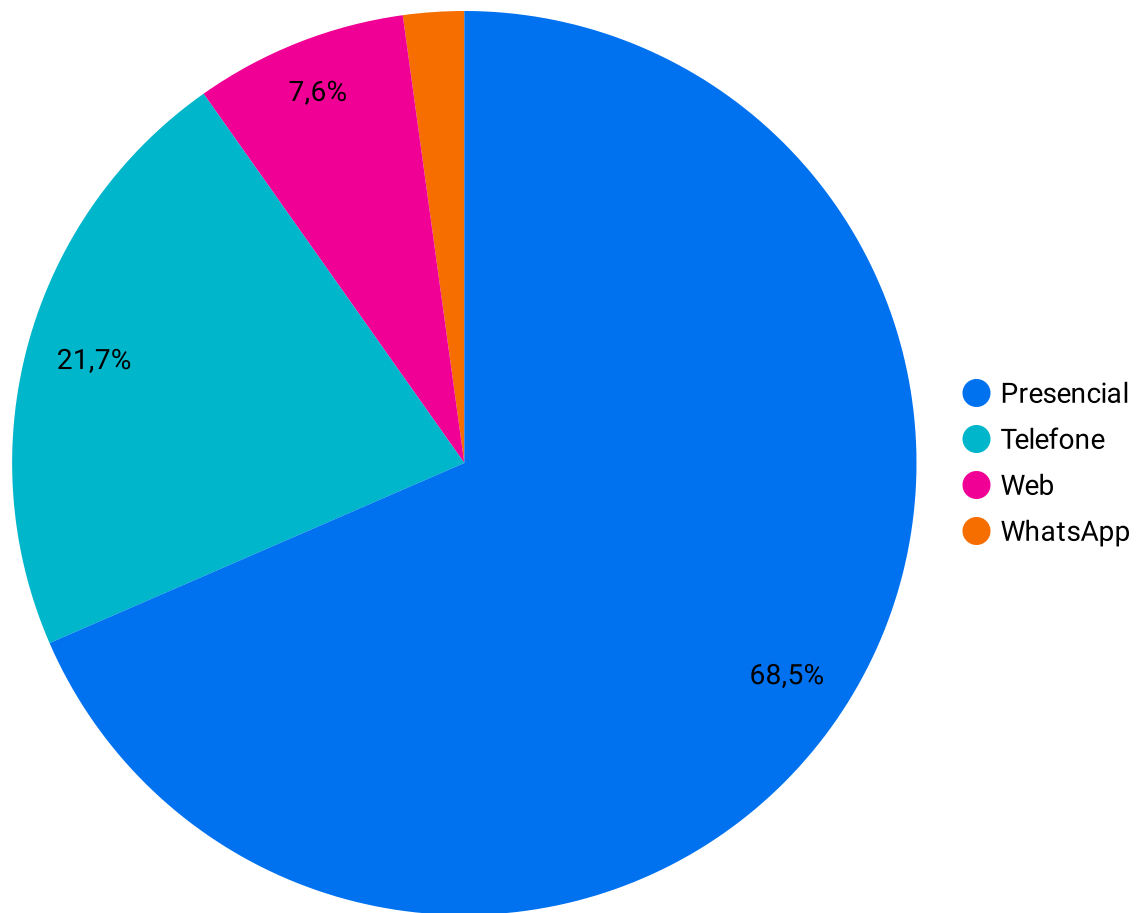
OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.3 – CANAL DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

	Meio de Atendimento	Record Count ▾
1.	Presencial	63
2.	Telefone	20
3.	Web	7
4.	WhatsApp	2
	Total geral	92





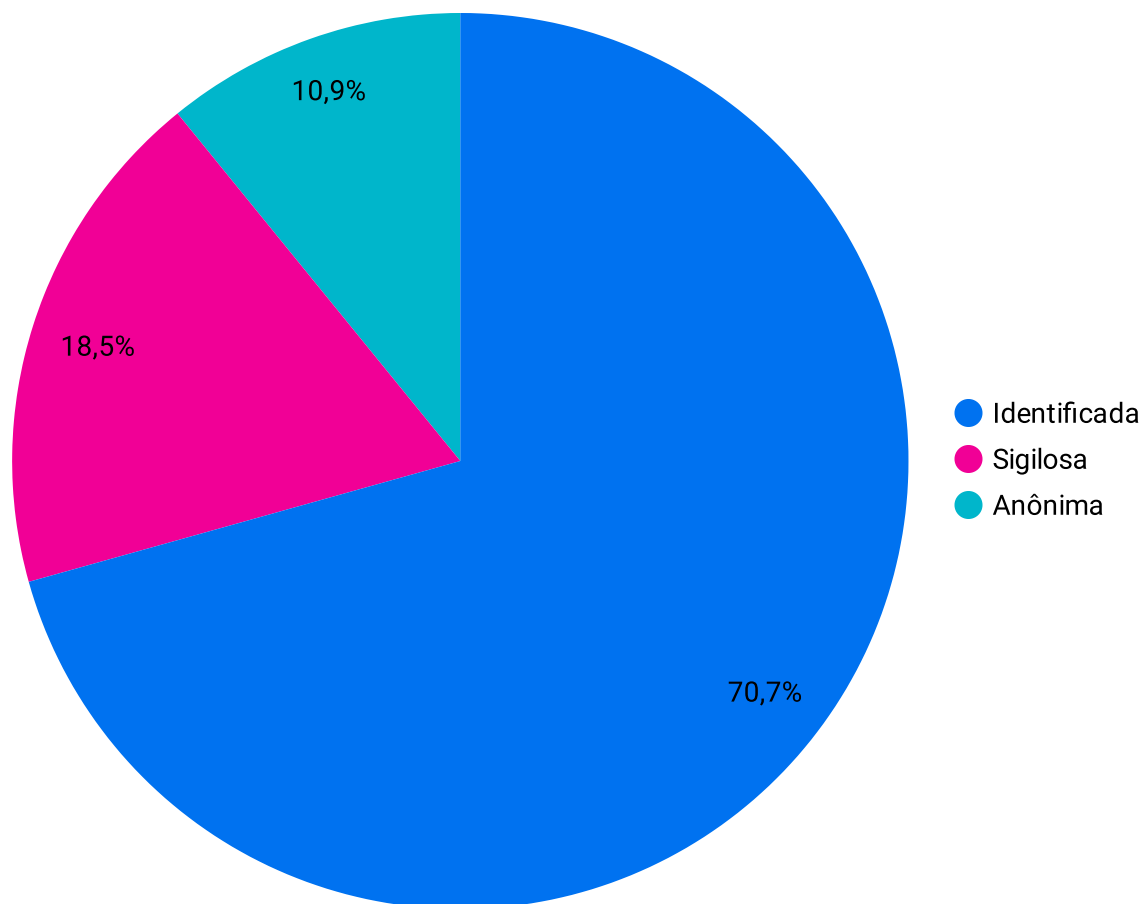
OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.4 – GRAU DE SIGILO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

