

RELATÓRIO MENSAL
OUVIDORIA
(ABRIL)

SÃO LUÍS

2024

Presidente

Marcello Apolônio Duailibe Barros

Chefe do Gabinete do Presidente

Eduardo Henrique Santos Pereira

Ouvidor

Jeovane dos Santos Almeida

Equipe da Ouvidoria

Ana Maria Furtado Dutra

Fernanda Oliveira Sangel

Giuliana Giane Pereira Sena

Itaceny Monteiro de Sousa

Elaboração

Ouvidoria

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório da Ouvidoria apresenta as atividades realizadas no mês abril de 2024, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo.

2. EQUIPE OUVIDORIA

A Ouvidoria é composta pelo Gerente de Ouvidoria e quatro Analistas de Ouvidoria:

- Jeovane dos Santos Almeida (Gerente);
- Ana Maria Furtado Dutra (Analista de Ouvidoria);
- Fernanda Oliveira Sangel (Analista de Ouvidoria);
- Giuliana Giane Pereira Sena (Analista de Ouvidoria) e
- Itaceny Monteiro de Sousa (Analista de Ouvidoria).

As Analistas de Ouvidoria atuam no atendimento dos cidadãos (ãs) via sistema e-OUV, e-SIC, e-mail e presencial. Os casos recepcionados são apresentados ao Gerente de Ouvidoria para que sejam analisados e encaminhados aos setores responsáveis para que respondam e posteriormente são remetidos respondidos ao manifestante.

3. PERFIL GERAL DAS DEMANDAS

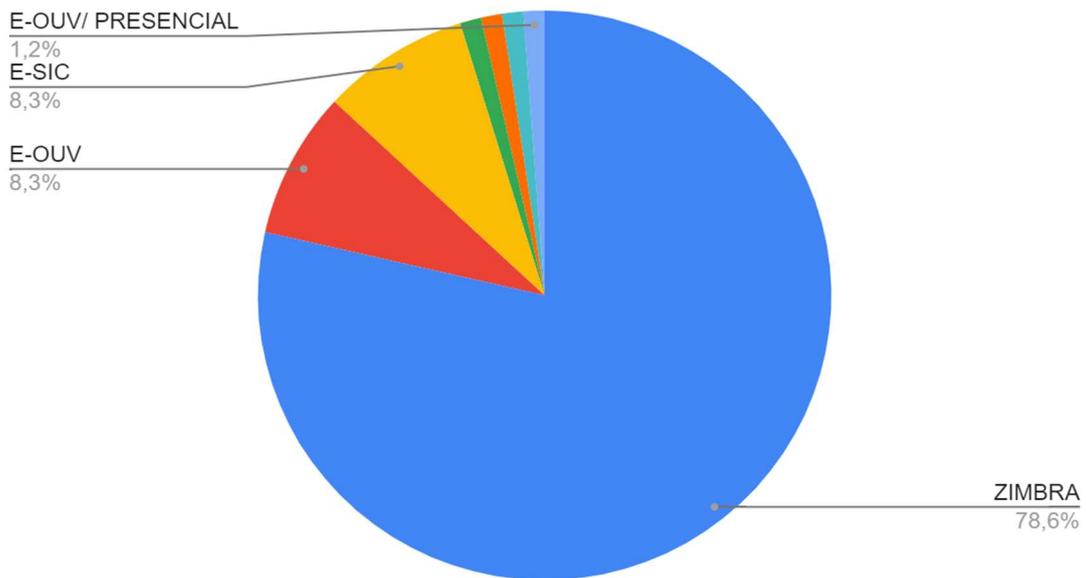
A seguir serão apresentadas as demandas registradas pela Ouvidoria, também as registradas por outras Ouvidorias e encaminhadas para EMSERH. As demandas serão analisadas a partir de seu perfil de classificação e tipificação.

4. DEMANDAS DE ABRIL DE 2024

Em abril de 2024 foram recebidas 175 manifestações advindas dos canais de comunicação com a Ouvidoria (e-mail institucional, e-OUV, e-SIC e presencial).

