



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA VENÉCIA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

# RELATÓRIO DE **OUVIDORIA** ANO 2025



**UG SAÚDE**

## RELATÓRIO ANUAL

A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) do Município de Nova Venécia constitui-se como um relevante instrumento de participação social, comunicação institucional e fortalecimento do controle social, contribuindo para a melhoria da gestão pública e da qualidade dos serviços de saúde prestados à população. Sua atuação está alinhada aos princípios e diretrizes do SUS, especialmente aqueles previstos nas Leis nº 8.080/1990 e nº 8.142/1990, bem como à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos.

No âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, a Ouvidoria do SUS exerce papel estratégico ao promover a escuta qualificada do cidadão, assegurando o direito à livre manifestação, à transparência e ao acesso à informação, com atuação ética, equânime, imparcial e isenta. Por meio do recebimento, registro, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações — tais como reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões —, a Ouvidoria contribui para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços ofertados e para o fortalecimento da relação entre o cidadão e a Administração Pública.

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria do SUS atuou de forma integrada com as diversas unidades, setores e áreas técnicas da Secretaria Municipal de Saúde, buscando soluções eficazes e respostas tempestivas às demandas apresentadas pela população. Esse processo possibilita a identificação de fragilidades, a correção de falhas, o aprimoramento dos processos de trabalho e o subsídio à tomada de decisões gerenciais, refletindo diretamente na qualidade da assistência à saúde.

Este Relatório Anual apresenta de forma sistematizada as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do SUS no ano de 2025, evidenciando o quantitativo e o perfil das manifestações recebidas, os encaminhamentos realizados e os resultados alcançados. O documento constitui importante ferramenta de gestão, planejamento e avaliação das políticas públicas de saúde no Município de Nova Venécia, reafirmando o compromisso da administração municipal com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços de saúde.

A Ouvidoria Geral do Município de Nova Venécia/ES, instituída e regulamentada pela Lei Complementar nº 19, de 26 de julho de 2022, apresenta o relatório anual das atividades

realizadas no exercício de 2025, na UG da Secretaria de Saúde. Neste período, as atribuições de Ouvidor-Geral foram exercidas pela servidora Angela Ribeiro Pazitto.

## **1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ANOS ANTERIORES.**

### **ANO 2024**

No ano de 2024 foram registradas **30 manifestações**, sendo **29 atendidas** e **01 manifestação indeferida** por falta de informações necessárias para apreciação e busca de resolução, sendo todas devidamente atendidas e finalizadas

## **2. CANAIS DE ATENDIMENTO**

As manifestações dos usuários podem ser apresentadas nos seguintes canais de comunicação:

