

**RELATÓRIO MENSAL**  
**OUVIDORIA**  
**(JANEIRO)**

**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 janeiro 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**

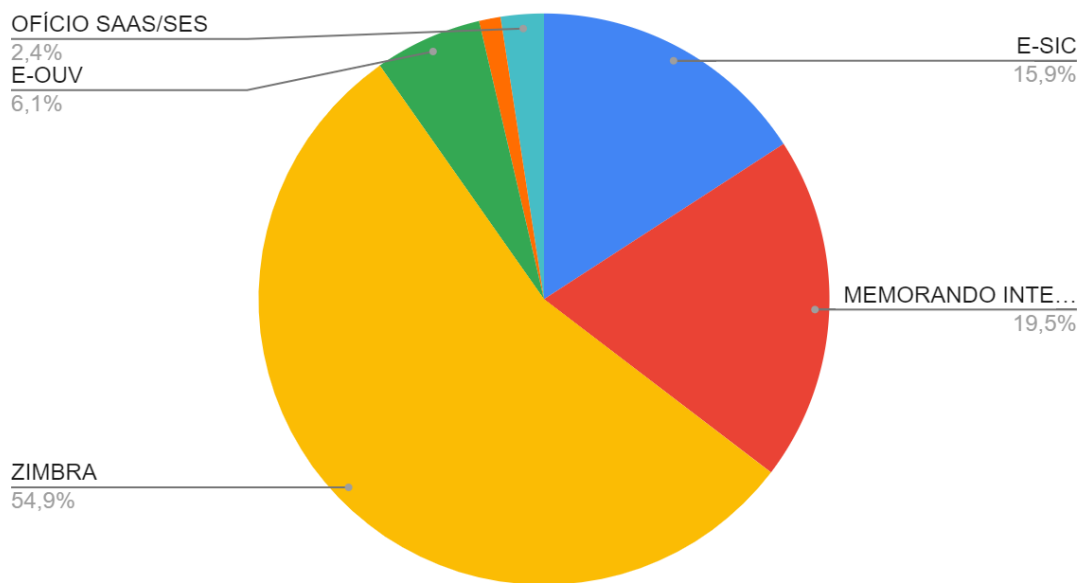
A seguir serão apresentadas as demandas registradas pela Ouvidoria, também as registradas por outras Ouvidorias e encaminhadas para EMSERH. As demandas serão analisadas a partir de seu perfil de classificação e tipificação.

#### 4. DEMANDAS DE JANEIRO DE 2024

Em janeiro de 2024 foram recebidas 140 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 Sistema e-OUV em terceiro. Ademais, ressaltamos que foram gerados 16 memorandos internos, como mostra o gráfico abaixo.

