

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
Secretaria de Estado da saúde - SESAU

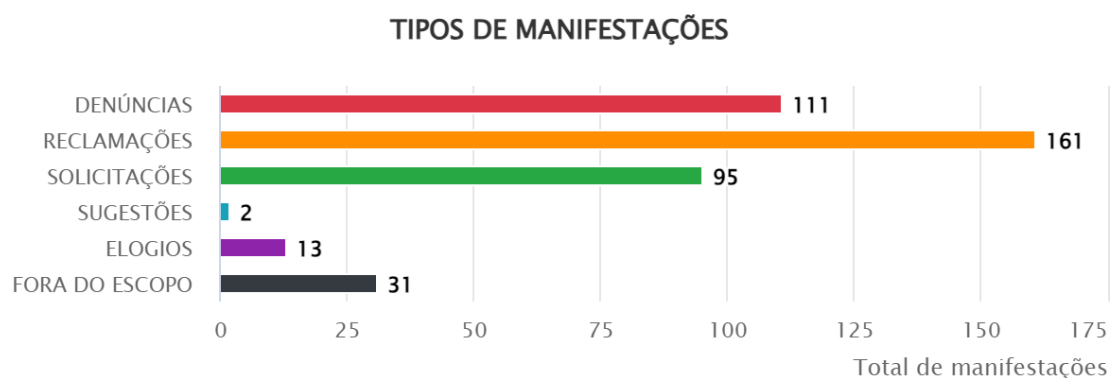
Período: 01/01/2025 a 30/06/2025

1. Apresentação

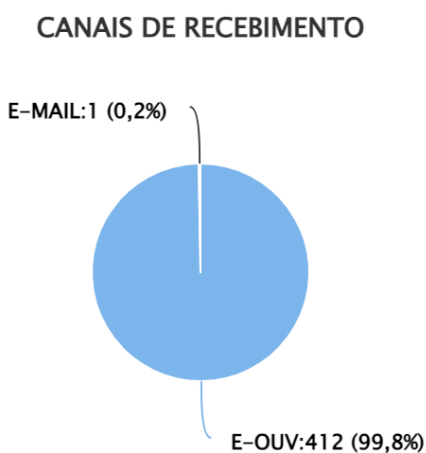
Este Relatório de Gestão, elaborado em atendimento ao §1º do art. 14 do Decreto Estadual nº 95.980/2024, consolida as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas no âmbito da **Secretaria de Estado da saúde - SESAU**, com o objetivo de subsidiar o monitoramento e a avaliação dos serviços públicos prestados, bem como apontar falhas e sugerir melhorias.

