

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Secretaria de Estado da saúde - SESAU

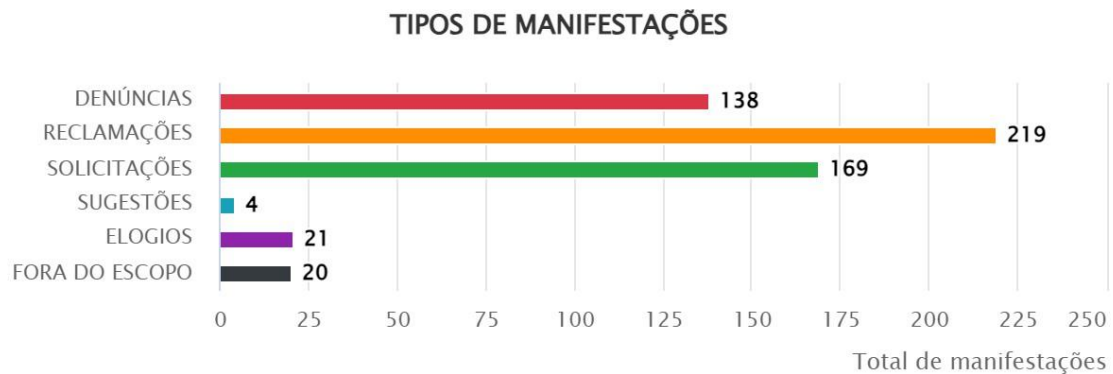
Período: 01/07/2025 a 31/12/2025

## 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

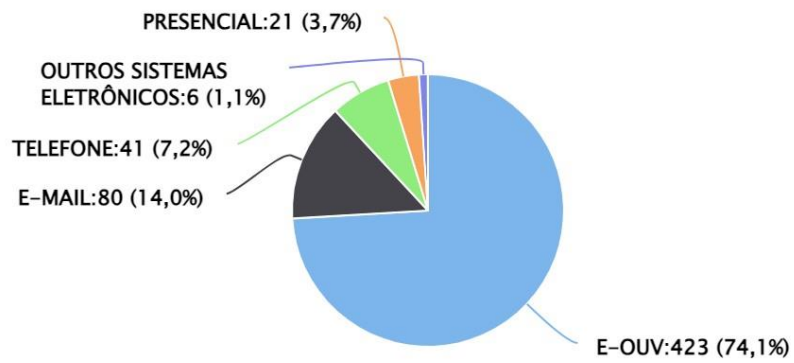
### 2.1. Total de manifestações recebidas



