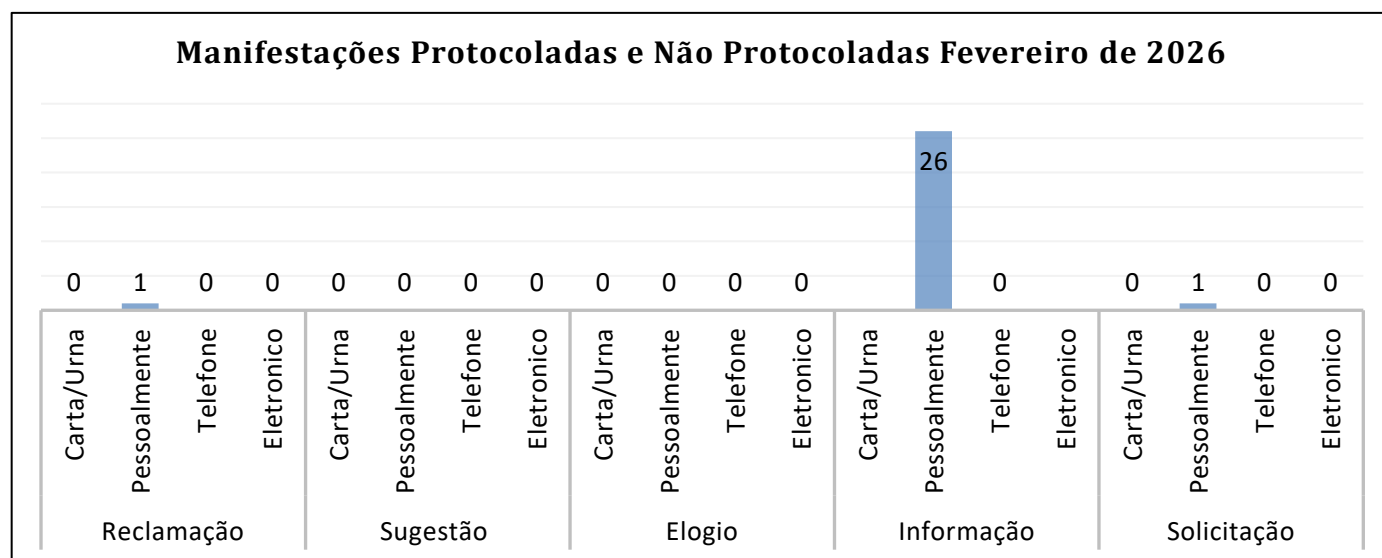


INFORMAÇÕES OUVIDORIA/S.A.U LUCY MONTORO PARIQUERA-AÇU-FEVEREIRO/2026

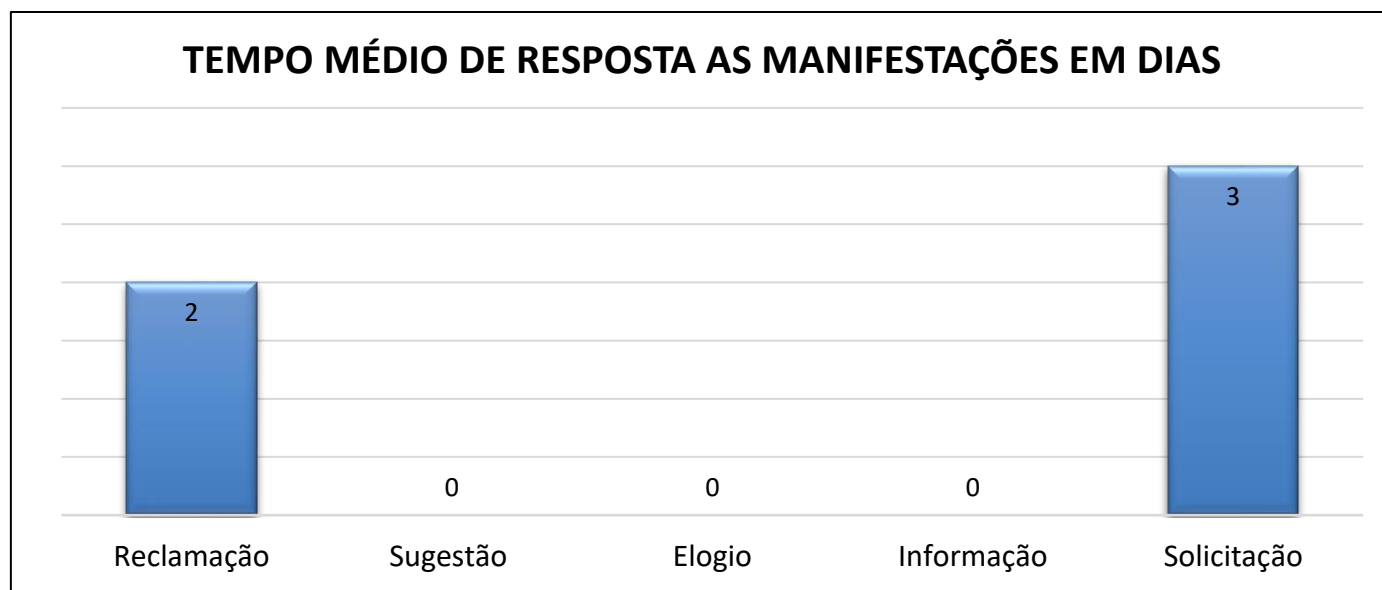
❖ Registro Mensal de Manifestações PROTOCOLADAS E NÃO PROTOCOLADAS

O gráfico abaixo apresenta o quantitativo de manifestações registradas durante o mês de Fevereiro de 2026, por classificação e modo de contato:



❖ Prazo médio de respostas por classificação

Neste gráfico apresentamos o tempo médio em dias para resposta por classificação:



❖ **Resolutividade SES/SP**

RELATÓRIO DE RESOLUTIVIDADE

De	Até	Unidade	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total queixas	Resolvidas	Meta
01/02/2026	28/02/2026	SRLM - Serviço de Reabilitação Lucy Montoro - Pariquera-Açu	1	0	1	2	2	100 %

Pariquera-Açu, 02 de março de 2026.

RELATÓRIO GERAL DE OUVIDORIA SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Instituição: Serviço de Reabilitação Lucy Montoro – Pariquera-Açu/SP

Período: Janeiro e Fevereiro de 2026

Ouvidora responsável: Aline dos Santos

Ouvidora Suplente: Talita Caroline Santos

Data de elaboração: 04/03/2026

1. Apresentação

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os usuários/cidadãos e a instituição, responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.

2. Objetivo

O presente relatório tem como objetivo quantificar e qualificar as manifestações registradas sob responsabilidade da Ouvidoria do Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Pariquera-Açu, durante os meses de janeiro e fevereiro de 2026.

3. Canais de Atendimento da Ouvidoria

As manifestações podem ser recebidas pelos seguintes canais:

- Atendimento presencial: Sala do S.A.U.
- Telefone Fixo: 13 3856 9990
- E-mail: ouvidoria.lmpariquera@cejam.org.br
- Urna: Localizada na mesa da recepção/entrada