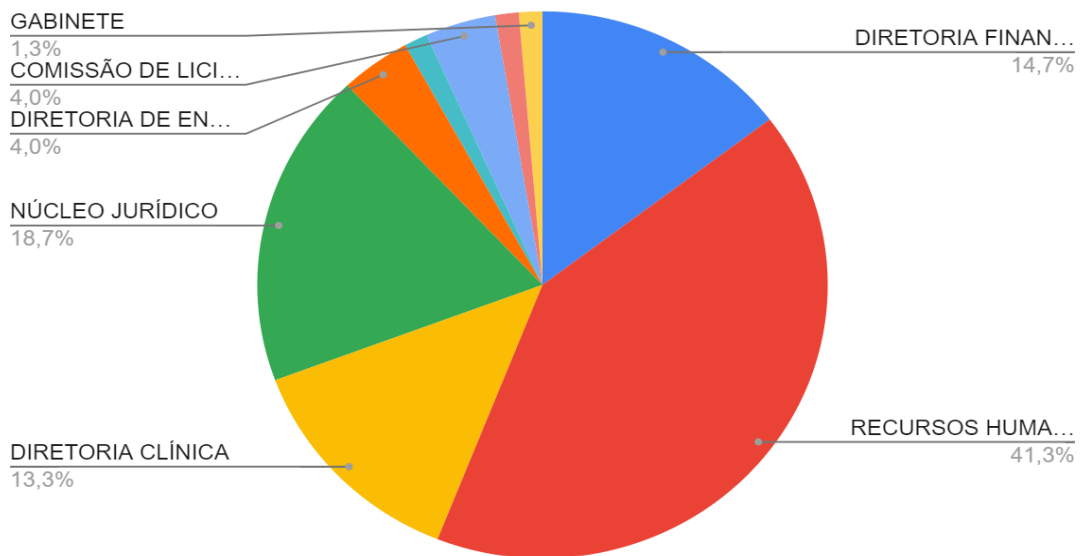
Contagem de CANAL DE REGISTRO



## 5. DEMANDAS POR SETORES

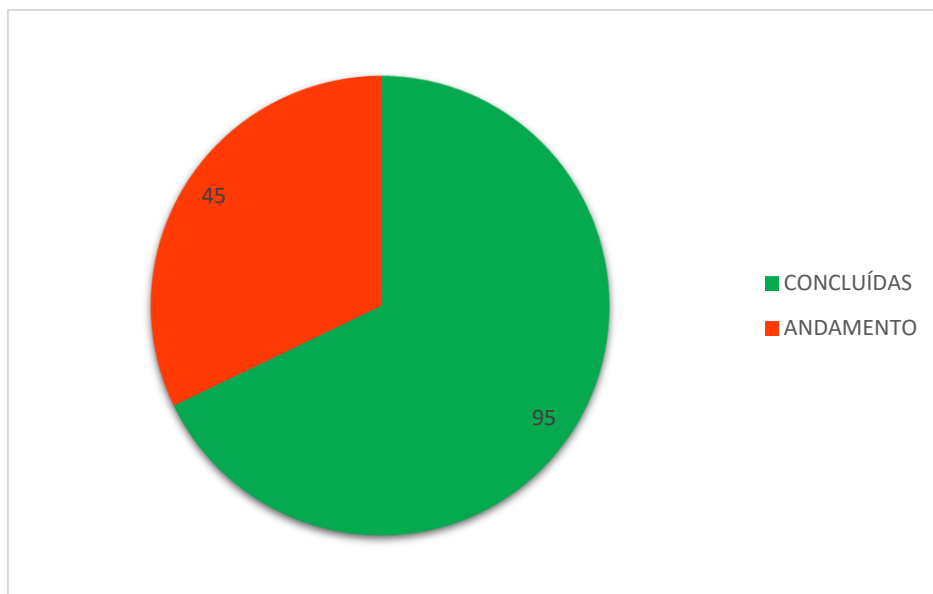
O gráfico abaixo demonstra quais foram os setores mais demandados no mês de janeiro de 2024, vejamos:

Contagem de SETOR RESPONSÁVEL



## 6. STATUS DAS DEMANDAS

Quanto ao “Status” atual das demandas registradas em janeiro de 2023 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.

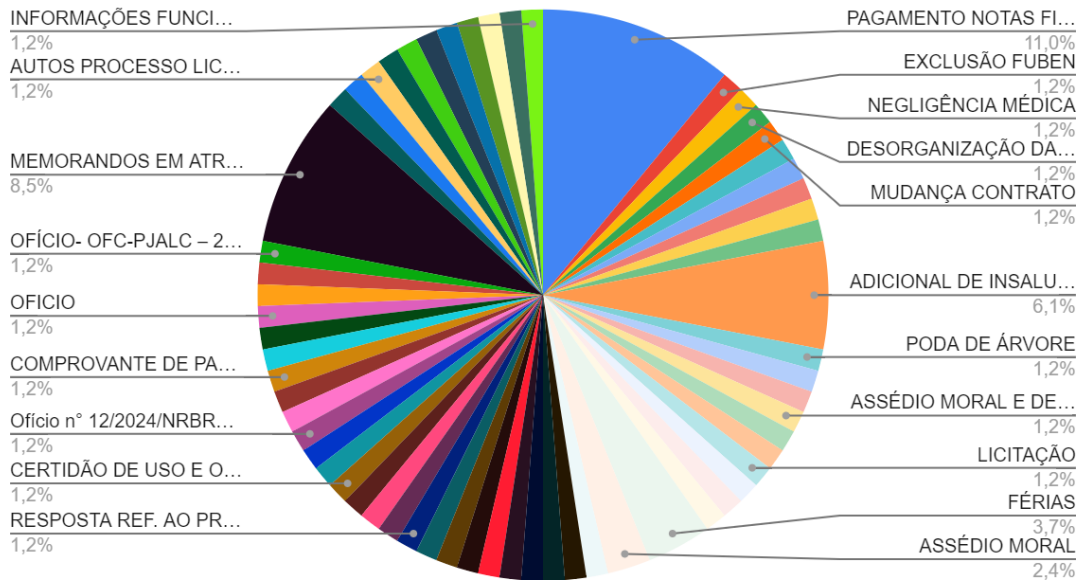


STATUS DAS DEMANDAS	
CONCLUÍDAS	95
ANDAMENTO	45

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.