	Grau de Sigilo	Record Count ▾
1.	Identificada	65
2.	Sigilosa	17
3.	Anônima	10
	Total geral	92





OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.5 – CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

3.5.1. ASSUNTO/SUBASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Assunto/Subassuntos da Manifestação	F
1. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	11
2. GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / RECEPCIONISTA – ATENDENTE / UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	7
3. ATENÇÃO À SAÚDE / TRANSPORTE SANITÁRIO / MICRO-ÔNIBUS – VAN	5
4. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / CLÍNICA MÉDICA / AMBULATORIAL / ATENÇÃO BÁSICA	4
5. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / REUMATOLOGIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	4
6. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / VISITA DOMICILIAR / FISIOTERAPIA / DOMICILIAR / MÉDIA COMPLEXIDADE	4
7. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / PSIQUIATRIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	4
8. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / PEDIATRIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	3
9. GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / CONDUTOR – MOTORISTA / UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	3
10. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / PSICOLOGIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	3
11. GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE / ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	3
12. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / VISITA DOMICILIAR / ESTRATÉGIA DE SAÚDE FAMÍLIA / DOMICILIAR / ATENÇÃO BÁSICA / EQUIPE	3
13. ATENÇÃO À SAÚDE / DIAGNÓSTICO (EXAME) / ENDOSCOPIA / APARELHO DIGESTIVO / AMBULATORIAL OU HOSPITALAR / MÉDIA COMPLEXIDADE / COLONOSCOPIA	2
14. GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / TÉCNICO EM ENFERMAGEM / UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	2
15. GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / MÉDICO / ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	2
16. ATENÇÃO À SAÚDE / REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO / RECEITA MÉDICA	2
17. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / OTORRINOLARINGOLOGIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	2
18. GESTÃO / ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE / ROTINAS – PROTOCOLOS / OUTROS	2
19. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / DERMATOLOGIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	2
20. ATENÇÃO À SAÚDE / DIAGNÓSTICO (EXAME) / CARDIOLOGIA / AMBULATORIAL OU HOSPITALAR / ALTA COMPLEXIDADE / CATETERISMO	1
21. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / ALERGIA – IMUNOLOGIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	1
22. VIGILÂNCIA EM SAÚDE / VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA / ÁGUA E AMBIENTES	1
23. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / NEUROLOGIA / NEUROPEDIATRIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	1
24. ATENÇÃO À SAÚDE / DIAGNÓSTICO (EXAME) / COLETA DE MATERIAL / AMBULATORIAL OU HOSPITALAR / MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE / BIÓPSIA – PUNÇÃO	1
25. GESTÃO / ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE / HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1
26. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA / AMBULATORIAL OU HOSPITALAR / MÉDIA COMPLEXIDADE / T...	1
27. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA / AMBULATORIAL / ATENÇÃO BÁSICA OU MÉDIA COMPLEXIDADE	1
28. ATENÇÃO À SAÚDE / DIAGNÓSTICO (EXAME) / ENDOSCOPIA / APARELHO DIGESTIVO / AMBULATORIAL OU HOSPITALAR / MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE / NÃO ES...	1
29. ATENÇÃO À SAÚDE / DIAGNÓSTICO (EXAME) / RESSONÂNCIA MAGNÉTICA / ABDÔMEN, PELVE E MEMBROS INFERIORES / AMBULATORIAL OU HOSPITALAR / ALTA C...	1
30. ATENÇÃO À SAÚDE / REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO / PRONTUÁRIO	1
31. GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / MÉDICO / UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
32. GESTÃO / CENTRAL DE REGULAÇÃO	1
33. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / PSICOLOGIA / NEUROPSICOLOGIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	1
34. ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / VISITA DOMICILIAR / ESTRATÉGIA DE SAÚDE FAMÍLIA / DOMICILIAR / ATENÇÃO BÁSICA / AGENT...	1
35. ATENÇÃO À SAÚDE / DIAGNÓSTICO (EXAME) / CARDIOLOGIA / AMBULATORIAL OU HOSPITALAR / ALTA COMPLEXIDADE / MONITORAMENTO DA PRESSÃO ARTERIA...	1
36. ATENÇÃO À SAÚDE / CIRURGIA / APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL / HOSPITALAR / MÉDIA COMPLEXIDADE / COLECISTECTOMIA (RETI...	1
37. ATENÇÃO À SAÚDE / PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS / AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2 - CPAP)	1
38. GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / TÉCNICO EM ENFERMAGEM / AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	1
39. ATENÇÃO À SAÚDE / PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS / APARELHO AUDITIVO	1
40. VIGILÂNCIA EM SAÚDE / VIGILÂNCIA SANITÁRIA / ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1
41. ATENÇÃO À SAÚDE / ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA / MEDICAMENTO PADRONIZADO NO SUS / DISPENSAÇÃO / COMPONENTE ESPECIALIZADO	1
42. GESTÃO / TRABALHADOR EM SAÚDE / IRREGULARIDADES	1
43. GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / ODONTÓLOGO / UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE / SAÚDE BUCAL	1
Total geral	92