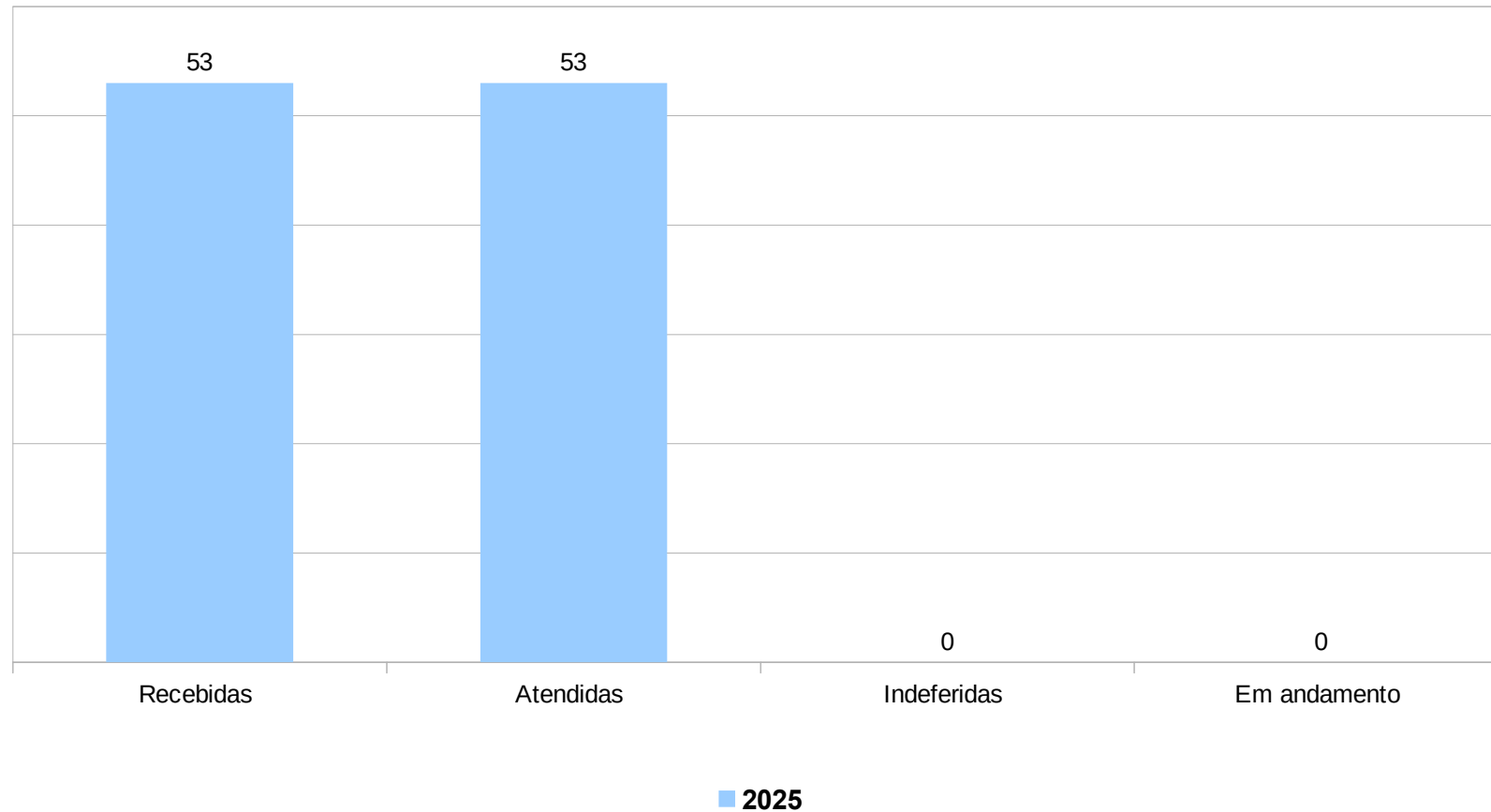
- **Portal Fale Conosco:** Site da Prefeitura Municipal de Nova Venécia – Espírito Santo <https://www.novavenecia.es.gov.br/fale-conosco/>
- **Atendimento via e-mail:** [ouvidoria@novavenecia.es.gov.br](mailto:ouvidoria@novavenecia.es.gov.br)
- **Sistema Eletrônico de Ouvidoria:**  
<https://gpi20.cloud.el.com.br/ServerExec/acessoBase/?idPortal=3cfca531-2ca3-4999-9356-1c307c2a3e42>
- **Atendimento telefônico, por mensagem (WhatsApp), presencial e via correspondência**  
Telefone/WhatsApp: (27) 9 8113-0531
- **Horário de atendimento:**  
Segunda a quarta-feira: das 7 h às 11 h e das 12 h às 17 h  
Quinta-feira: das 7 h às 11 h e das 12 h às 16 h  
Sexta-feira: das 7 h às 12 h
- **Endereço:** Rua Ibirapu, nº 26, Bairro Margareth, anexo à Secretaria Municipal de Saúde, Nova Venécia/ES.

## **3. DEMONSTRATIVOS RECEBIDOS ANO 2025**

No ano de 2025 foram registradas **53 manifestações**, sendo todas devidamente atendidas e finalizadas conforme gráfico abaixo do RELATÓRIO ANUAL.

