



PREFEITURA DE
FRANCISCO MORATO
A Cidade que Trabalha, Acolhe e Cresce



OUVIDORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL DE MANIFESTAÇÕES

1º Semestre de 2026 (janeiro a junho)

SAME FM — Serviço de Assistência Médica de Francisco Morato/SP

1. Sumário Executivo

No 1º semestre de 2026 (1º de janeiro a 30 de junho), a Ouvidoria registrou 246 manifestações relacionadas ao SAME FM — Serviço de Assistência Médica de Francisco Morato/SP. Este relatório consolida o volume, o perfil e o tratamento dado a essas manifestações, com o objetivo de subsidiar a gestão no aprimoramento dos serviços prestados à população.

246 manifestações no semestre	198 concluídas (80,5%)	71,2% respondidas dentro do prazo	38 ainda em aberto
---	----------------------------------	---	------------------------------

Principais destaques:

- Reclamações (125) e Solicitações (86) somam 86% de todas as manifestações; Denúncias somam 13 e Elogios apenas 2.
- O assunto "Assistência Hospitalar e Ambulatorial" concentra 104 manifestações (42% do total), seguido por "Atendimento ao público", com 74 (30%).
- Maio foi o mês de maior volume, com 67 manifestações — quase o triplo de janeiro (23).
- O tempo médio de resposta das manifestações concluídas foi de 20,6 dias (mediana de 14 dias), variando de 0 a 123 dias.
- 57 das 198 manifestações concluídas (28,8%) foram respondidas fora do prazo regulamentar.
- 38 manifestações seguem em aberto (situação "Cadastrada") e, na data deste relatório, todas já ultrapassaram o prazo de resposta — um ponto de atenção prioritário.

2. Metodologia e Escopo dos Dados

Os dados analisados foram extraídos do sistema de Ouvidoria (padrão Fala.BR/e-Ouv), com filtro de data de registro entre 01/01/2026 (inclusive) e 01/07/2026 (exclusive), totalizando 246 manifestações válidas de esfera municipal, todas direcionadas ao SAME FM — Serviço de Assistência Médica de Francisco Morato/SP. Foram consideradas as colunas de situação, tipo, assunto, canal de entrada, datas de abertura e conclusão, prazo de resposta e resolatividade. Registros de linha de rodapé (filtros aplicados) foram excluídos da análise.

3. Volume de Manifestações

O gráfico a seguir apresenta a evolução mensal do número de manifestações registradas ao longo do semestre. Observa-se uma tendência de crescimento entre janeiro e maio, com pico em maio (67 manifestações), seguido de recuo em junho (29).

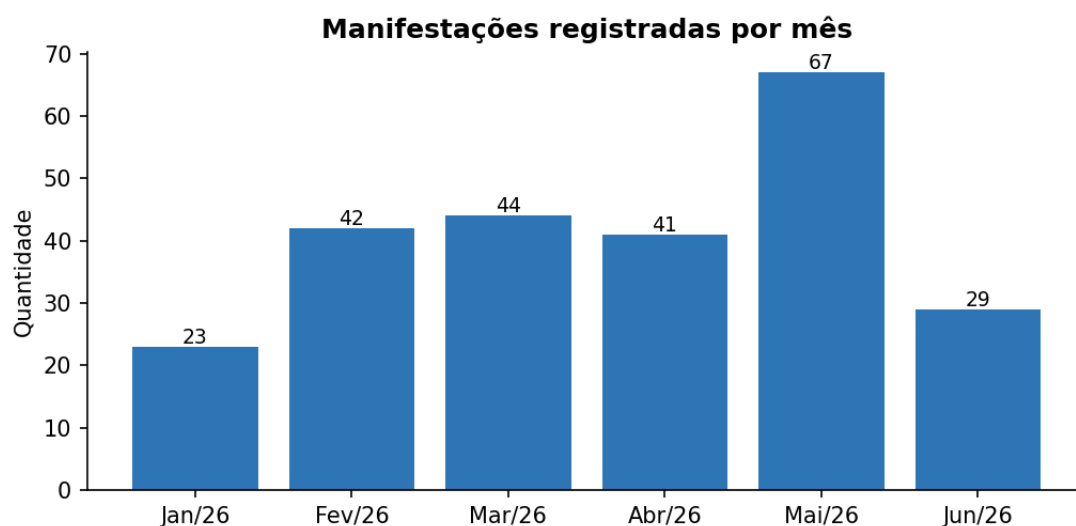


Figura 1 — Manifestações registradas por mês (jan–jun/2026)