4. Indicadores de desempenho

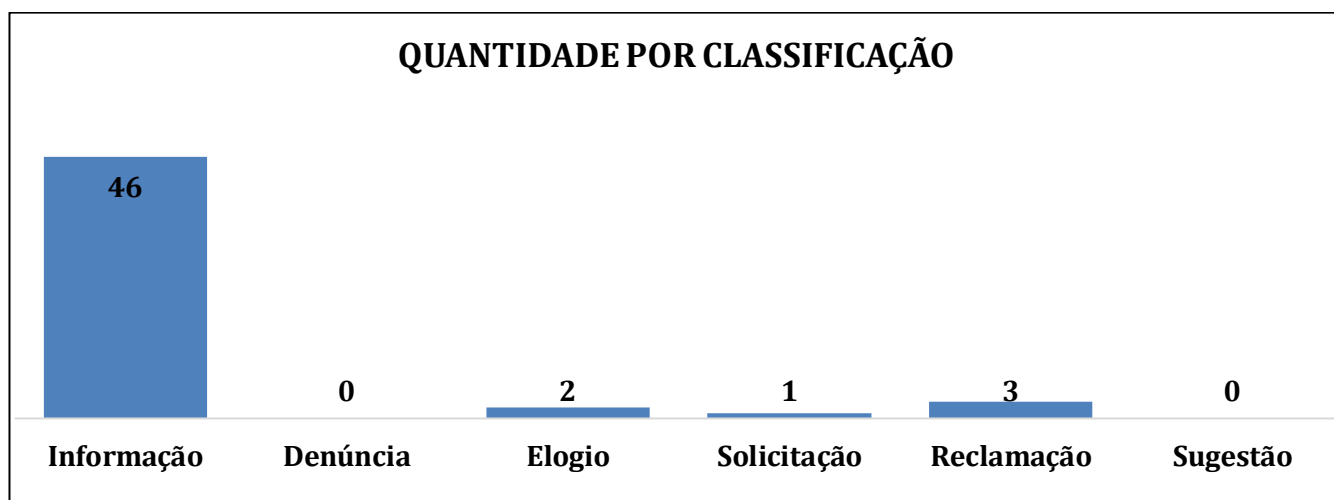
4.1 - Taxa de Resolutividade Sistema Ouvidor SES/SP

Período	Unidade	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total de queixas	Resolvidas	Meta
01/01/2026 A 28/02/2026	SRLM Pariquera- Açu	1	0	3	4	4	100%

4.2. – Descritivo

Durante esse período, foram registradas **52 manifestações** classificadas como **protocoladas e não protocoladas** no sistema da Ouvidoria Central, distribuídas conforme a tipologia abaixo:

- **46 pedidos de informações,**
- **00 denúncias,**
- **02 elogios,**
- **01 solicitações,**
- **03 reclamações, e**
- **00 sugestões.**



Informação:

Dentre as informações registradas, estas se enquadram nas não-protocoladas. Sendo registros de informações solicitadas sobre transporte, acesso a salas, como acessar serviços municipais e demandas não pertinentes a ouvidoria. As manifestações Não Protocoladas - **NPT** são registros que geram um número de atendimento. Entendemos como demandas NPT, as informações que não precisamos encaminhar a outra área/setor para que eles se manifestem. Normalmente são situações em que já sabemos como orientar/informar o usuário, mas temos a necessidade de registrar o atendimento.

Denúncia:

No respectivo período, não obtivemos registro.

Elogios:

Todos os elogios registrados (100%) foram direcionados à estrutura e à equipe, evidenciando a satisfação dos usuários quanto à qualidade do ambiente e ao atendimento prestado. Todas as manifestações foram devidamente respondidas em tempo hábil.

Solicitações:

Obtivemos uma solicitação protocolada que se refere a:

- Dispensa de atividade educativa devido religiosidade.

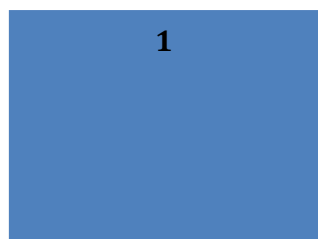
Reclamações:

Foram registradas 3 reclamações, sendo:

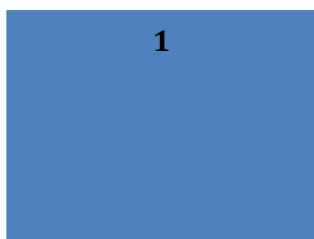
- 1 referente a atividade complementar ao tratamento,
- 1 Ineleição em avaliação biopsicossocial de Triage, devido ausência de instabilidade clínica.
- 1 dúvidas sobre equipamento de Tecnologia Assistiva cancelada.