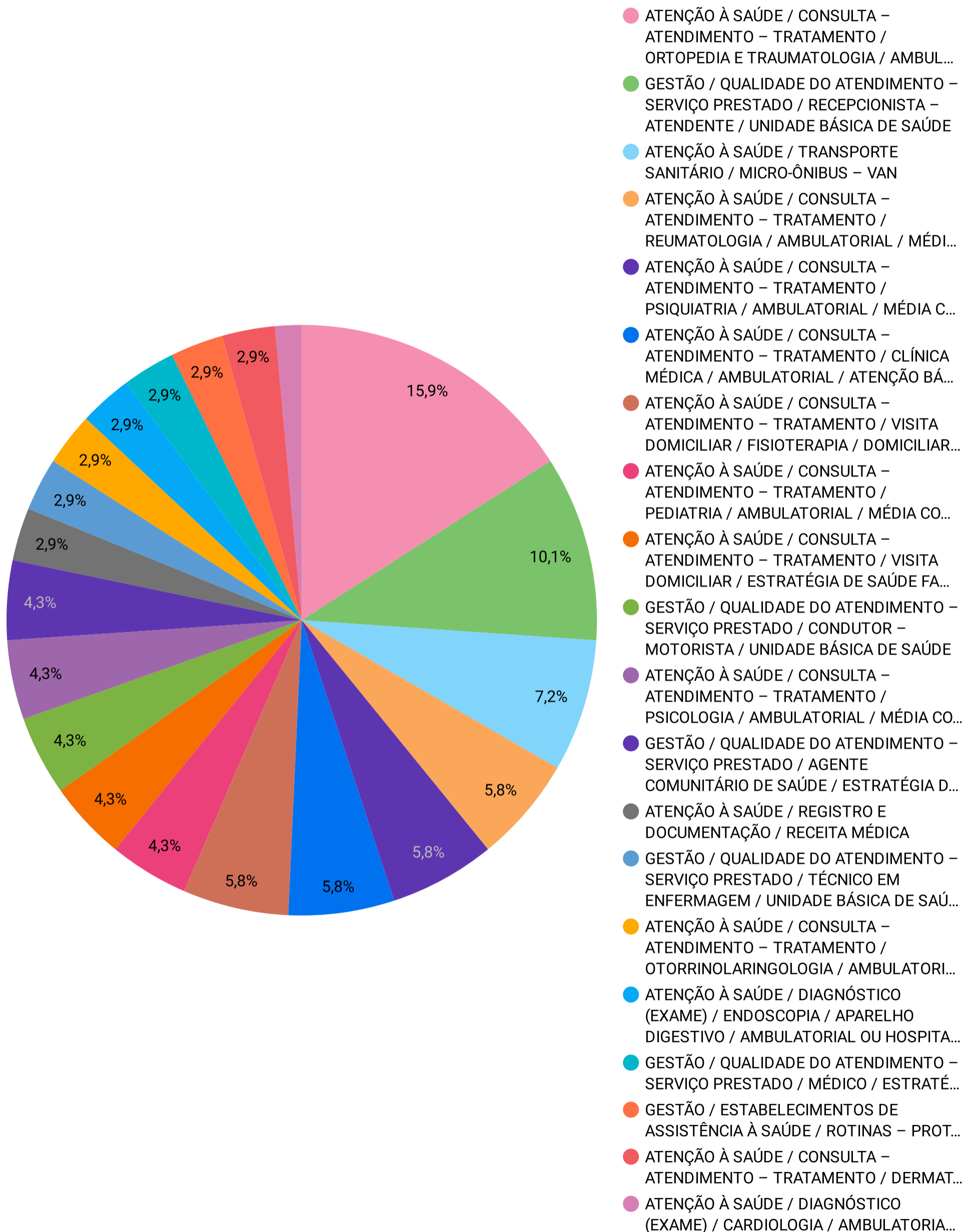
OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.5 – CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

