

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ALCÂNTARAS RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA E-SIC E MANIFESTAÇÕES – EXERCÍCIO 2025

Período: 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

1. APRESENTAÇÃO

1.1. Este relatório apresenta a consolidação das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria Geral do Município de Alcântaras no período de 01/01/2025 a 31/12/2025.

1.2. O documento segue as diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017, Decreto nº 9.492/2018 e dos manuais orientadores da Controladoria-Geral da União (CGU).

1.3. O objetivo é garantir transparência, fortalecer o controle social e subsidiar decisões da Chefia do Poder Executivo.

2. DADOS CONSOLIDADOS

2.1. Total de manifestações recebidas: 31

2.2. Total de manifestações concluídas: 30

2.3. Índice de resolatividade: 97%

2.4. Tempo médio de resposta: 7 dias úteis

2.5. Classificação por tipo de manifestação:

- Reclamações: 8
- Solicitações: 9
- Denúncias: 4
- Elogios: 6
- Sugestões: 4
- Pedidos de Acesso à Informação (e-SIC): 5

2.6. Classificação por área/setor demandado:

- Saúde: 15
- Educação: 2
- Inclusão e Desenvolvimento Social: 1
- Infraestrutura/Urbanismo: 1
- Administração/RH: 1
- Obras e Serviços: 2
- Outros: 9

3. PRINCIPAIS TEMAS IDENTIFICADOS

3.1. Saúde: Reclamações sobre fila de espera para cirurgias, consultas e procedimentos especializados;

3.2. Saúde: Questionamentos sobre organização dos serviços de saúde;

3.3. Saúde: Reclamações sobre atendimento em Unidades Básicas de Saúde;

3.4. Saúde: Conduta de profissionais da área da saúde;

3.5. Saúde: Transporte de pacientes, incluindo atrasos no retorno após tratamentos fora do município;

3.6. Saúde: Registro de elogios ao atendimento prestado por profissionais e equipes da Secretaria Municipal de Saúde.

3.7. Obras e Infraestrutura: Reclamações sobre asfalto, estradas vicinais e condições de tráfego

3.8. Educação: Denúncia envolvendo motorista de transporte universitário.

3.9. Proteção animal: Denúncia de maus-tratos a animais

4. ANÁLISE QUALITATIVA

4.1. Principais causas identificadas nas manifestações.

As manifestações relacionadas à saúde tiveram como causa central a necessidade de aprimoramento da conduta e da humanização no atendimento prestado por profissionais, associada a falhas na comunicação com os usuários, especialmente quanto a prazos, filas de espera e fluxos de atendimento, além de limitações operacionais na oferta de serviços, refletindo a necessidade de aprimoramento da gestão, da comunicação institucional e da capacidade operacional da rede municipal de saúde.

4.2. Falhas estruturais ou procedimentais encontradas.

As manifestações evidenciaram fragilidades nos fluxos e procedimentos administrativos, ausência de padronização nos atendimentos, deficiências na comunicação interna entre setores, além de limitações estruturais e operacionais que impactam a eficiência, a previsibilidade dos prazos e a qualidade dos serviços ofertados ao cidadão.

4.3. Setores com maior concentração de demandas.

As manifestações registradas concentraram-se predominantemente na Secretaria Municipal de Saúde, seguida por demandas relacionadas à Infraestrutura, Urbanismo e Trânsito, além de registros pontuais envolvendo o setor de Educação, evidenciando a centralidade dos serviços essenciais na percepção e participação do cidadão.

4.4. Riscos operacionais ou administrativos evidenciados.

Os riscos identificados concentram-se predominantemente na Secretaria Municipal de Saúde, em razão do maior volume de manifestações, especialmente reclamações, relacionadas à demora nos atendimentos, acúmulo de demandas, fragilidades nos fluxos administrativos, falhas na comunicação com os usuários e necessidade de aprimoramento da humanização no atendimento, impactando a continuidade dos serviços e a confiança do cidadão na gestão pública.