4. Distribuição por Tipo de Manifestação

Reclamações são o tipo predominante, representando metade do volume total, seguidas por Solicitações. Denúncias, Comunicações e pedidos de Acesso à Informação somam 32 registros. Elogios e Sugestões, juntos, representam apenas 3 manifestações — menos de 1,5% do total.

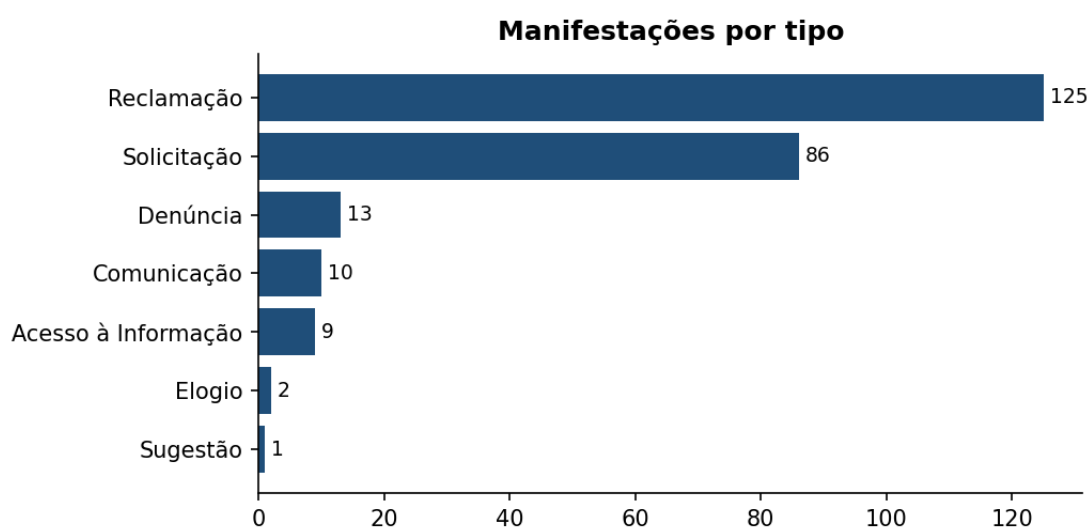


Figura 2 — Manifestações por tipo

Tipo	Quantidade	% do total
Reclamação	125	50,8%
Solicitação	86	35,0%
Denúncia	13	5,3%
Comunicação	10	4,1%
Acesso à Informação	9	3,7%

Tipo	Quantidade	% do total
Elogio	2	0,8%
Sugestão	1	0,4%

Tabela 1 — Manifestações por tipo

5. Situação das Manifestações

Do total de 246 manifestações, 198 (80,5%) já foram concluídas. 38 (15,4%) permanecem com a situação "Cadastrada", ou seja, ainda aguardam resposta conclusiva. As demais foram arquivadas, encaminhadas a outro órgão ou aguardam complementação do próprio cidadão.