Todas as reclamações foram respondidas em tempo hábil, e os pacientes manifestaram-se satisfeitos com as respostas, não havendo retorno com novas manifestações.

ITENS DENTRO DAS RECLAMAÇÕES



Atividade complementar



Ineleição em Triagem



OPM cancelada

Sugestão:

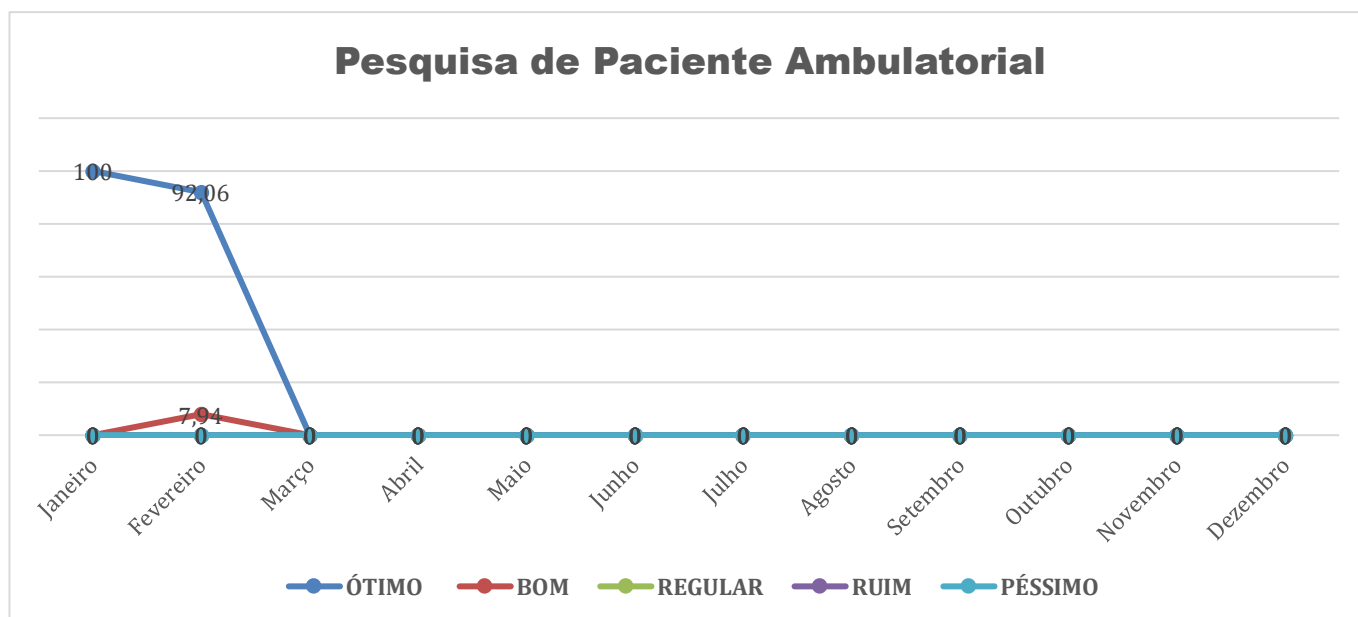
No respectivo período, não obtivemos registro.

5. Pesquisa de Satisfação

Este indicador tem por finalidade avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Serviço de Reabilitação Lucy Montoro, por meio da proporção de respostas positivas obtidas nos questionários padronizados de pesquisa de satisfação, constituindo instrumento estratégico para o monitoramento de qualidade assistencial e da experiência do usuário.

A meta de desempenho estabelecida corresponde à obtenção de no mínimo 85% de respostas positivas.

5.1 - Índice de Satisfação dos Pacientes em Reabilitação Ambulatorial.



Ao comparar os resultados de janeiro e fevereiro de 2026, observa-se manutenção de elevado índice de satisfação dos pacientes ambulatoriais.