## DETALHAMENTO ESTATÍSTICO - OUVIDORIA SUS

ANO 2025

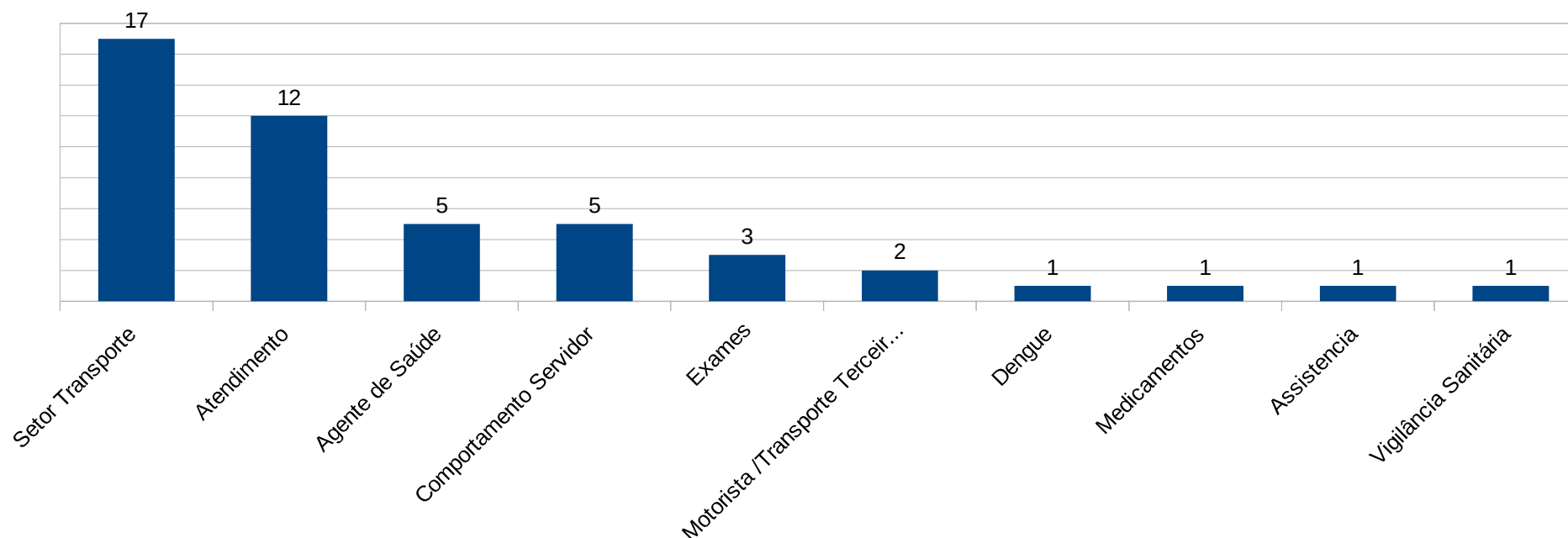


O gráfico demonstra o quantitativo total de manifestações registradas na Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde de Nova Venécia no exercício de 2025. Observa-se que foram contabilizadas 53 manifestações, sendo 100% devidamente atendidas e finalizadas, evidenciando a eficiência da Ouvidoria no tratamento das demandas e no cumprimento dos prazos estabelecidos.