3.5.1. ASSUNTO/SUBASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS





OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.5.2. PROBLEMAS GERAIS

Problemas e Motivos Gerais	Record Count
1. Consulta, Agendamento está demorando	27
2. Conduta inadequada, Atendimento descortês/desrespeitoso/grosseiro/indelicado/rude	3
3. Conduta irregular, Atendimento descortês/desrespeitoso/grosseiro/indelicado/rude	2
4. Exame, Agendamento está demorando	2
5. Cirurgia, Agendamento está demorando	2
6. Profissional não atende/visita	2
7. Conduta irregular, Negligência/imperícia/imprudência, Atendimento ausente/inadequado/insuficiente	2
8. Agendamento, Obtenção, Demora, Lista de espera/posição	2
9. Consulta, Não realizado, Recusa por atraso do paciente	1
10. Visita domiciliar, Pessoa em situação de abandono/maus-tratos, Idoso	1
11. Conduta antiética, Conduta irregular	1
12. Obtenção, Interrupção	1
13. Exame, Atraso, Atendimento, Desrespeito à ordem de chamada	1
14. Satisfação, Qualidade, Atendimento	1
15. Criadouro em potencial	1
16. Aquisição, Recusa, Outros motivos	1
17. Receita, Não disponíveis à população	1
18. Consulta, Não realizado, Informações desatualizadas/incorretas, Falha/Erro	1
19. Atendimento, Encaminhamento, Exame, Demora	1
20. Visita domiciliar, Interrupção, Profissional não atende/visita, Obtenção, Continuidade do atendimento/serviço/tratamento	1
21. Consulta, Atraso, Profissional atrasa, Desrespeito à ordem de chamada	1
22. Conduta irregular, Profissional não atende/visita, Atendimento ausente/inadequado/insuficiente, Indício de irregularidade	1
23. Atendimento ausente/inadequado/insuficiente, Falha/Erro, Negligência/imperícia/imprudência, Atendimento descortês/de...	1
24. Animal doméstico, Animais em ambiente inadequado, Higienização ausente/inadequada/insuficiente	1
25. Consulta, Não realizado, Paciente não foi comunicado, Agendamento	1
26. Consulta, Não realizado, Paciente não foi comunicado, Agendamento, Reagendamento/remarcação, Está demorando	1
27. Reagendamento/remarcação, Consulta, Não realizado, Informação incorreta, Agendamento	1
28. Visita domiciliar, Obtenção, Atendimento	1
29. Consulta, Não realizado, Informação incorreta, Agendamento	1
30. Exame, Obtenção, Encaminhamento médico da rede privada	1
31. Conduta irregular, Profissional não atende/visita	1
32. Demora, Fornecimento	1
33. Insatisfação, Falta de clareza e orientação adequada por parte dos servidores	1
34. Exame, Não realizado, Recusa por falta de prestador/profissional	1
35. Insatisfação, Atendimento, Não realizado, Falta de informações, Horário reduzido	1
36. Informação, Obtenção	1
37. Consulta, Atraso, Atendimento, Demora, Chamada de paciente, Omissão, Profissional	1
38. Consulta, Não realizado, Atraso, Atendimento, Demora, Chamada de paciente, Omissão, Profissional	1
39. Consulta, Atendimento ausente/inadequado/insuficiente	1
40. Tratamento, Visita domiciliar, Agendamento está demorando	1
41. Exame, Recusa, Não disponíveis à população	1
42. Renovação, Receita, Dificuldade, Agendamento, Consulta	1
43. Transporte, Obtenção	1
44. Visita domiciliar, Obtenção, Idoso, Má condição, Saúde	1
45. Transporte, Alteração, Horário	1
46. Transporte atrasa	1
47. Conduta irregular, Profissional, Falta ao trabalho, Embriaguez no serviço, Transporte atrasou	1
48. Exame, Não realizado, Transporte não levou, Profissional, Recusa, Outros motivos, Conduta irregular	1
49. Consulta, Não realizado, Não comparecimento, Paciente, Insatisfação, Sistema, Comunicação, Agendamento, Dificuldade ...	1
50. Indisponível/inexistente no sistema de regulação	1
51. Consulta, Não realizado, Transporte atrasou	1
52. Atendimento descortês/desrespeitoso/grosseiro/indelicado/rude, Atendimento ausente/inadequado/insuficiente	1
53. Insatisfação, Profissional atrasa, Consulta, Atraso, Desrespeito à ordem de chamada, Demora, Atendimento	1
54. Conduta irregular, Profissional não atende/visita, Conflito interpessoal, Conduta antiética, Divulgação de dados pessoais	1
55. Recusa, Falta de vaga para acompanhante, Insatisfação, Conduta inadequada	1
56. Consulta, Tratamento, Recusa, Não disponíveis à população	1
57. Insatisfação, Demora, Atendimento, Profissional atrasa, Descumprimento de carga horária	1
58. Satisfação, Qualidade	1
Total geral	92



OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.5.2. PROBLEMAS GERAIS





OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.5.3. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

	Problemas e Motivos Específic...	Record Count
1.	Tempo de espera, 2 meses	4
2.	Tempo de espera, 1 mês	2
3.	Tempo de demora, 4 meses	2
4.	Tempo de demora, Mais de 1 ano	2
5.	Tempo de demora, 2 meses	2
6.	Tempo de espera, 5 meses	1
7.	Tempo de demora, 5 meses, 3 seman...	1
8.	Tempo de demora, 1 ano	1
9.	Tempo de espera, Mais de 1 ano	1
10.	Tempo de espera, 3 meses	1
11.	Tempo de espera, 14 meses, 2 sema...	1
12.	Tempo de espera, 2 semanas	1
13.	Tempo de espera, 1 ano	1
14.	Tempo de espera, 2 anos	1
15.	Tempo de espera, 19 meses	1
16.	Tempo de demora, 19 meses	1
17.	Tempo de espera, 6 meses	1
18.	Tempo de demora, 7 meses, 2 seman...	1
19.	Tempo de espera, 4 meses	1
20.	Tempo de demora, 2 semanas	1
21.	Tempo de demora, 2 meses, 2 seman...	1
22.	Tempo de espera, 2 meses, 1 semana	1
23.	Tempo de espera, 19 meses, 2 sema...	1
24.	Tempo de demora, 3 meses	1
25.	Tempo de demora, 8 meses	1
26.	Tempo de demora, 1 mês	1
	Total geral	33

