

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

**RELATÓRIO GERENCIAL**

**3º QUADRIMESTRE – 2021**



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

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 PROCESSO DE TRABALHO .....</b>	<b>3</b>
<b>3 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA SAÚDE DE TIJUCAS DO SUL/PR. NO 3º QUADRIMESTRE 2020.....</b>	<b>4</b>
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
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>6</b>

# 1 APRESENTAÇÃO

O relatório da Ouvidoria Municipal da Saúde de Tijucas do Sul/PR mostra os dados referentes às manifestações recebidas no 3º quadrimestre de 2021, que compreende os meses de **setembro, outubro, novembro e dezembro**.

Neste período recebemos na Ouvidoria da Saúde de Tijucas do Sul/PR 46 (quarenta e seis) manifestações.

Este relatório tem por objetivo apresentar a dinâmica de trabalho desenvolvido na Ouvidoria da Saúde de Tijucas do Sul/PR no terceiro 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](mailto: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:*

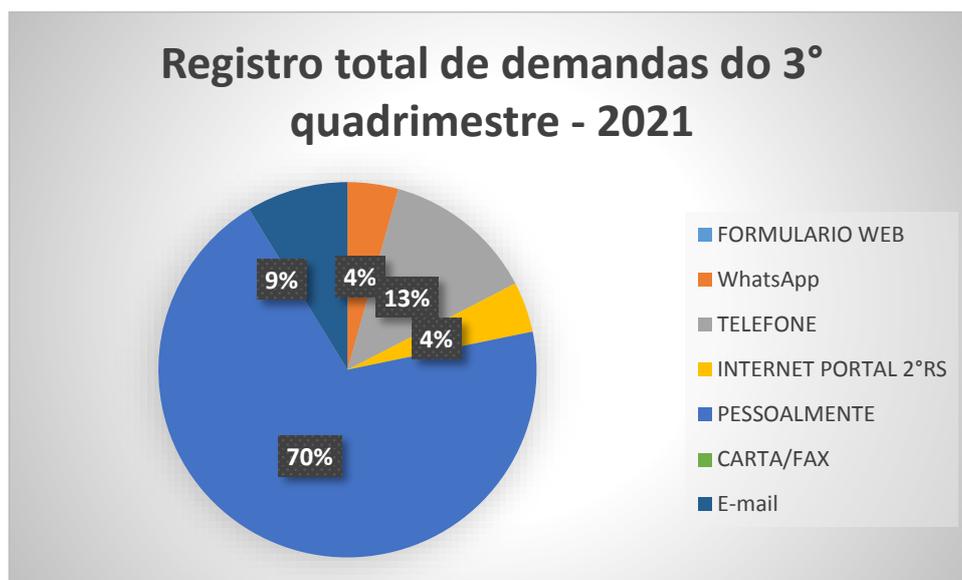
*"Art, 7º - As manifestações devem ser classificadas quanto a sua natureza e a resposta deverá ser fornecida no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados a partir da data de recebimento pela ouvidoria demandante e prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa e ciência do solicitante.*

*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 3º QUADRIMESTRE 2021

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

MANIFESTAÇÕES	OUVIDORIA MUNICIPAL	PERCENTUAL
FORMULARIO WEB	-	-
WhatsApp	2	4,35%
TELEFONE	6	13,04%
INTERNET PORTAL 2ºRS	2	4,35%
PESSOALMENTE	32	69,56%
CARTA/FAX	-	-
E-mail	4	8,69%
TOTAL	46	100%

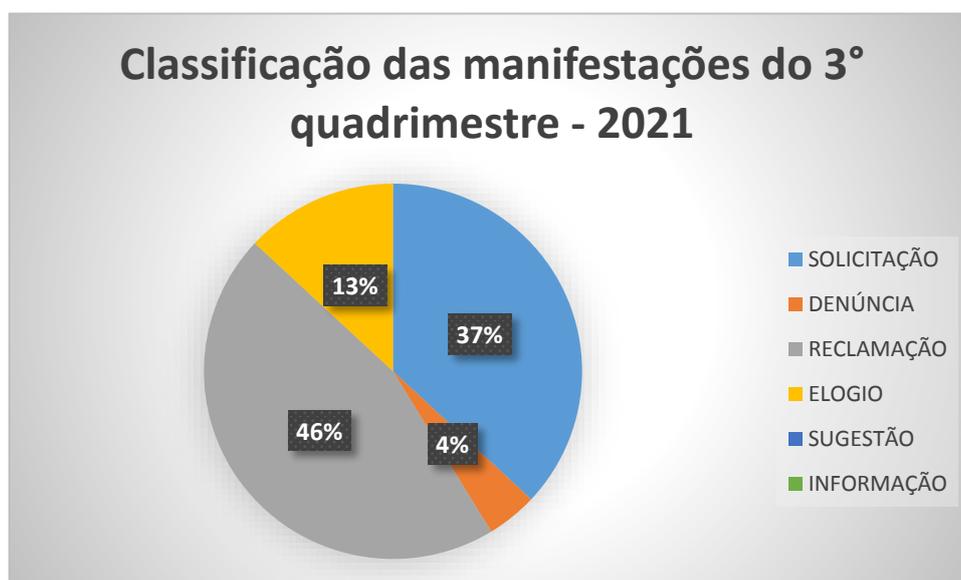


Como se pode observar no quadro acima destacamos que:

- 70% 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	17	36,96%
DENÚNCIA	2	4,35%
RECLAMAÇÃO	21	45,65%
ELOGIO	6	13,04%
SUGESTÃO	-	-
INFORMAÇÃO	-	-
TOTAL	46	100%



### 3.3 TABELA 03 - Número de manifestações registradas na ouvidoria

MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
CONCLUÍDAS	46	
EM ANDAMENTO	2	

TOTAL	46	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. Entretanto, ainda há um grande caminho a percorrer.

Vale ressaltar que durante o período de Pandemia do novo Coronavírus COVID-19, as demandas estão reprimidas, no entanto, a participação da comunidade têm retornado gradativamente e que permanecemos sem as caixas de sugestões nas Esf Estratégia de Saúde da Família, Hospital Nossa Senhora das Dores e outros departamentos da Secretaria Municipal de Saúde.

Tijucas do Sul, 06 de janeiro 2022

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