

RELATÓRIO MENSAL
OUVIDORIA
(NOVEMBRO)

SÃO LUÍS

2024

Presidente

Marcello Apolônio Duailibe Barros

Chefe do Gabinete do Presidente

Eduardo Henrique Santos Pereira

Gerente da Ouvidoria

Giuliana Giane Pereira Sena

Equipe da Ouvidoria

Aguida Neta Vila Nova Soares

Ana Maria Furtado Dutra

Fernanda Oliveira Sangel

Itaceny Monteiro de Sousa

Elaboração

Ouvidoria

1. APRESENTAÇÃO

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

2. EQUIPE OUVIDORIA

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

- Giuliana Giane Pereira Sena (Gerente);
- Ana Maria Furtado Dutra (Analista de Ouvidoria);
- Fernanda Oliveira Sangel (Analista de Ouvidoria);
- Itaceny Monteiro de Sousa (Analista de Ouvidoria); e
- Aguida Neta Vila Nova Soares (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 à Gerente de Ouvidoria para que sejam analisados e encaminhados aos setores responsáveis para que respondam e posteriormente são remetidos respondidos ao manifestante.

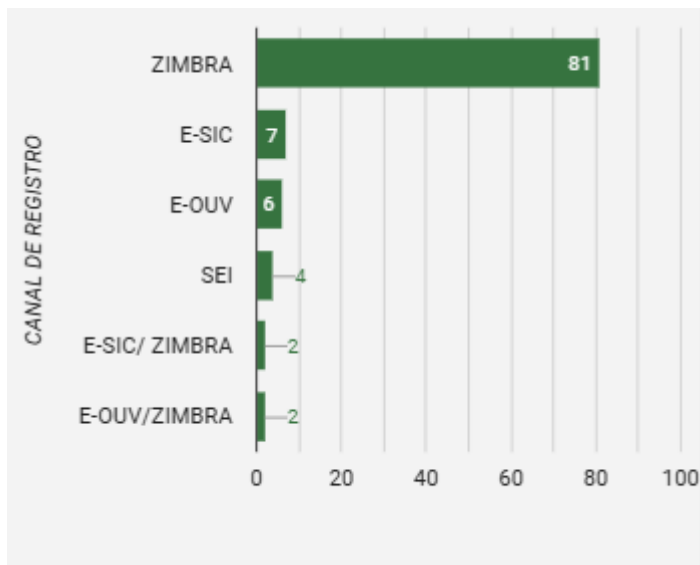
3. PERFIL GERAL DAS DEMANDAS

A seguir serão apresentadas as demandas recebidas pela Ouvidoria/EMSERH. As demandas serão analisadas a partir de seu perfil de classificação e tipificação.

4. DEMANDAS DE NOVEMBRO DE 2024

Em novembro de 2024 foram recebidas 102 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 e em terceiro o Sistema e-OUV.



Além disso, destaca-se que das 102 manifestações, 66 geraram abertura de processo no SEI e as outras 36 foram respondidas pela Ouvidoria de forma imediata por se tratarem de assuntos nos quais já existem respostas prévias/prontas (ex: currículos, marcação de consulta, contra-cheque, etc.). Ressalta-se ainda que, tivemos 04 processos envolvendo demandas enviadas por outras secretarias via SEI.



5. DEMANDAS POR SETORES

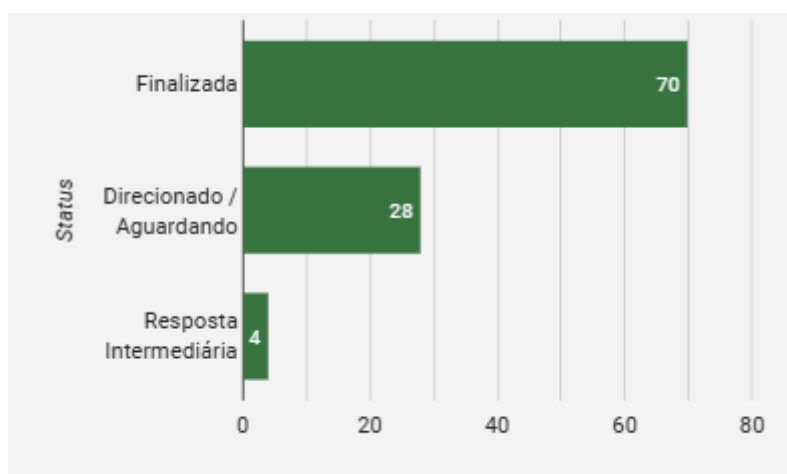
O gráfico abaixo demonstra quais foram os setores mais demandados no mês de novembro de 2024, vejamos:



Obs: No referido gráfico, a Ouvidoria aparece como setor mais demandado, pois tiveram 36 e-mails que foram respondidos pela Ouvidoria de forma imediata.