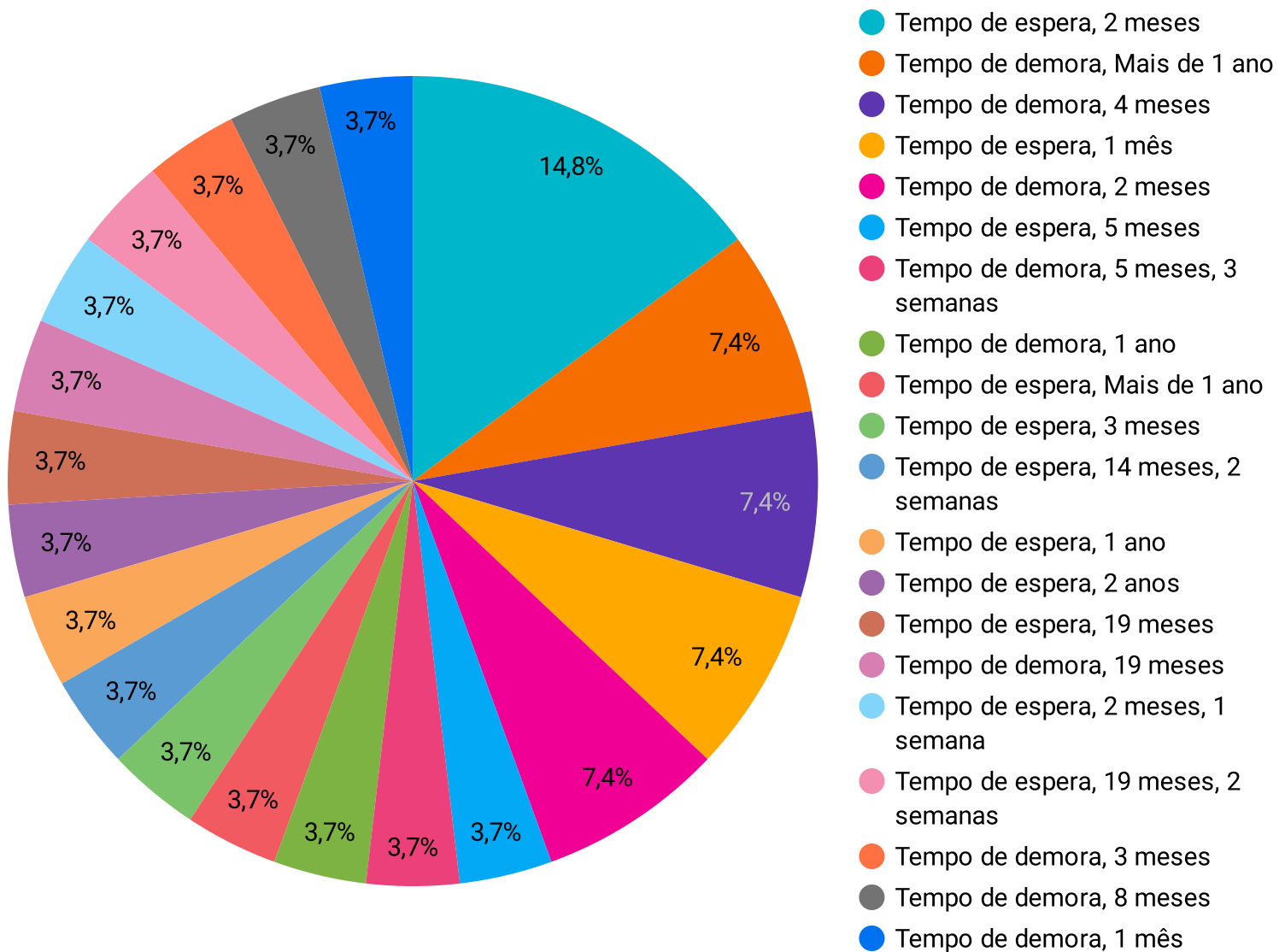


OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.5.3. PROBLEMAS ESPECÍFICOS





OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.6 – UNIDADES RECLAMADAS/SOLICITADAS/ELOGIADAS

	Setor Reclamado/Solicitado/Elogiado	Reco...
1.	US SOLANGE CAMPANHA	24
2.	ÓRGÃO EXTERNO - ESTADUAL	13
3.	DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DA SEMSA	10
4.	CMR - CENTRAL MUNICIPAL DE REGULAÇÃO	9
5.	UBS SILVIA REGINA MESQUITA - CENTRO	8
6.	UBS NIVALDO TESSINARI - VOLTA REDONDA	7
7.	CAF - CENTRO DE ATENDIMENTO EM FISIOTERAPIA	4
8.	HMC - HOSPITAL MUNICIPAL DE CASTELO	4
9.	AGENTE DE SAÚDE, UBS SALUTE VENTURIM MANHAGO - ARACUÍ	3
10.	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2
11.	AGENTE DE SAÚDE	1
12.	FARMÁCIA CIDADÃ MUNICIPAL	1
13.	UBS HERMES CAMPOREZ - LIMOEIRO	1
14.	SETOR DE IMUNIZAÇÃO, US SOLANGE CAMPANHA	1
15.	US SOLANGE CAMPANHA, SETOR DE IMUNIZAÇÃO	1
16.	UBS JOSÉ BRAVIM - NITERÓI	1
17.	UBS SALUTE VENTURIM MANHAGO - ARACUÍ	1
18.	UBS CONSTANTINA BELMOCK NOVO DE ESTRELA DO NORTE	1
	Total geral	92