### 2.2. Meios de recebimento das manifestações

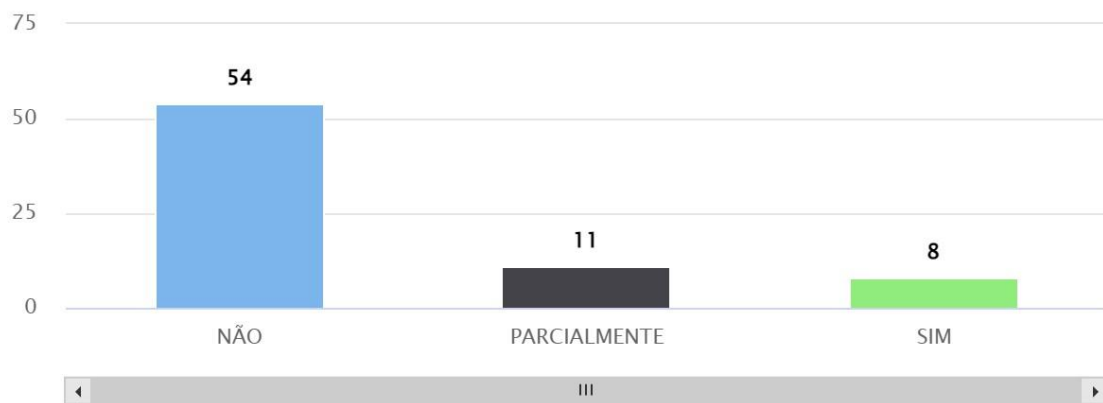
### 2.3. Tempo médio de resposta

## CANAIS DE RECEBIMENTO



### 2.4. Índice de resolutividade

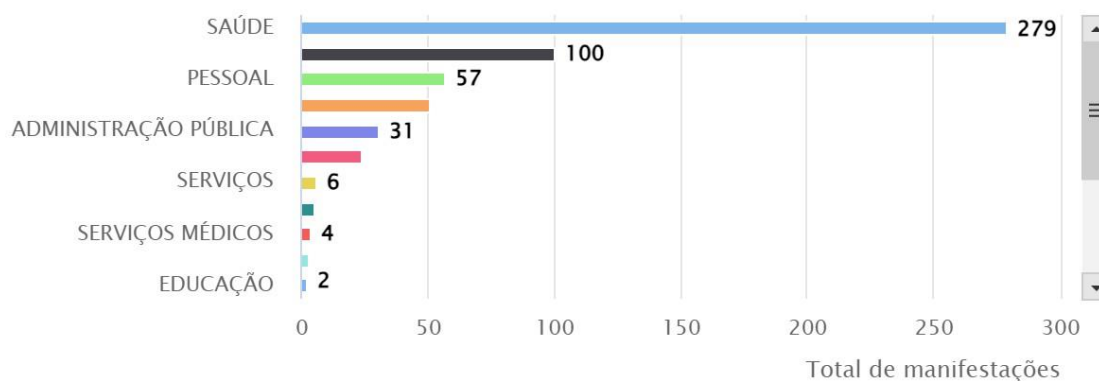
#### DEMANDA RESOLVIDA



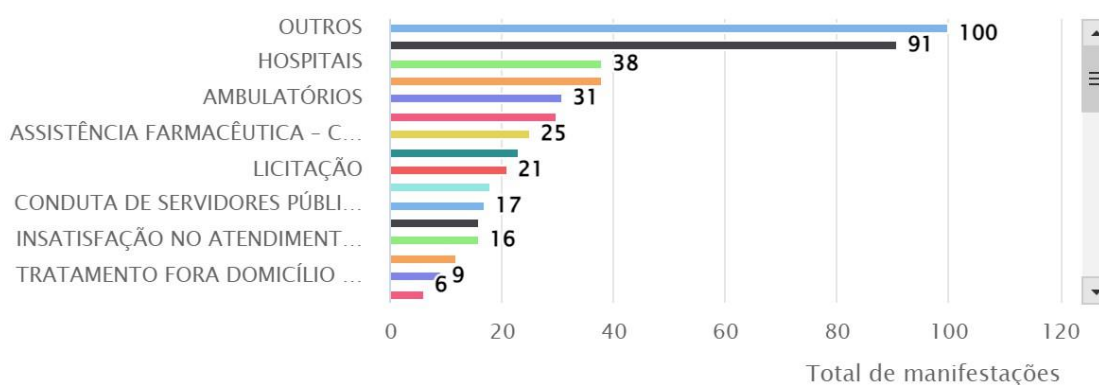
## 3. Análise das Manifestações

### 3.1. Temas mais recorrente

### ASSUNTOS MACRO



### ASSUNTOS MICRO



### 3.2. Diagnóstico e identificação de falhas

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

Obs: Os Ouvidores deverão avaliar as 50 últimas manifestações, indicando quais os serviços foram demandados e o motivo de tais manifestação.

Assunto demandado	Quantidade	Motivos
Saúde	6	Falta de medicamento (Assistência Farmacêutica)
Saúde	5	Demora na marcação de consultas e exames (Regulação)
Saúde	3	Descaso e demora na regulação de pacientes (Regulação)

Saúde	1	Falta de higiene nos banheiros (Hospital Regional da Mata)
Saúde	2	Falta médica em plantões (Hospital da Criança)
Saúde	2	Mau atendimento médico (UPA do Jacintinho e Hospital Regional do Alto Sertão)
Saúde	1	Demora no atendimento médico (UPA Benedito Bentes)
Saúde	1	Problemas estruturais e alimentícios (UPA Jacintinho)
Gestão	1	Sobrecarga de trabalho aos enfermeiros do Hospital Regional da Mata
Gestão	1	Roubo ao patrimônio público (Daisy Brêda e Noélia Lessa)
Gestão	1	Falta de ambulância (Hospital Regional da Mata)
Assunto demandado	Quantidade	Motivos
Logística	1	Sugestão na distribuição de medicamentos (FARMEX)
Assédio	1	Assédio Sexual
Pessoal	4	Elogio a profissionais da saúde
Pessoal	1	Desligamento sem justificativa de funcionário
Pessoal	5	Processos funcionais parados há anos

Administração Pública	3	Insatisfação no serviço prestado por enfermeiros e médicos
Administração Pública	1	Insatisfação no serviço prestado
Outros	1	Falta de informação (TFD)
Outros	9	Falta de pagamento a fornecedores

#### 4. Resultados das Pesquisas de Satisfação do e-OUV

4.1. Quantidade de respostas obtidas: Das 573 (quinhentos e setenta e três) manifestações recebidas, apenas 73 (Setenta e três) foram avaliadas.

Item Avaliado					
	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Qualidade da resposta	38	9	7	8	9
Prazo	16	12	24	11	8
Qualidade do sistema	16	8	26	8	13
Demanda resolvida?	Sim -		Parcialmente -	Não -	

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 de servidores para sensibilização da importância da ouvidoria;
- Capacitação dos pontos de resposta para melhoria na qualidade de resposta;

- Ampliação/divulgação de canais de atendimento;
- Redução de prazos de resposta para manifestações.

---

## 6. Encaminhamento

Este Relatório de gestão foi submetido à validação da autoridade máxima da Secretaria de estado da Saúde em 19/01/2025 e encontra-se disponível na íntegra no sítio oficial: <https://www.saude.al.gov.br/wp-content/uploads/2026/01/RELATORIO-DE-GESTAO-DA-OUVIDORIA-CGE-2026-EDITANDO.pdf>

---

### Responsável pela Ouvidoria:

Nome: Rita de Cássia Albuquerque Bittencourt Cargo: Assessora Executiva da Transparência -  
Ouvidora Contato: [ouv.sus.al@gmail.com](mailto:ouv.sus.al@gmail.com) (82) 3315-1902