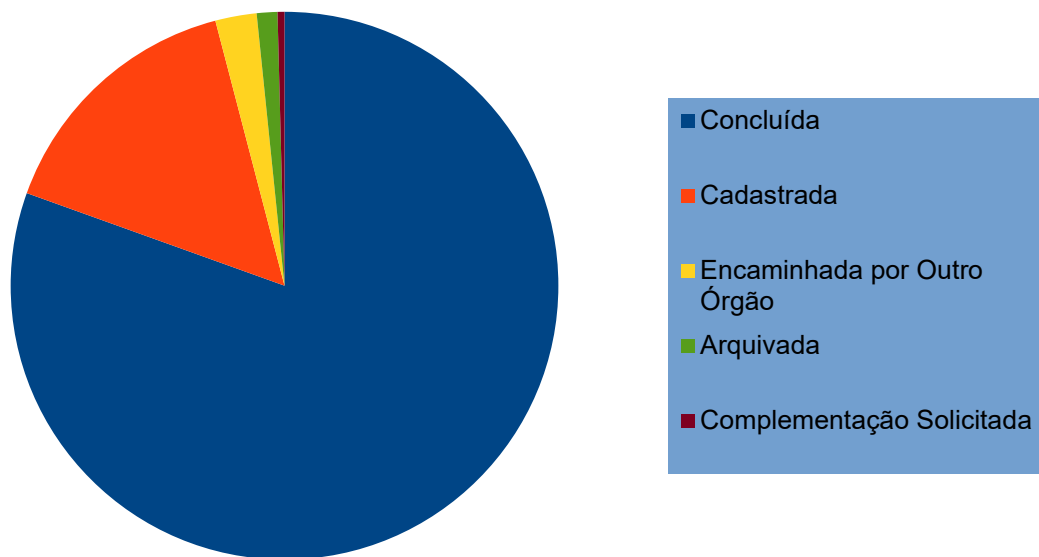


Figura 3 — Distribuição por situação

Situação	Quantidade	% do total
Concluída	198	80,5%
Cadastrada	38	15,4%
Encaminhada por Outro Órgão	6	2,4%
Arquivada	3	1,2%
Complementação Solicitada	1	0,4%

Tabela 2 — Manifestações por situação

6. Canal de Entrada

A Internet é, de longe, o canal preferencial dos cidadãos para o registro de manifestações, respondendo por 72% do total, seguida pelo Telefone (22%). Canais presenciais, e-mail e carta somam apenas 6% dos registros.

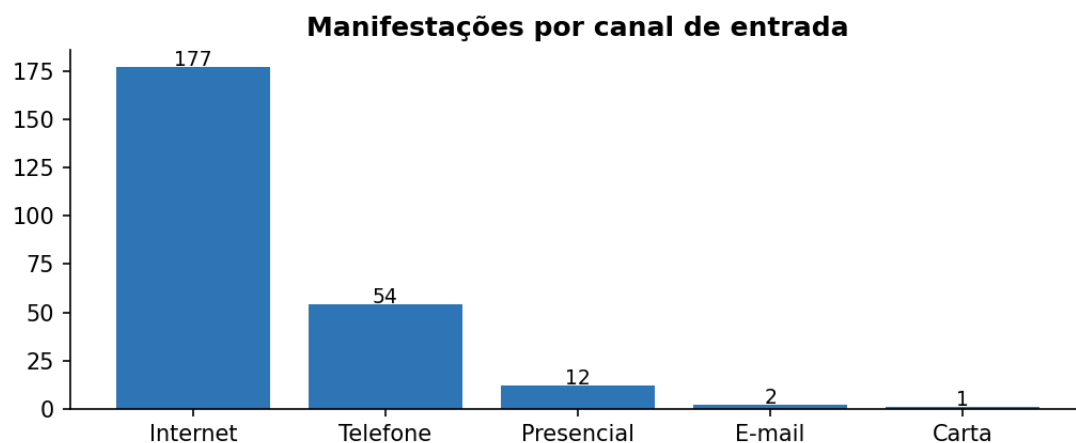


Figura 4 — Manifestações por canal de entrada

7. Principais Assuntos

"Assistência Hospitalar e Ambulatorial" e "Atendimento ao público" concentram, juntos, 72% de todas as manifestações do semestre, indicando que a experiência do cidadão no acesso e atendimento hospitalar/ambulatorial é o principal ponto de atrito percebido pela população. Os demais assuntos aparecem de forma pulverizada, com no máximo 7 ocorrências cada.