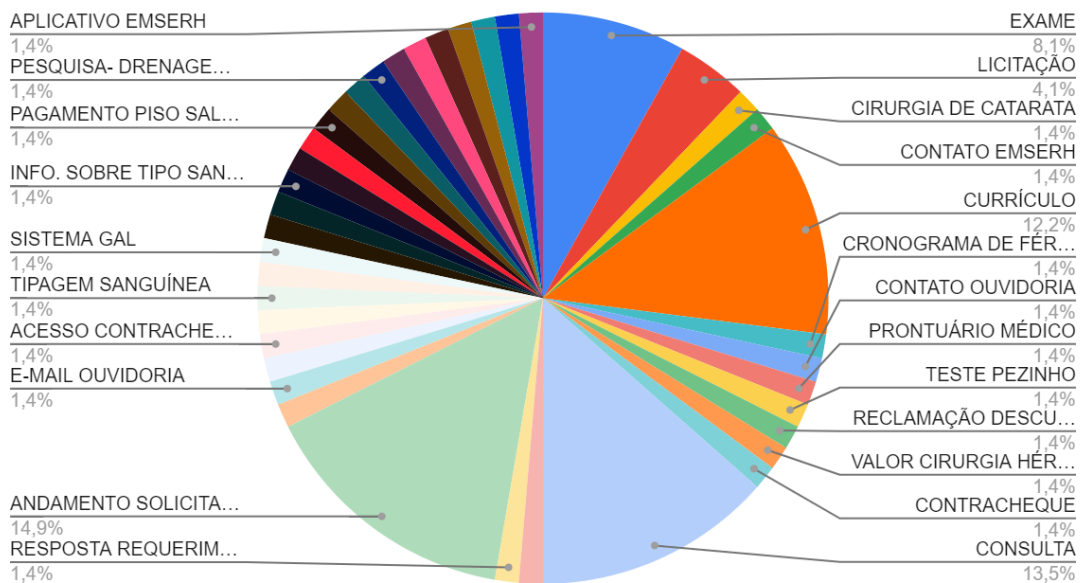
**7-ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS QUE GERARAM ABERTURA DE PROCESSO NO SEI**

Contagem de ASSUNTO



**8- ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO ZIMBRA E QUE POSSUEM RESPOSTAS PREESTABELECIDAS**

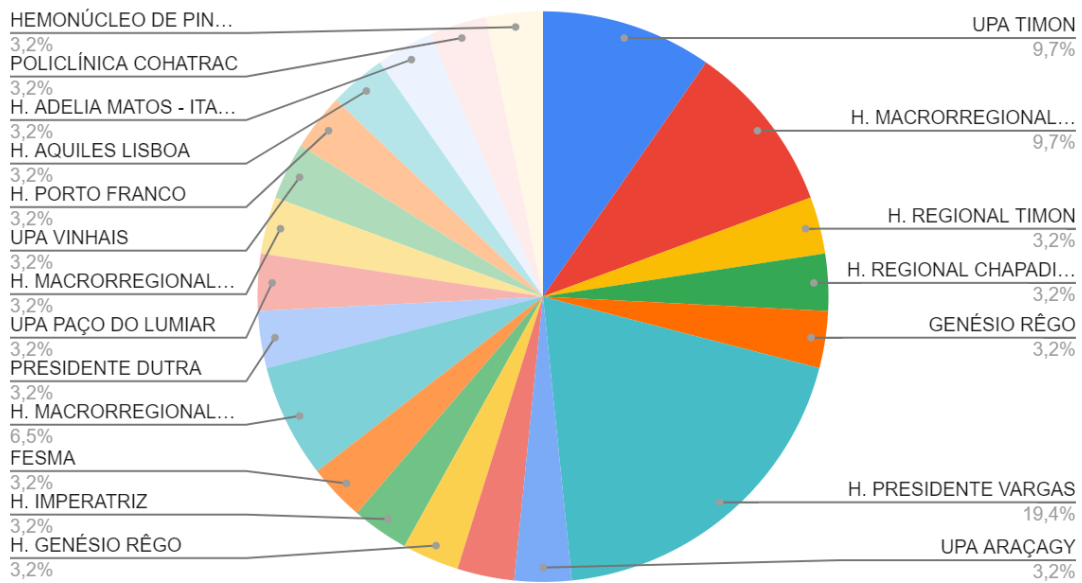
Contagem de ASSUNTO



Ressalta-se que foram gerados 82 memorandos no mês de janeiro, destes, 16 (dezesseis) foram memorandos internos, como já exposto anteriormente.

### 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**