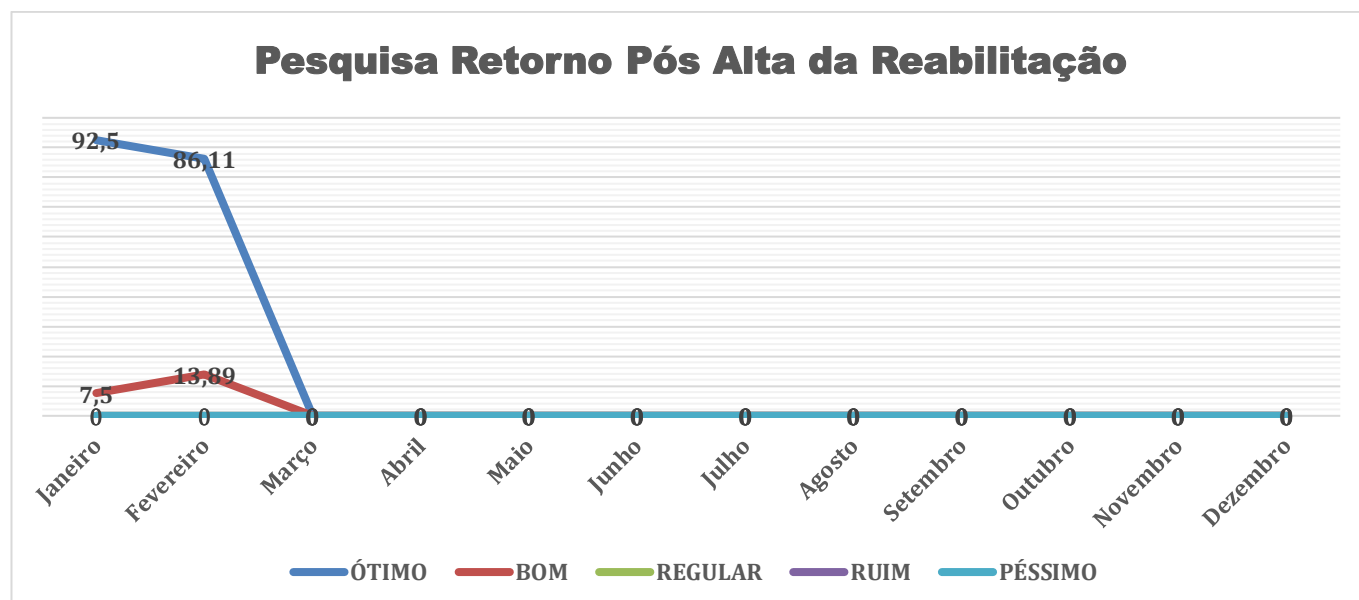
No mês de janeiro, 100% das avaliações classificaram o serviço como "ótimo". Já em fevereiro, 92,06% dos respondentes atribuíram a classificação "ótimo" e 7,94% classificaram como "bom", não havendo registros nas categorias "regular", "ruim" ou "péssimo" em ambos os períodos.

Verifica-se, portanto, uma discreta redução no percentual de avaliações "ótimo" em fevereiro, acompanhada do surgimento da categoria "bom". Contudo, os resultados permanecem amplamente positivos, mantendo-se dentro de um padrão elevado de satisfação.

A variação identificada pode estar relacionada a fatores estruturais e organizacionais, como as reformas em andamento na unidade e o processo de adaptação e integração de novos profissionais à equipe, aspectos que podem impactar temporariamente a percepção dos usuários quanto à ambiência, aos cuidados prestados e aos esclarecimentos oferecidos aos pacientes e cuidadores.

De modo geral, os dados demonstram manutenção da qualidade assistencial e alto grau de aprovação dos serviços prestados, mesmo em cenário de adequações estruturais e reorganização interna.

5.2 - Índice de Satisfação dos Pacientes que passaram em Retorno pós alta.