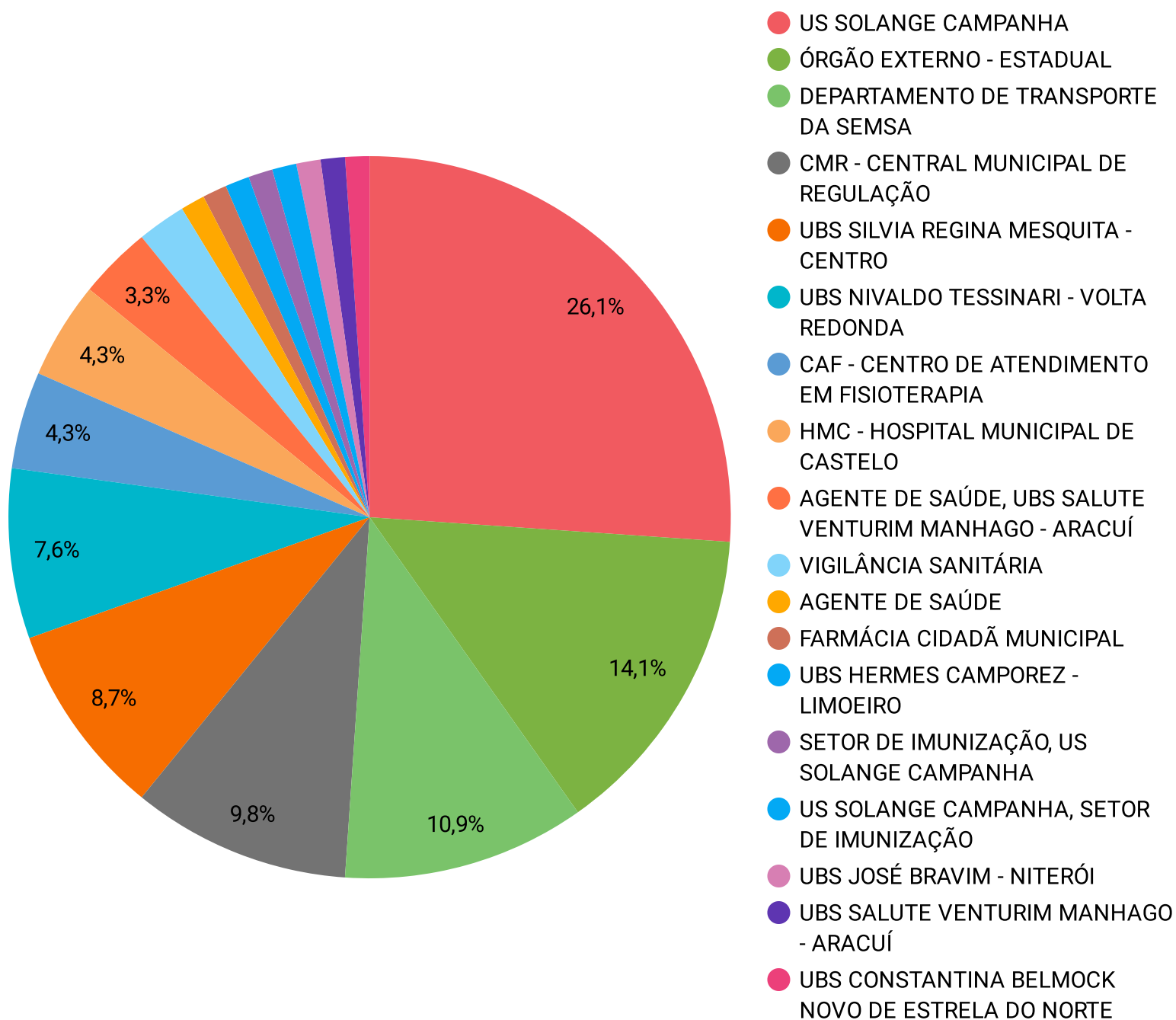


OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.6 – UNIDADES RECLAMADAS/SOLICITADAS/ELOGIADAS





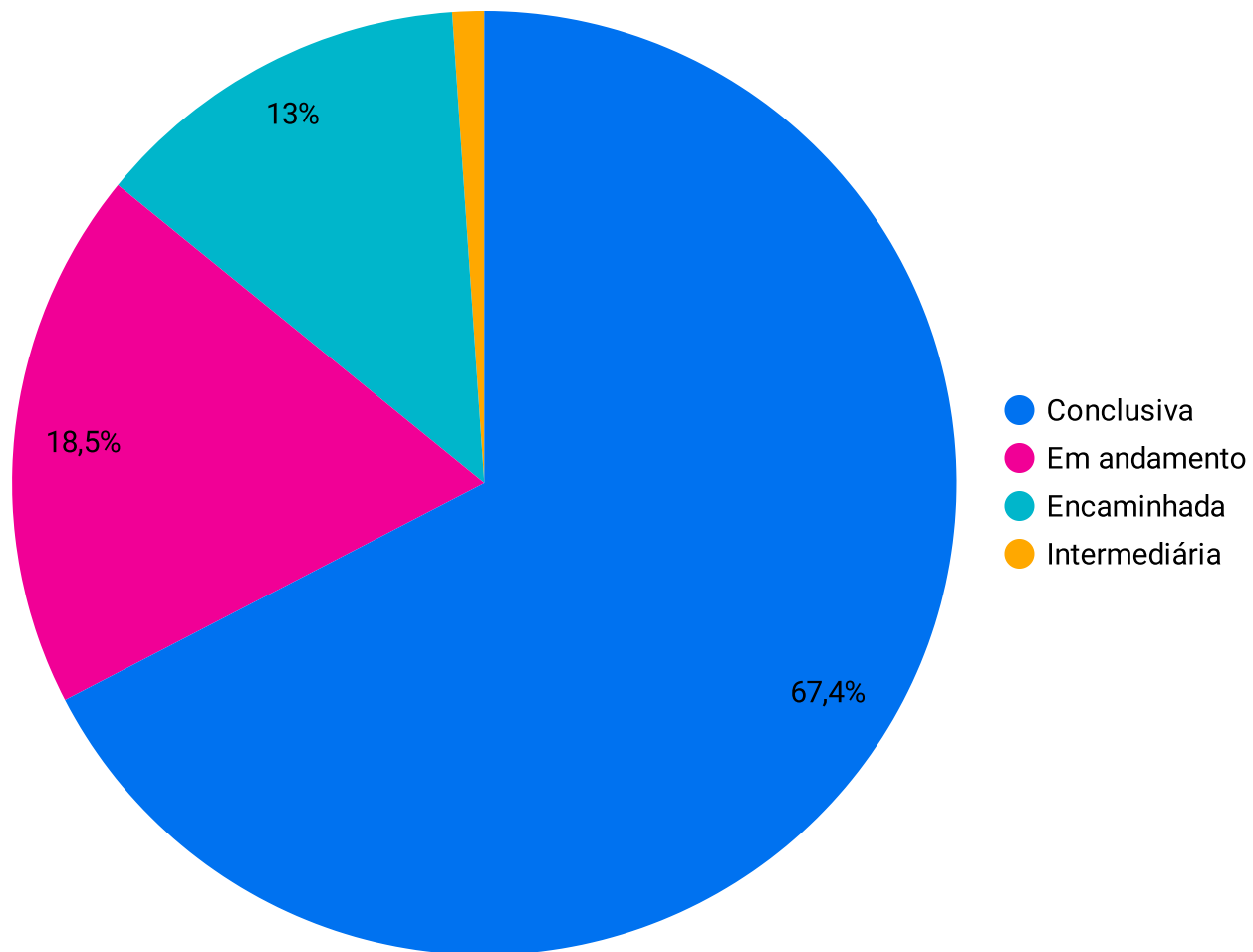
OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.7 – TIPOS DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Tipo de Resposta		Record ...