#### 4. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS MAIS REGISTRADOS – 2025

##### DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

OUVIDORIA SUS - ANO 2025

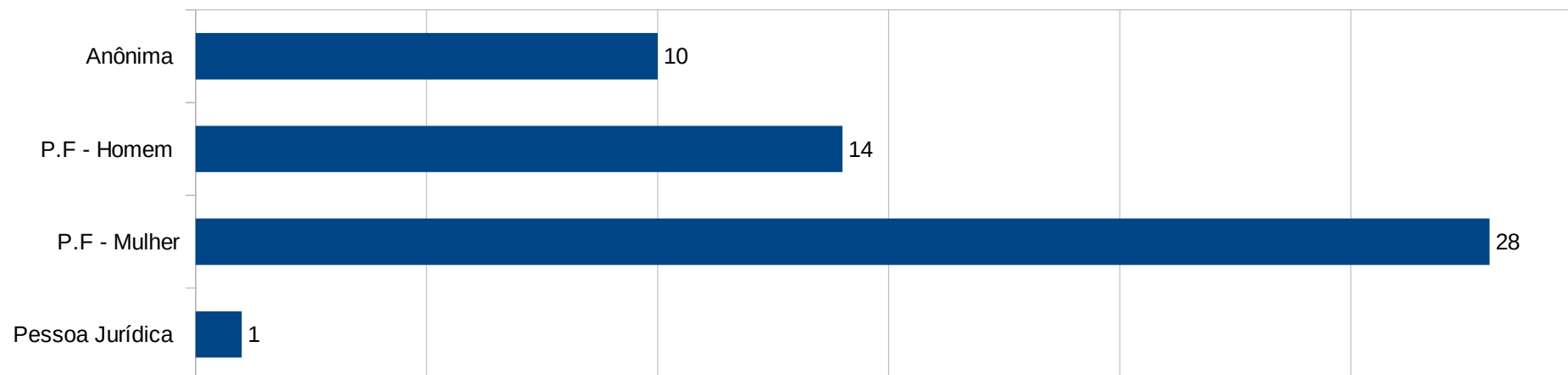


O gráfico apresenta a distribuição das manifestações conforme os assuntos mais recorrentes no ano de 2025. Verifica-se maior concentração de registros relacionados ao **setor de ambulância, atendimento prestado por servidores públicos, atuação dos Agentes Comunitários de Saúde, comportamento funcional, realização de exames, motoristas e empresa terceirizada de transporte**, além de demandas referentes à **dengue, medicamentos e Vigilância Sanitária**. Esses dados possibilitam identificar áreas prioritárias para ações de melhoria e planejamento da gestão.

## 5. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR TIPO DE PESSOA – 2025

### DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

OUVIDORIA SUS - ANO 2025

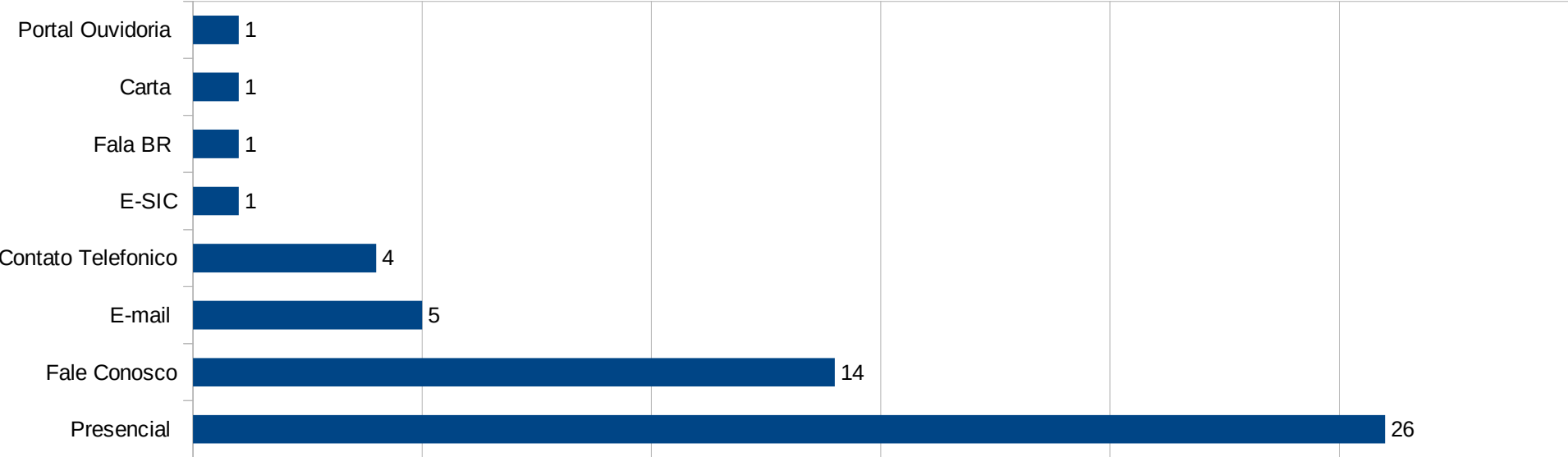


Este gráfico evidencia o perfil dos manifestantes que utilizaram os canais da Ouvidoria no exercício de 2025. Observa-se que a maior parte das manifestações foi realizada por **peçasas físicas**, o que demonstra a utilização direta do serviço pelos usuários do SUS. A participação de outros perfis, quando existente, reforça o papel da Ouvidoria como canal acessível a toda a sociedade.

6. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR CANAL DE ATENDIMENTO – 2025

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

OUVIDORIA SUS - ANO 2025

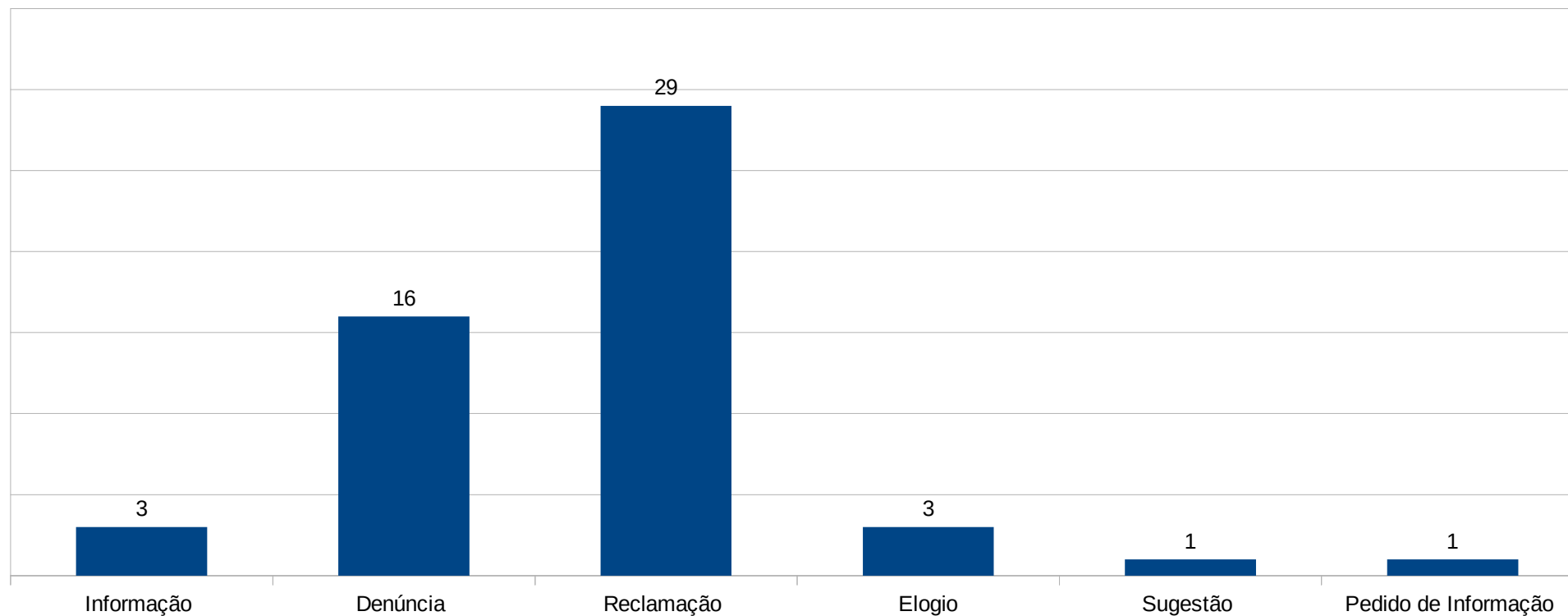


O gráfico demonstra os canais de atendimento mais utilizados pelos cidadãos para o registro das manifestações em 2025. Destacam-se os atendimentos realizados pelo atendimento presencial, fale conosco, e-mail, contato telefônico e seguidos pelos sistemas e cartas . A diversidade de canais evidencia o compromisso da Ouvidoria em garantir acessibilidade, comodidade e ampliação dos meios de comunicação com os usuários dos serviços de saúde.

## 7. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CATEGORIA – 2025

### DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

OUVIDORIA SUS - ANO 2025



Neste gráfico, as manifestações estão distribuídas conforme sua categoria, tais como **reclamação**, **solicitação**, **denúncia**, **elogio**, **sugestão** e **pedido de informação**. Observa-se a predominância de reclamações e solicitações, refletindo o uso da Ouvidoria como instrumento para a resolução de demandas relacionadas aos serviços de saúde. A presença de elogios e sugestões demonstra, ainda, o reconhecimento dos usuários e a contribuição para o aprimoramento das ações da gestão.