2. Informações Consolidadas das Manifestações

2.1. Total de manifestações recebidas

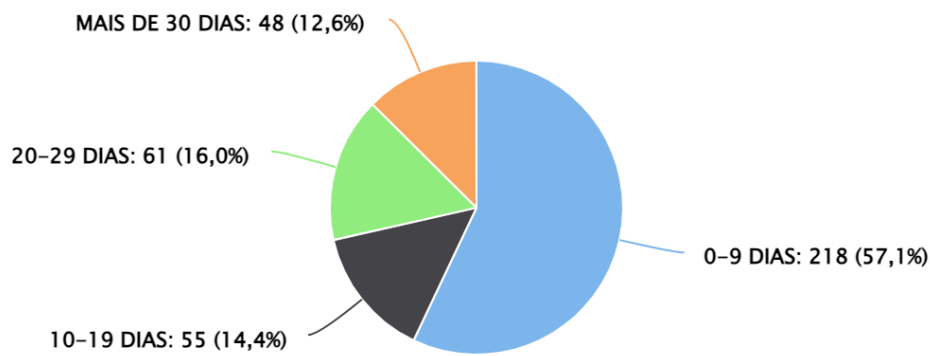


2.2. Meios de recebimento das manifestações

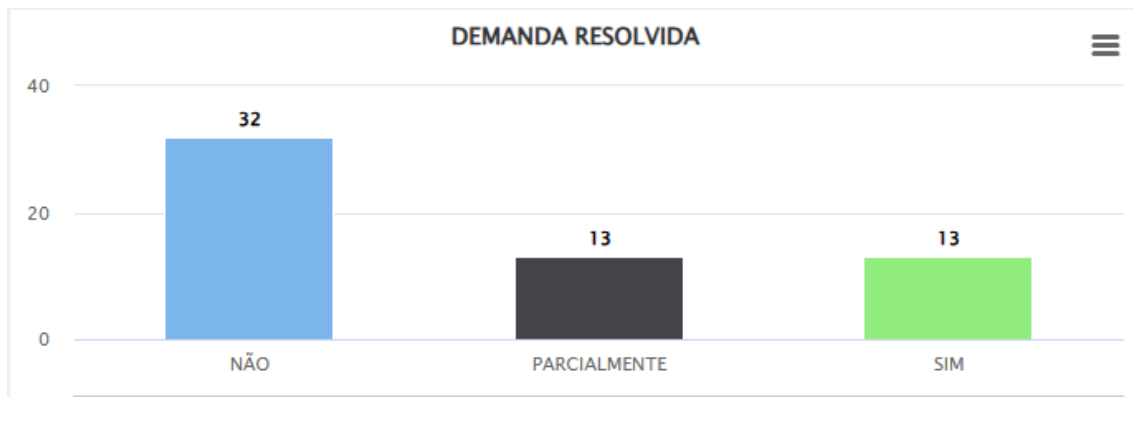


2.3. Tempo médio de resposta

TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

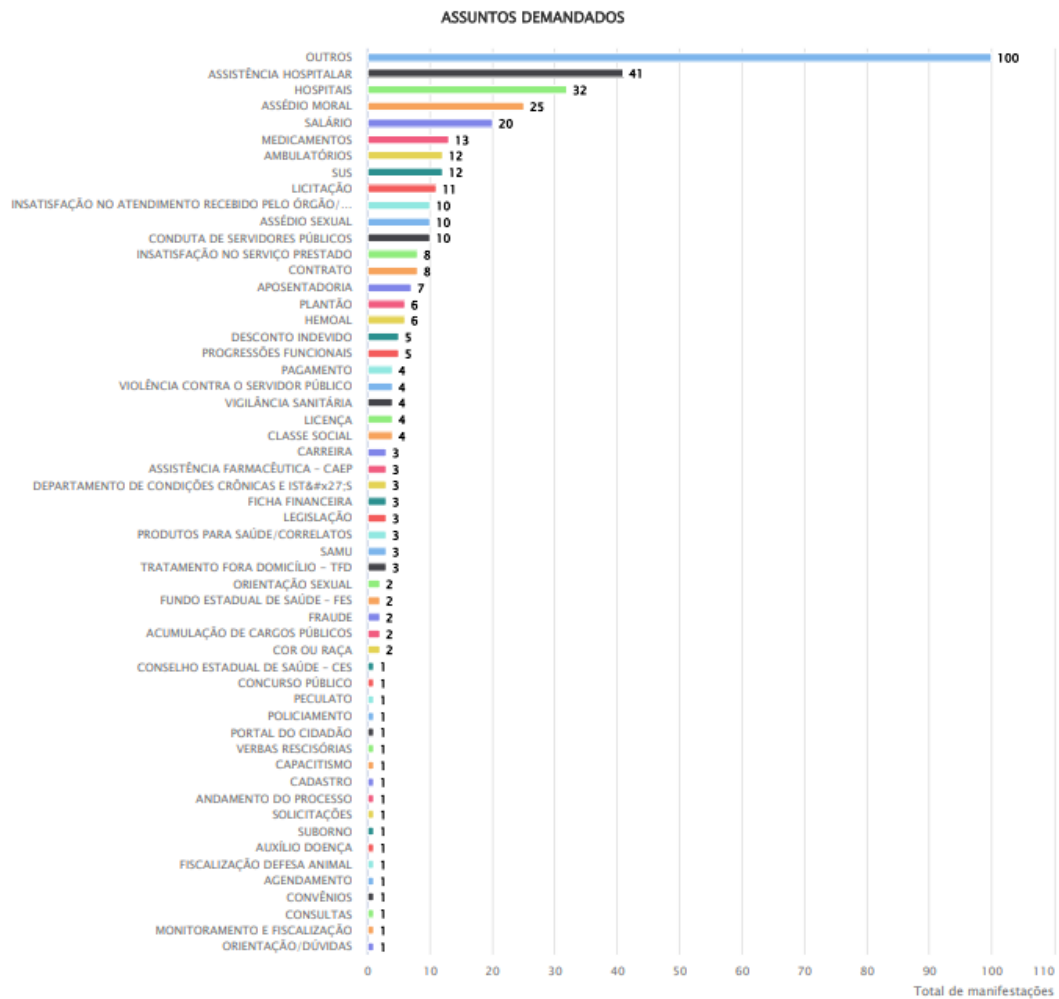


2.4. Índice de resolutividade



3. Análise das Manifestações

3.1. Temas mais recorrente



3.2. Diagnóstico e identificação de falhas

A análise dos dados indica que os principais focos de insatisfação dos usuários estão relacionados a:

Assunto demandado	Quantidade	Motivos
PESSOAL	1	ESCLARECIMENTO (PLANTÃO)
PESSOAL	2	VIOLENCIA CONTRA O SERVIDOR PÚBLICO (HEMOAL, SESAU)
PESSOAL	4	CONDUTA DO SERVIDOR (HRM, HM, HGE)
PESSOAL	16	PROCESSOS PARADOS

Assunto demandado	Quantidade	Motivos
		(SESAU)
OUTROS	1	TRANSFERÊNCIA DE SERVIDOR
OUTROS	1	FALTA DE INFORMAÇÃO (CEAF)
OUTROS	2	FALTA DE PAGAMENTO (SESAU)
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	4	INSATISFAÇÃO NO SERVIÇO PRESTADO (HRM,HMA,SESAU))
ASSEDIO	5	PROFISSIONAIS (HRM,HM,HDDH)
SAÚDE	8	ASSISTENCIA HOSPITALAR INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO (SAMU,HRM,HGE,IBGATO,UPA SANTA LÚCIA, UPA CIDADE UNIVERSITARIA)
SAÚDE	2	PROBLEMAS ESTRUTURAIS E LIMPEZA (HRM)
SAÚDE	1	REGULAÇÃO DE PACIENTE (DEMORA)