1.	Conclusiva	62
2.	Em andamento	17
3.	Encaminhada	12
4.	Intermediária	1
Total geral		92





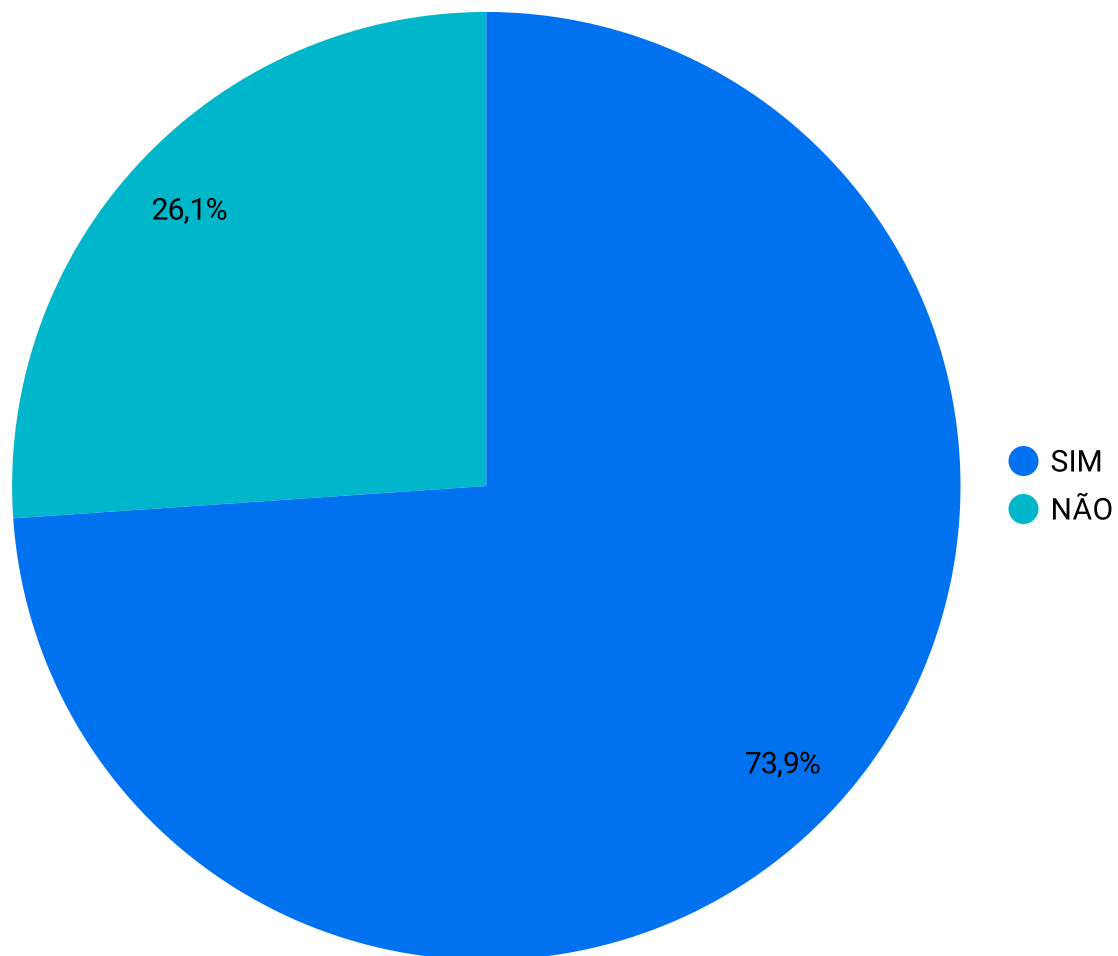
OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.8 – CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