6. STATUS DAS DEMANDAS

Quanto ao “Status” atual das demandas registradas em novembro 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.

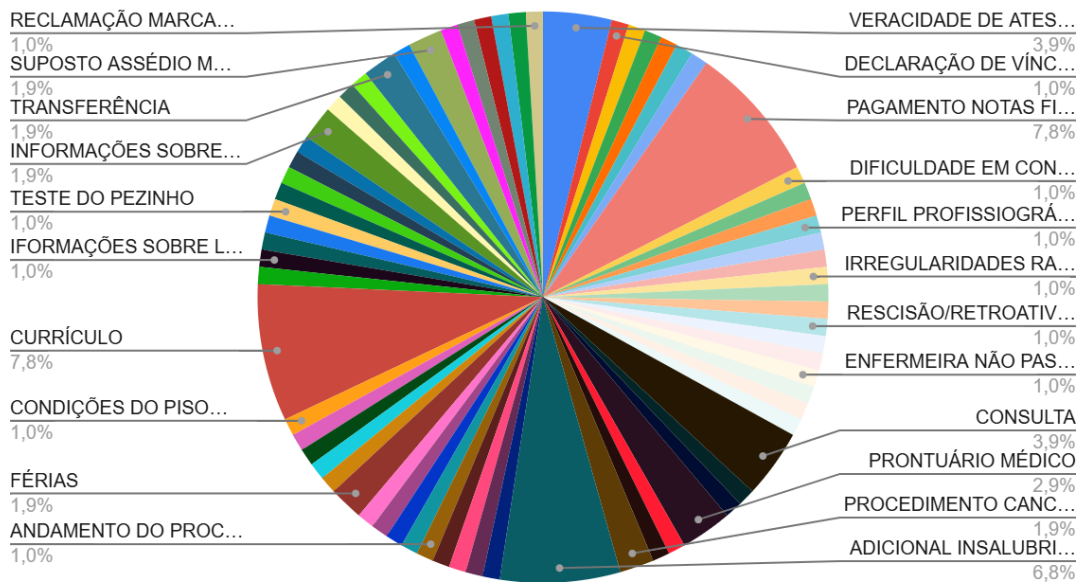


7. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Através do canal da Ouvidoria, o cidadão apresenta sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos.

No gráfico abaixo é possível identificar a porcentagem das manifestações realizadas durante o mês de novembro, destacando-se que os três assuntos mais demandados foram: envio de currículos, pagamentos de notas fiscais, adicional insalubridade, informações/marcações de consulta e veracidade de atestado médico.

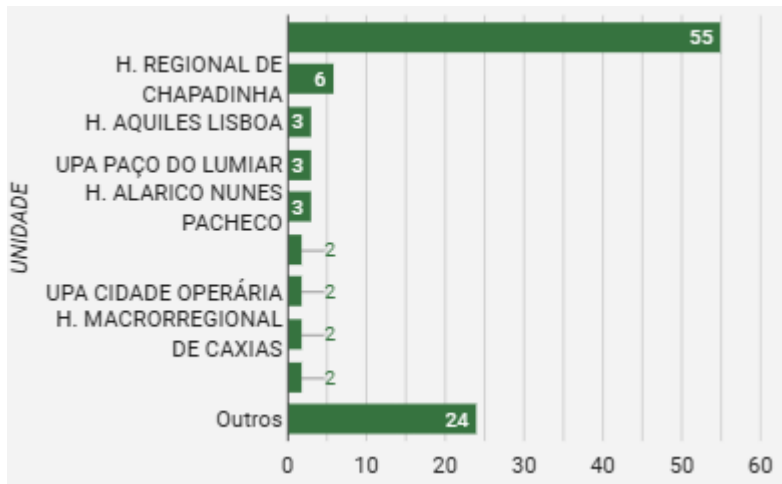
Contagem de ASSUNTO



8. UNIDADES QUE TIVERAM MAIORES DEMANDAS

O gráfico abaixo demonstra quais foram as unidades mais citadas nas manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o mês de novembro.

Ressaltamos que 55 manifestações estão sem a unidade identificada, por serem manifestações que não precisavam da identificação do local do fato para serem analisadas.



9. PRIORIDADE

A classificação de prioridades no relatório tem o objetivo específico de indicar o grau de importância, em alta, média e baixa das demandas recebidas na ouvidoria. Exemplo do gráfico abaixo de como a ouvidoria classifica as demandas recebidas. Baixo – assuntos simples recorrentes e pouco urgentes (ex: solicitações de folga e transferências), Médio – Assuntos mais delicados (ex: pagamentos de notas fiscais e reclamações), Alto – é urgente, muito urgente (ex: denúncias).