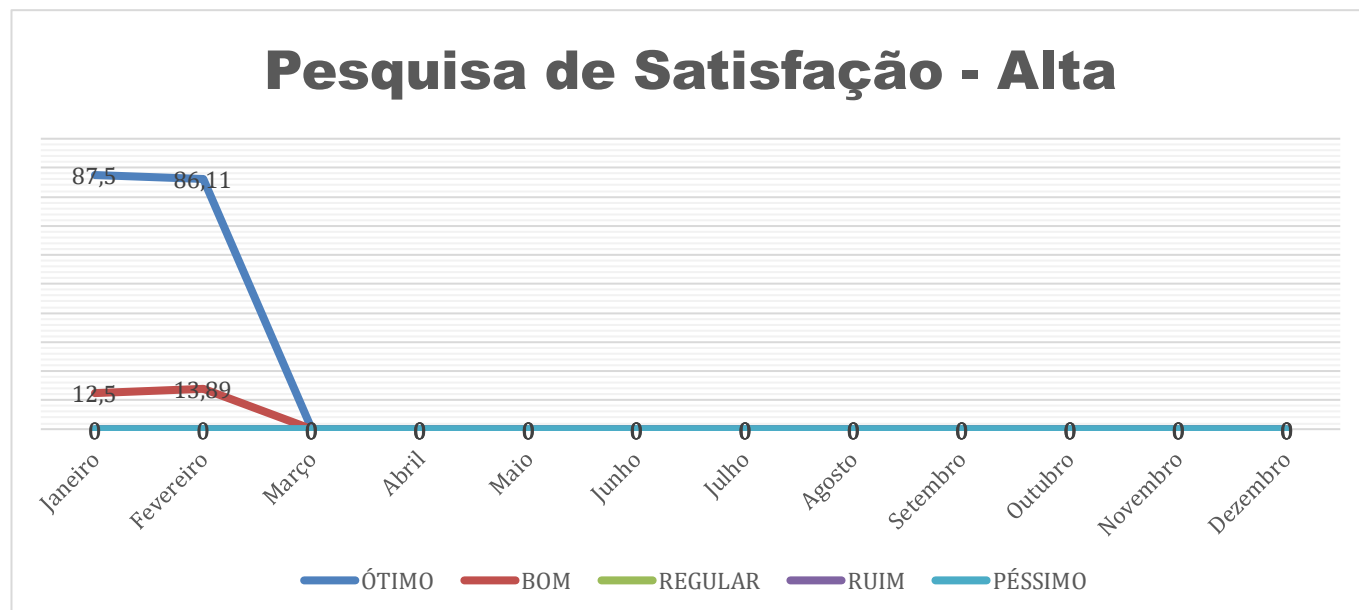


No mês de **janeiro**, verificou-se elevado índice de satisfação dos pacientes, sendo que 92,50% classificaram os serviços prestados como "ótimo" e 7,50% como "bom". Não houve registros nas categorias "regular", "ruim" ou "péssimo". As avaliações enquadradas como "bom" estiveram relacionadas principalmente ao atendimento multiprofissional, à facilidade de acesso às informações e a aspectos gerais da unidade.

Em **fevereiro**, foram aplicadas 9 pesquisas de retorno pós-alta do programa de reabilitação. Destas, 86,11% dos pacientes atribuíram a classificação "ótimo" aos serviços, enquanto 13,89% avaliaram como "bom", mantendo-se a ausência de registros nas categorias "regular", "ruim" ou "péssimo". As avaliações "bom" estiveram associadas, sobretudo, a questões estruturais, como silêncio, iluminação e ventilação do ambiente, possivelmente impactadas pelas obras de melhoria em andamento na unidade.

Na análise comparativa, observa-se discreta redução no percentual de avaliações "ótimo" em fevereiro, com aumento proporcional na categoria "bom". Contudo, os resultados permanecem amplamente positivos, evidenciando elevado grau de satisfação e manutenção da qualidade assistencial. Ressalta-se que os apontamentos identificados referem-se a fatores estruturais pontuais e temporários, não comprometendo a percepção global da excelência dos serviços prestados.

5.3 - Índice de Satisfação dos Pacientes que receberam Alta do programa de reabilitação.