	Prazo de Resposta Cum...	Record Count
1.	SIM	68
2.	NÃO	24
	Total geral	92





OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.9 – RESULTADO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Resultado da Manifestação	Re...
1. Solicitação atendida	22
2. Em andamento	18
3. Agendamento reiterado à SESA, Encaminhada	6
4. Determinação de providências	6
5. Sugerida abertura de PAD	3
6. Manifestação esclarecida	3
7. Status da consulta/cirurgia/exame/procedimento informado ao manifestante, Agendamento reiterado à SESA, En...	3
8. Determinação de providências, Orientações ao Servidor	2
9. Manifestação esclarecida, Status da consulta/cirurgia/exame/procedimento informado ao manifestante	2
10. Apuração não confirmou os fatos	2
11. Apuração não confirmou os fatos, Providências adotadas, Determinação de providências, Orientações ao Servidor	2
12. Encaminhada	2
13. Elogio apresentado	2
14. Status da consulta/cirurgia/exame/procedimento informado ao manifestante, Encaminhada	1
15. Status da consulta/cirurgia/exame/procedimento informado ao manifestante	1
16. Sugestão não acolhida, Orientações ao Servidor	1
17. Advertência aplicada, Apuração/investigação em andamento	1
18. Desistência	1
19. Solicitação negada	1
20. Fiscalização realizada, Orientações ao denunciado, Providências adotadas	1
21. Providências adotadas, Desistência	1
22. Sugerida abertura de PAD, Determinação de providências	1
23. Providências adotadas, Fiscalização realizada, Orientações ao denunciado	1
24. Encaminhamento ao especialista	1
25. Abertura de Processo na SESA	1
26. Manifestação esclarecida, Orientações ao Servidor, Advertência aplicada	1
27. Determinação de providências, Abertura de Investigação Prévia	1
28. Providências adotadas, Encaminhamento ao especialista, Desmembrada, Encaminhada	1
29. Advertência aplicada, Determinação de providências	1
30. Apuração não confirmou os fatos, Providências adotadas, Agendamento reiterado à SESA	1
31. Informação fornecida	1
32. Notificação Orientativa/Educativa ao Servidor	1
Total geral	92



OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.9 – RESULTADO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS





OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

As providências adotadas pela Ouvidoria do Fundo Municipal de Saúde nas manifestações recebidas foram:

- Enviar as solicitações recebidas para a formulação da resposta para a Secretaria Municipal, Setor ou Departamento responsável pela demanda;
- Acompanhar o andamento das solicitações;
- Viabilizar ao cidadão uma resposta dentro do prazo legal;
- Agilizar o atendimento presencial ou por telefone, registrando no sistema informatizado da Ouvidoria, no momento da demanda e na presença do cidadão, se for o caso. Caso o sistema esteja indisponível no momento do atendimento, deve ser registrado no Formulário de Solicitação.

Nos anexos, seguem os relatórios que apresentam as informações mais relevantes das manifestações, organizadas de forma detalhada.

No Anexo, apresentamos o **RELATÓRIO ANALÍTICO DAS MANIFESTAÇÕES - 1º TRIMESTRE 2025**. Este documento reúne o número de manifestações registradas, classificadas por categoria, assunto e subassunto. Além disso, detalha os problemas que motivaram as demandas e identifica as unidades responsáveis, proporcionando uma visão abrangente de cada manifestação.

O relatório também apresenta as soluções adotadas pela Secretaria Municipal de Saúde e pela Ouvidoria em resposta às demandas recebidas, destacando os encaminhamentos e providências tomadas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cientes em consolidar a Ouvidoria do Fundo Municipal de Saúde do Município de Castelo/ES como união entre os cidadãos e a Secretaria Municipal de Saúde, respondendo a um número crescente de solicitações com o compromisso de manter a satisfação do cidadão, estamos esclarecendo os seus direitos e buscando soluções para as questões levantadas, elevando constantemente os padrões de transparência, agilidade e segurança nas atividades realizadas por seus servidores. Continuaremos buscando sempre despertar em cada Setor ou Departamento, a necessidade de atender às solicitações do cidadão, colaborando, assim, para a melhoria dos serviços de saúde prestados pelo nosso Município. Agradecemos aos muitos parceiros, pela imensa ajuda em nosso compromisso com os princípios e valores de uma gestão transparente e eficaz.

Castelo/ES, 30 de maio de 2025.

RODRIGO RODRIGUES DO EGYPTO
Ouvidor - Fundo Municipal de Saúde