4.5. Situações potenciais de prejuízo ao cidadão ou ao serviço público.

As manifestações indicam potencial prejuízo ao cidadão, especialmente na área da Saúde, em razão da demora no acesso aos serviços, atendimento insuficientemente humanizado, falhas na comunicação e na orientação aos usuários e descontinuidade no acompanhamento das demandas, podendo resultar em agravamento de quadros de saúde, insatisfação da população e comprometimento da efetividade dos serviços públicos.

5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS ÓRGÃOS/SECRETARIAS

5.1. Secretaria de Saúde – As manifestações encaminhadas à Secretaria Municipal de Saúde foram analisadas pelos setores competentes, com prestação de esclarecimentos aos usuários e adoção de medidas administrativas compatíveis com a natureza de cada demanda.

5.2. Secretaria de Educação – As manifestações encaminhadas à Secretaria Municipal de Educação foram analisadas pelos setores competentes, com prestação de esclarecimentos aos usuários e adoção de medidas administrativas compatíveis com a natureza de cada demanda.

5.3. Secretaria Municipal de Infraestrutura, Urbanismo e Meio Ambiente – As manifestações encaminhadas à Secretaria Municipal de Infraestrutura, Urbanismo e Meio Ambiente foram analisadas pelos setores competentes, com prestação de esclarecimentos aos usuários e adoção de medidas administrativas compatíveis com a natureza de cada demanda.

6. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

6.1. Recomendações para melhoria dos fluxos de atendimento.

A Ouvidoria recomenda a padronização dos fluxos de atendimento, com definição de etapas, prazos e responsabilidades, o fortalecimento da comunicação institucional, a capacitação contínua dos servidores, com foco na humanização do atendimento, visando ao aprimoramento da gestão, da transparência e da qualidade dos serviços públicos.

6.2. Propostas de padronização de procedimentos.

Instituir procedimentos operacionais padrão (POP) para o atendimento ao cidadão, com mapeamento e documentação dos fluxos internos, definição formal de pontos de controle, prazos máximos de resposta, responsáveis por etapa e critérios uniformes de tratamento das demandas, assegurando rastreabilidade, consistência nas respostas e redução de falhas operacionais na prestação dos serviços públicos.

6.3. Sugestão de capacitação ou orientação às equipes.

Recomenda-se a capacitação contínua dos servidores, com foco na padronização dos procedimentos, gestão de prazos, comunicação institucional e humanização do atendimento, notadamente na área da Saúde, visando à melhoria da qualidade dos serviços e à redução de falhas recorrentes.

6.4. Reforço da necessidade de elaboração/atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

A Ouvidoria reforça a necessidade de elaboração e/ou atualização da Carta de Serviços ao Usuário, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, destacando que a empresa responsável pelo site institucional não disponibiliza as funcionalidades necessárias para sua adequada publicação e atualização, sendo necessárias providências administrativas para assegurar o cumprimento da legislação.

7. INDICADORES DO PERÍODO

7.1. Taxa de resposta dentro do prazo: 90%.

7.2. Índice de resolatividade: 97%.

7.3. Temas mais demandados: Saúde, com destaque para atendimento, filas de espera, conduta profissional e fluxo dos serviços, seguida por Infraestrutura/Obras e Educação.

7.4. Secretaria com maior volume de manifestações: Saúde.

7.5. Secretaria que apresentou melhor desempenho considerando o volume de manifestações recebidas e a resolatividade das demandas no período analisado: Saúde

7.6. Evolução de manifestações em comparação ao período anterior: Não houve comparação quantitativa formal com período anterior. Contudo, observa-se maior utilização da Ouvidoria como canal institucional, especialmente para demandas relacionadas aos serviços essenciais, indicando ampliação da participação cidadã e fortalecimento do controle social.