A forma de acesso mais utilizada no presente mês pelo público que procura os serviços de Ouvidoria foi e-mail institucional (Zimbra), o Sistema e-SIC aparece em segundo lugar, em terceiro o Sistema e-OUV e em quarto o atendimento presencial.

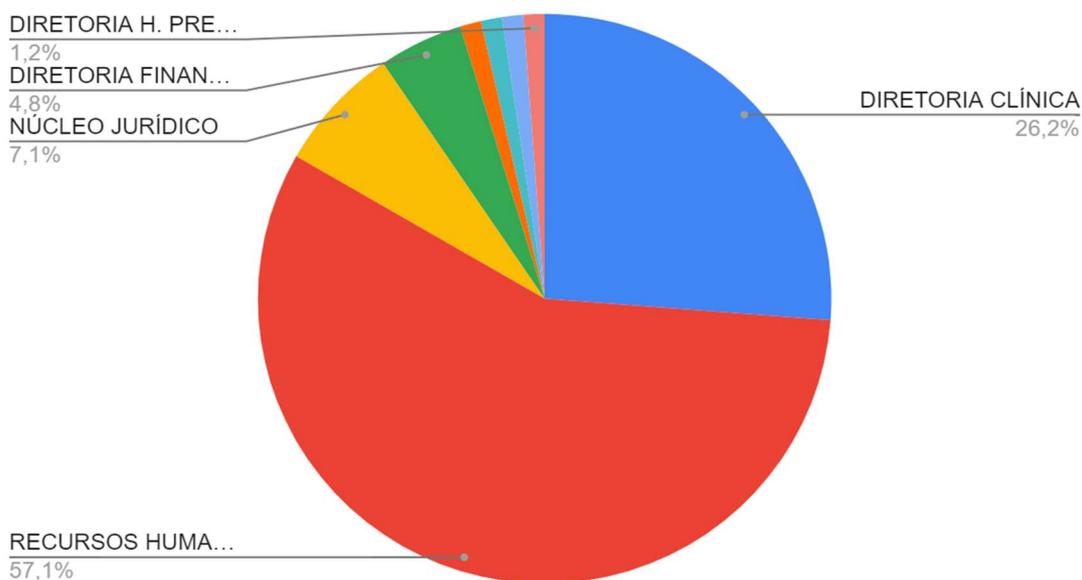
Contagem de CANAL DE REGISTRO



5. DEMANDAS POR SETORES

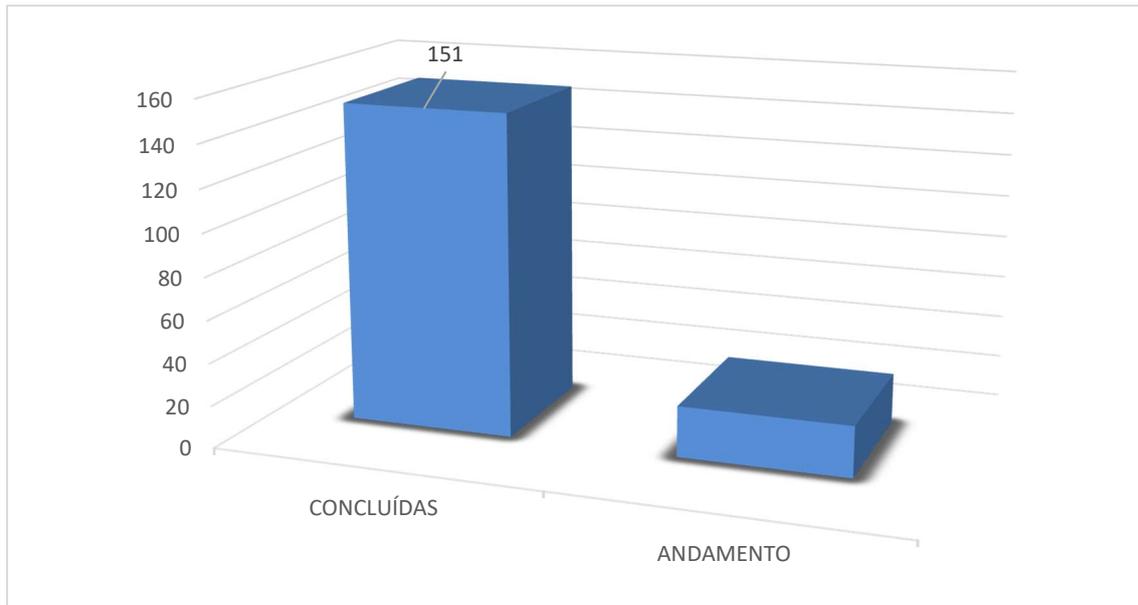
O gráfico abaixo demonstra quais foram os setores mais demandados no mês de abril de 2024, vejamos:

Contagem de SETOR RESPONSÁVEL



6. STATUS DAS DEMANDAS

Quanto ao “Status” atual das demandas registradas em abril de 2024 no Sistema e-OUV, e-SIC e e-mail Institucional, o gráfico abaixo demonstra status de demandas Concluídas, em seguida o status das que estão em Andamento.

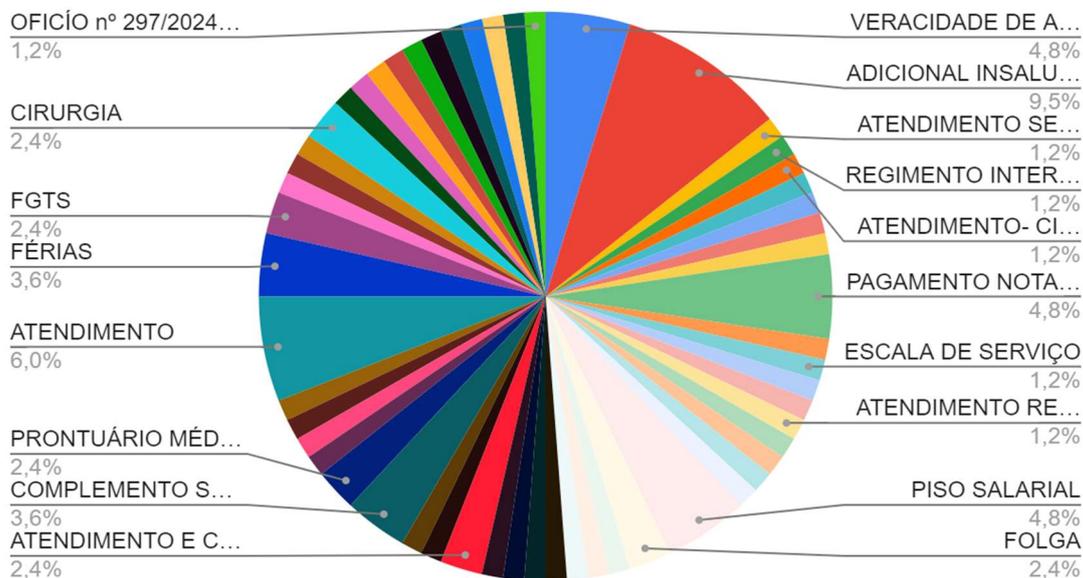


STATUS DAS DEMANDAS	
CONCLUÍDAS	151
ANDAMENTO	24

Vale ressaltar que a maioria dos e-mails enviados ao Zimbra, não geraram memorandos, por se tratarem de assuntos nos quais já existem respostas prévias/prontas, ou por não serem de competência da EMSERH.