A análise comparativa dos meses de janeiro e fevereiro mostra que a satisfação dos pacientes se manteve elevada. Em janeiro, a pesquisa não pôde ser aplicada a 100% dos pacientes devido à recusa de dois indivíduos, enquanto em fevereiro a aplicação foi completa, atingindo todos os pacientes que receberam alta.

Em janeiro, 87,5% dos pacientes avaliaram o serviço como "ótimo" e 12,5% como "bom", sem registros nas categorias "regular", "ruim" ou "péssimo". Em fevereiro, observou-se um percentual ligeiramente menor de respostas "ótimo" (86,11%) e um aumento leve em "bom" (13,86%), sendo que os comentários desta categoria mencionaram principalmente a atenção da unidade e o tempo de tratamento.

Quanto aos motivos de alta, em janeiro destacaram-se as recusas de acompanhamento, enquanto em fevereiro houve alta por óbito, descumprimento do regulamento interno do paciente ambulatorial (excesso de faltas) e desistência. Apesar das pequenas variações nos percentuais e motivos de alta, os dados indicam manutenção de alto nível de satisfação entre os pacientes atendidos nos dois meses.

5.4 - Análise Comparativa das pesquisas de satisfação

Os indicadores mostram que a unidade mantém alto nível de satisfação, sem registros negativos, evidenciando consistência na prestação de serviços e efetividade do acompanhamento multiprofissional.

Porém, as pesquisas de janeiro e fevereiro de 2026 mostram leve queda em “ótimo” e aumento em “bom”, atribuíveis a fatores estruturais e reorganização da equipe, sem impactar a qualidade assistencial.

6. Treinamentos e reuniões:

- 13/01/2026 - web conferência – Conversa com o ouvidor
- 22/01/2026 - web conferência – A Hiperconectividade e Seus Desafios
- 29/01/2026 - web conferência – Envelhecimento
- 05/02/2026 - web conferência – Conversa com o ouvidor
- 12/02/2026 -web conferência – Como inserir manifestações no sistema ouvidor SES/SP
- 24/02/2026 - web conferência – Jogos Online e impactos na saúde mental

7. Aberturas de chamados realizados no HELP-SES/SP

Durante o período, foi realizado apenas 1 chamado, sendo este para:

- Dúvidas sobre nível de escolaridade do ouvidor responsável, suplente, adjunto ou substituto.
- Dúvidas sobre manifestações anteriores e pesquisa.

Os chamados têm sido respondidos no mesmo dia ou no dia seguinte, a depender do horário realizado, buscando sempre, esclarecer dúvidas.

8. Ações realizadas

Solicitação de Ajuste na Escala da Pesquisa de Satisfação, visando aprimorar a qualidade das informações obtidas.

Propomos a retirada da opção “bom” da escala de avaliação, mantendo apenas as alternativas: “ótimo”, “regular”, “ruim” e “péssimo”.

Visto que a opção “bom” tende a funcionar como uma zona de conforto para o respondente, concentrando avaliações intermediárias e reduzindo o poder de análise dos dados. Sem essa alternativa, incentivamos respostas mais assertivas, permitindo identificar com maior clareza:

- Experiências realmente excelentes (“ótimo”);

- Situações medianas que demandam melhoria (“regular”);
- Pontos críticos que exigem ação imediata (“ruim” e “péssimo”).

Essa alteração tornará a pesquisa mais estratégica, aumentando a precisão das análises e apoiando decisões mais direcionadas para melhoria contínua e excelência no atendimento.

OBS: Solicitação em andamento.

9. Conclusão

A Ouvidoria reafirma seu papel como instrumento de participação e controle social, auxiliando a instituição na identificação de falhas e oportunidades de melhoria.

O acompanhamento das manifestações permite aprimorar processos internos e fortalecer a transparência e a qualidade do atendimento ao público.

Pariquera-Açu 04 de março de 2026.

**ALINE DOS
SANTOS:39
462067864**

Assinado de forma
digital por ALINE DOS
SANTOS:39462067864
Dados: 2026.03.09
13:21:16 -03'00'