SAÚDE	1	DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICO E IST'S (BOM ATENDIMENTO)
SAÚDE	2	ASSISTENCIA FARMACÊUTICA (FALTA DE MEDICAÇÃO)

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação do e-OUV

4.1. Quantidade de respostas obtidas: Das 413(vinte) manifestações recebidas, apenas 58 (duas) foram avaliadas.

Item Avaliado					
Qualidade da resposta	Péssimo 18	Ruim 6	Regular 8	Bom 11	Ótimo 15
Prazo	Péssimo 8	Ruim 3	Regular 13	Bom 15	Ótimo 19
Qualidade do sistema	Péssimo 6	Ruim 4	Regular 9	Bom 19	Ótimo 20
Demanda resolvida?	Sim 13		Parcialmente 13	Não 32	

Resultados das Pesquisas de Satisfação dos serviços prestados presencialmente

Não se aplica.

5. Recomendações e Propostas de Melhoria

Com base na análise das manifestações e nas pesquisas de satisfação, a Ouvidoria propõe:

- Capacitação da Controladoria Geral do Estado;
- Capacitação de servidores para sensibilização da importância da ouvidoria;
- Ampliação/divulgação de canais de atendimento.

6. Encaminhamento

Este Relatório de gestão foi submetido à validação da autoridade máxima da Secretaria de Estado da Saúde em 23/07/2025, e encontra-se disponível na íntegra no sítio oficial: <https://www.saude.al.gov.br/relatorios-de-demandas-da-ouvidoria/>

Responsável pela Ouvidoria:

Nome: Rita de Cássia Albuquerque Bittencourt

Cargo: Assessora Executiva da Transparência - Ouvidora

Contato: ouv.sus.al@gmail.com (82) 3315-1902