

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

RELATÓRIO GERENCIAL

1º QUADRIMESTRE – 2022



**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 2022.....	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 2022, que compreende os meses de **janeiro, fevereiro, março e abril**.

Neste período recebemos na Ouvidoria da Saúde de Tijucas do Sul/PR 30 (trinta) manifestações.

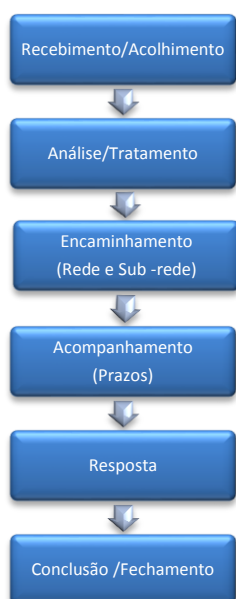
Este relatório tem por objetivo apresentar a dinâmica de trabalho desenvolvido na Ouvidoria da Saúde de Tijucas do Sul/PR no primeiro quadrimestre de 2022, que é desenvolver uma análise das demandas realizadas nesta Ouvidoria ao longo do período, encaminhar a Secretária Municipal de Saúde.

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:

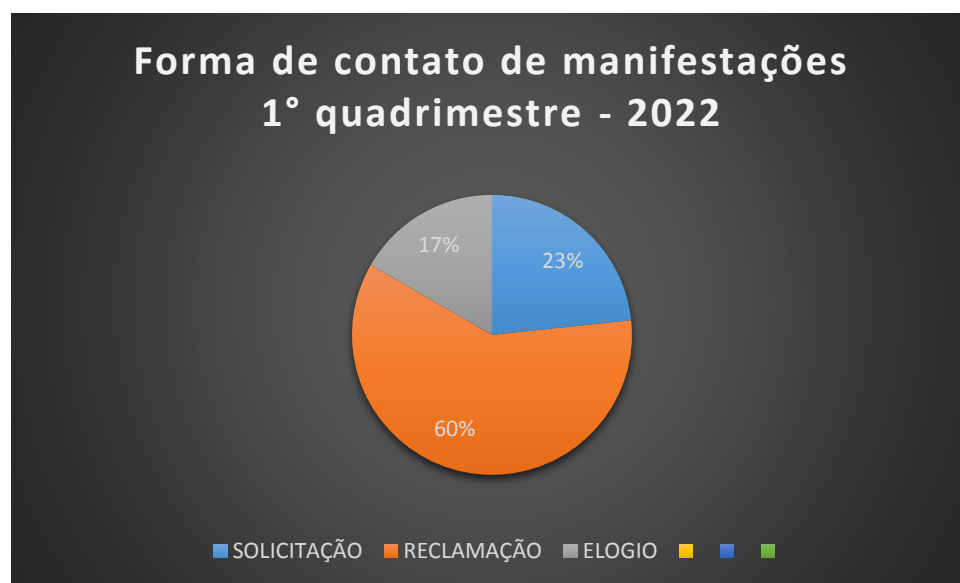
"Art, 7º - As manifestações devem ser classificadas quanto a sua natureza e a resposta deverá ser fornecida no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados a partir da data de recebimento pela ouvidoria demandante e prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa e ciência do solicitante.

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 2020

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

MANIFESTAÇÕES	OUVIDORIA MUNICIPAL	PERCENTUAL
Whatsapp	2	6,66%
Portal ouvidoria sesa	1	3,33%
FORMULARIO WEB	0	0
TELEFONE *	3	10%
PESSOALMENTE	15	50%
CARTA/FAX	0	0
E-mail	9	30
TOTAL	30	100%



Como se pode observar no quadro acima destacamos que:

- 50% 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	7	23,3%
DENÚNCIA	0	0
RECLAMAÇÃO	18	60%
ELOGIO	5	16,6%
SUGESTÃO	0	0
INFORMAÇÃO	0	0
TOTAL	30	100%



3.3 TABELA 03 - Número de manifestações registradas na ouvidoria

MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
CONCLUÍDAS	29	96,6%
EM ANDAMENTO	1	3,3%
TOTAL	30	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.

A ouvidoria possui uma sala exclusiva para atendimento desde 2020. A dificuldade de ter mais um servidor foi sanada, hoje existe um servidor substituto da ouvidoria quando preciso me ausentar (Alexandre Baracat) o mesmo também presta auxílio em relatórios e eventuais demandas do setor de Ouvidoria.

Conseguimos trabalhar em parceria e sempre fazendo as atividades da melhor forma possível para sanar as demandas dos usuários.

Tijucas do Sul, 10 de maio 2022

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