

**OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE
TIJUCAS DO SUL/PR**

RELATÓRIO GERENCIAL

1º QUADRIMESTRE – 2021



**Ouvidora: Monique Rocha da Luz
Tijucas do Sul - PR**

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	3
2 PROCESSO DE TRABALHO	3
3 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA SAÚDE DE TIJUCAS DO SUL/PR. NO 1º QUADRIMESTRE 2021.....	4
3.1 TABELA 1 - Forma de contato de manifestações registradas na Ouvidoria:.....	4
3.2 Tabela 2 - Número de manifestações por classificação.....	5
3.3 TABELA 03 - número de manifestações registradas na ouvidoria	5
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	6

1 APRESENTAÇÃO

O relatório da Ouvidoria Municipal da Saúde de Tijucas do Sul/PR mostra os dados referentes às manifestações recebidas no 1º quadrimestre de 2021, que compreende os meses de **janeiro, fevereiro, março e abril**.

Neste período recebemos na Ouvidoria da Saúde de Tijucas do Sul/PR 61 (sessenta e uma) manifestações.

Este relatório tem por objetivo apresentar a dinâmica de trabalho desenvolvido na Ouvidoria da Saúde de Tijucas do Sul/PR no primeiro quadrimestre de 2021, que é desenvolver uma análise das demandas realizadas nesta Ouvidoria ao longo do período, encaminhar a Secretária Municipal de Saúde.

2 PROCESSO DE TRABALHO

Ouvidoria é o canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública de forma a promover o exercício da cidadania, e fortalecer as diretrizes do SUS e da Secretaria Municipal de Saúde de Tijucas do Sul, na busca da melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Na Ouvidoria recebemos denúncias, reclamações, críticas, sugestões, solicitações de informações e elogios. As demandas podem ser registradas pessoalmente, por telefone ou por e-mail no endereço eletrônico ouvidoria.saude@tijucasdosul.pr.gov.br.

O Prazo de resposta das demandas apresentadas na Ouvidoria segue Resolução SESA 417/2016, que trata do prazo de conclusão das demandas da Ouvidoria.



Art. 1º. - . Alterar o contido na Resolução SESA nº 113/2011, no seu art. 7º, no que diz respeito aos prazos de resposta ao cidadão que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art, 7º - As manifestações devem ser classificadas quanto a sua natureza e a resposta deverá ser fornecida no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados a partir da data de recebimento pela ouvidoria demandante e prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa e ciência do solicitante.

Parágrafo Único: Aquelas manifestações classificadas como "denúncias" e reclamações" que careçam de abertura de processo administrativo, auditoria e/ou sindicância, poderão ter o prazo prorrogado até 90 dias, com ciência do solicitante."

3 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA SAÚDE DE TIJUCAS DO SUL/PR NO 1º QUADRIMESTRE 2021

3.1 TABELA 1 - Forma de contato de manifestações registradas na Ouvidoria:

MANIFESTAÇÕES	OUVIDORIA MUNICIPAL	PERCENTUAL
FORMULARIO WEB	-	-
TELEFONE *	16	26,23%
PORTAL INTERNET 2ºRS	-	-
PESSOALMENTE	37	60,65%
CARTA/FAX	-	-
WhatsApp	2	3,28%
E-mail	6	9,84%
TOTAL	61	100%



Como se pode observar no quadro acima destacamos que:

- 82% aproximadamente, das demandas recebidas foram de forma presencial, o que mostra a preferência de nossos usuários por contato pessoal e também se justifica pelo fato que o sinal de internet, telefonia móvel e telefonia fixa ainda não está disponível em todas as regiões do município.

3.2 Tabela 2 - Número de manifestações por classificação

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO	14	22,95%
DENÚNCIA	1	1,64%
RECLAMAÇÃO	30	49,18%
ELOGIO	14	22,95%
SUGESTÃO	2	3,28%
INFORMAÇÃO	-	-
TOTAL	61	100%



3.3 TABELA 03 - Número de manifestações registradas na ouvidoria

MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
CONCLUÍDAS	61	100%
EM ANDAMENTO	0	0
TOTAL	61	100%

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria segue em constante aprimoramento, estudo e trabalho, buscando sempre o melhor atendimento ao usuário. Tem sido um setor colaborativo e valorizado pela administração.

Vejo como uma dificuldade o fato de não ter um servidor substituto na ouvidoria um para eventuais ausências (férias, atestado médico, etc), porém, entendo a realidade atual e aguardo o momento em que isso venha a ser possível.

Exerço também o papel de Chefe do Departamento do setor de Regulação da secretaria, por fazer parte da equipe da administração acabo realizando diversas visitas nas Esf – Estratégias de Saúde da Família, Hospital e outros setores da Secretaria Municipal de Saúde o que acaba estreitando laços com as equipes e possibilitando analisar de perto as demandas registradas na ouvidoria para buscar melhor solução.

Por fim, gosto de trabalhar no setor e fico feliz quando o usuário traz suas demandas até a ouvidoria de maneira formal, acredito que dessa forma caminhamos para uma administração melhor com a participação dos usuários.

Tijucas do Sul, 03 de maio 2021

Monique Rocha da Luz
Ouvidora
Ouvidoria Municipal da Saúde/Tijucas do Sul-PR