## **8. METODOLOGIA**

A análise conjunta dos gráficos permite compreender o perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria do SUS no exercício de 2025, bem como identificar os principais desafios enfrentados pela Secretaria Municipal de Saúde. As informações consolidadas constituem importante subsídio para o planejamento estratégico, a tomada de decisões gerenciais e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à população.

A elaboração do Relatório Anual da Ouvidoria do SUS, referente ao exercício de 2025, fundamentou-se na análise quantitativa e qualitativa das manifestações registradas pelos cidadãos ao longo do período. As demandas foram recebidas por meio dos canais oficiais de atendimento da Ouvidoria, devidamente registradas, classificadas e acompanhadas, em conformidade com os fluxos e prazos estabelecidos pela legislação vigente.

As manifestações foram categorizadas por tipo reclamação, solicitação, denúncia, elogio, sugestão e pedido de informação e por assunto, possibilitando a identificação dos temas mais recorrentes e das áreas que demandam maior atenção da gestão. Para o tratamento das demandas, a Ouvidoria atuou de forma articulada com os setores, unidades e áreas técnicas da Secretaria Municipal de Saúde, promovendo o encaminhamento adequado, o acompanhamento das respostas e a devolutiva aos cidadãos.

A análise dos dados teve como finalidade subsidiar a avaliação dos serviços prestados, identificar fragilidades nos processos de trabalho e apontar oportunidades de melhoria, contribuindo para o fortalecimento da gestão pública da saúde e para a qualificação da assistência oferecida à população.

## **9. DAS PROVIDENCIAS ADOTADAS**

A Ouvidoria Municipal de Nova Venécia encaminhou as manifestações recebidas as Secretarias/setores que de forma direta ou indiretamente estão vinculadas a Administração Municipal, conforme classificação e assunto, solicitando o envio das respostas no prazo pré determinado para melhor andamento e retorno aos munícipes. De posse do retorno das respostas, promoveu o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações perante o órgão, bem como, foram adotadas a mediação e conciliação entre os usuários e a entidade pública, objetivando a efetividade e o aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos.

É importante ressaltar que todos os Setores da Secretarias de Saúde demandadas durante o exercício de 2025, responderam dentro do prazo esperado as manifestações da Ouvidoria. Nota-se que os setores em seus retornos / respostas aos usuários mostrou-se a cordialidade e o pronto interesse dos setores envolvidos em esclarecer ou elucidar questões pontuais ou gerais e em corrigir, adaptar e melhorar situações de erro, equívoco ou problema.

Visto a grande demanda de manifestação registrada referente a atendimento de servidores, a ouvidoria sugeriu ao secretário municipal de saúde, que realize cursos/palestras para os servidores sobre atendimento ao público dentre outros cursos que se fizerem necessários, bem como acompanhamento profissional com psicólogo para buscar o aperfeiçoamento e trabalhar o comportamento dos servidores para melhor atendimento aos nossos munícipes.

#### **10. AMPARO LEGAL**

- Lei Complementar nº 19, de 26 de julho de 2022;
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei Federal nº 13.460/2017 – Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos;
- Decreto nº 13.203/2017, que regulamenta o acesso à informação no âmbito municipal.

#### **11. ANÁLISE E CONCLUSÃO**

No exercício de 2025, as manifestações registradas na Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde de Nova Venécia evidenciaram a importância desse canal como instrumento de escuta ativa e participação social. A análise dos assuntos registrados demonstra maior concentração de manifestações relacionadas ao setor de ambulância, ao atendimento prestado por servidores públicos, à atuação do Agente Comunitário de Saúde, ao comportamento de servidores, à realização de exames, aos serviços de motoristas e à atuação de empresa terceirizada responsável pelo transporte.

Também se destacaram demandas referentes às ações de combate à dengue, ao fornecimento de medicamentos e aos serviços vinculados à Vigilância Sanitária. Tais

registros refletem tanto a relevância desses serviços no cotidiano da população quanto a necessidade de aprimoramento contínuo dos processos, da comunicação e da qualidade do atendimento prestado.

De modo geral, a Ouvidoria cumpriu seu papel institucional ao assegurar o acolhimento das manifestações, o encaminhamento adequado às áreas responsáveis e a resposta aos cidadãos, contribuindo para a transparência, o controle social e a melhoria dos serviços de saúde ofertados no município.