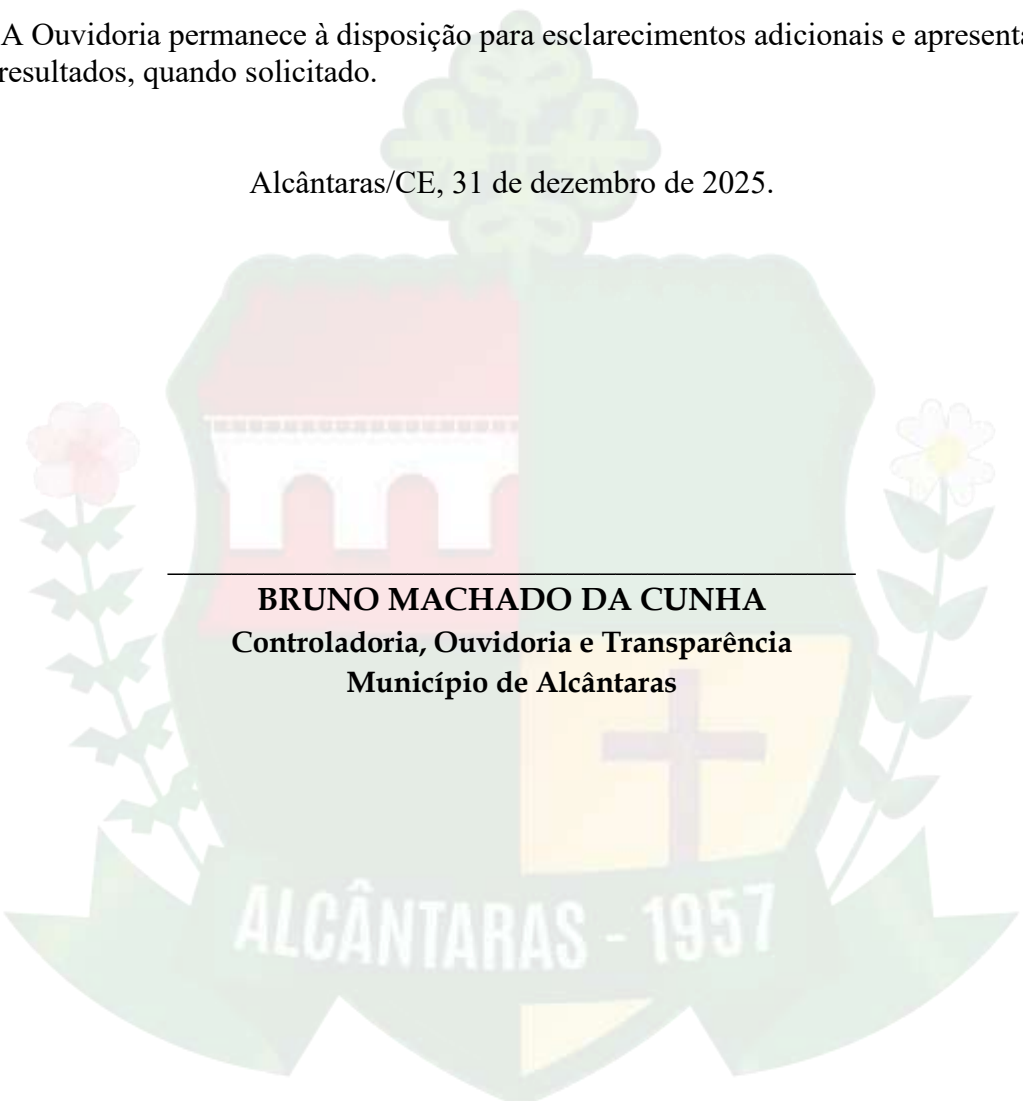
8. CONCLUSÃO

8.1. A Ouvidoria reforça seu papel estratégico como instrumento de participação social e transparência.

8.2. Os dados apresentados demonstram pontos fortes e oportunidades de melhoria nos serviços públicos municipais.

8.3. A Ouvidoria permanece à disposição para esclarecimentos adicionais e apresentação dos resultados, quando solicitado.

Alcântaras/CE, 31 de dezembro de 2025.



BRUNO MACHADO DA CUNHA
Controladoria, Ouvidoria e Transparência
Município de Alcântaras

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Dados Consolidados
3. Principais Temas Identificados
4. Análise Qualitativa
5. Providências Adotadas pelos Órgãos/Secretarias
6. Recomendações da Ouvidoria
7. Indicadores do Período
8. Conclusão