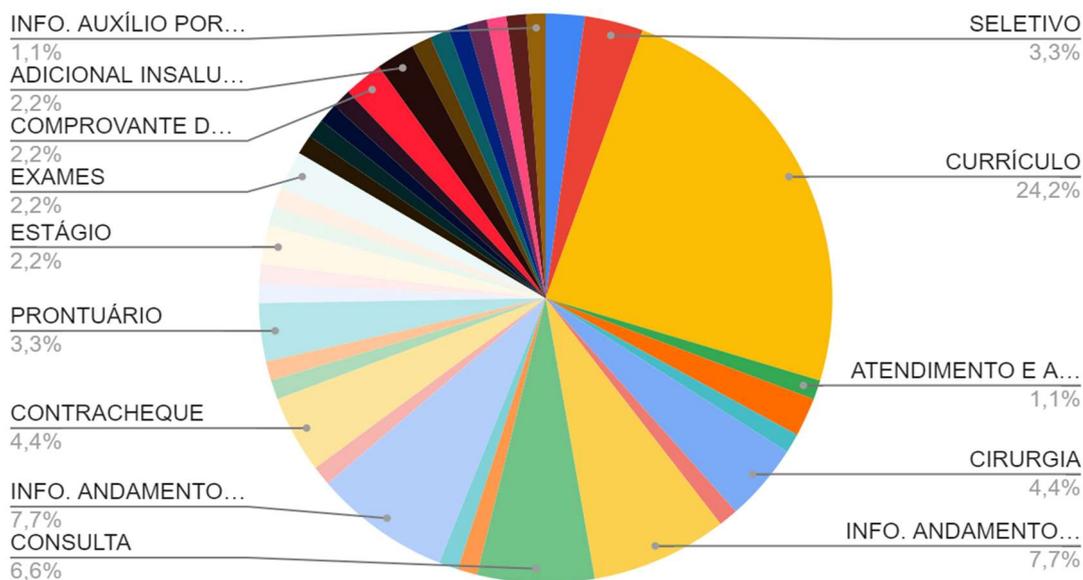
7. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS QUE GERARAM ABERTURA DE PROCESSO NO SEI

Contagem de ASSUNTO



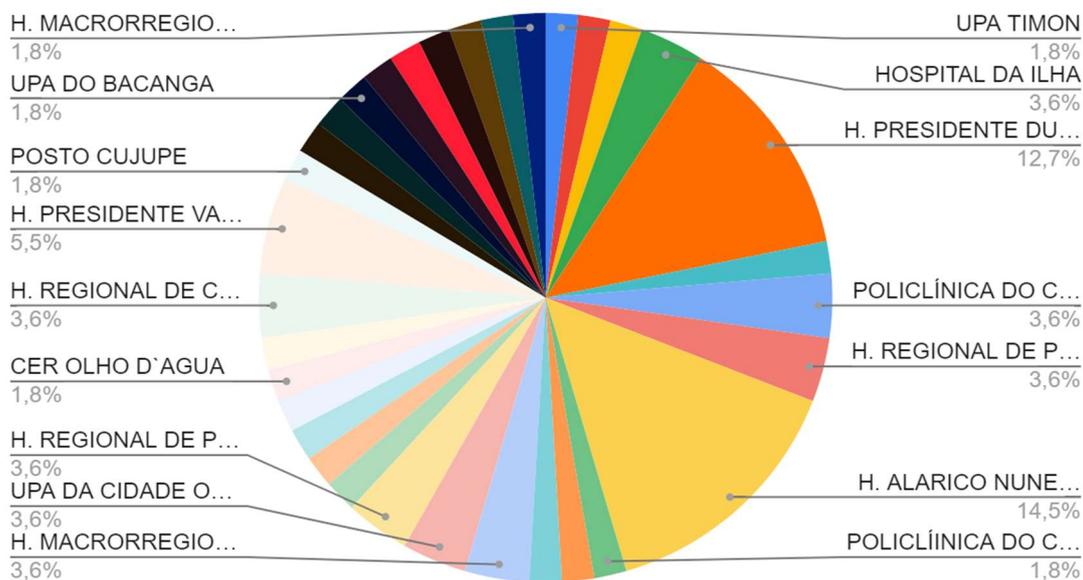
8. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO ZIMBRA E QUE POSSUEM RESPOSTAS PREESTABELECIDAS

Contagem de ASSUNTO



9. UNIDADES QUE TIVERAM MAIORES DEMANDAS

Contagem de UNIDADE



Por fim, segue anexo planilhas das manifestações do Zimbra que não geraram memorando, bem como números dos processos gerados no SEI e planilha dos memorandos com seus respectivos dados, data e assunto.

ANEXOS