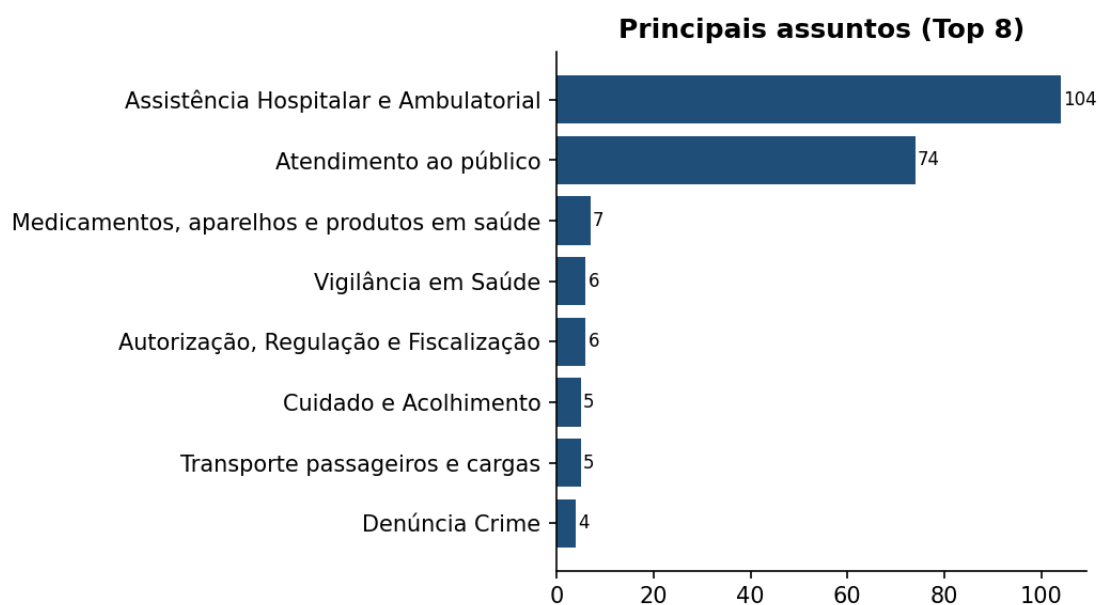


Figura 5 — Principais assuntos das manifestações (Top 8)

8. Tempo de Resposta e Cumprimento de Prazos

Entre as 198 manifestações concluídas no semestre, o tempo médio de resposta foi de 20,6 dias, com mediana de 14 dias — indicando que, embora a maioria das respostas seja relativamente ágil, um grupo de casos mais complexos eleva a média (o tempo máximo observado foi de 123 dias).

20,6 dias tempo médio de resposta	14 dias tempo mediano de resposta	71,2% respondidas dentro do prazo
---	---	---

Do total de manifestações concluídas, 141 (71,2%) foram respondidas dentro do prazo regulamentar e 57 (28,8%) ultrapassaram o prazo estabelecido. Esse índice de descumprimento de prazo é um ponto que merece monitoramento contínuo, especialmente diante do volume crescente de manifestações observado em meses como maio.

9. Manifestações em Aberto — Ponto de Atenção

Ao final do semestre, 38 manifestações permaneciam na situação "Cadastrada", aguardando resposta conclusiva. Na data de elaboração deste relatório, a totalidade dessas 38 manifestações já havia ultrapassado o prazo de resposta estabelecido, algumas há mais de 30 dias. Recomenda-se priorização imediata dessas pendências pelas áreas responsáveis, com destaque para os casos abertos entre fevereiro e abril, que já acumulam atraso considerável.

10. Conclusões e Recomendações

A análise dos dados do 1º semestre de 2026 permite as seguintes conclusões e recomendações:

- Concentrar esforços na área de Assistência Hospitalar e Ambulatorial e no Atendimento ao público, responsáveis por 72% das manifestações, mapeando as causas recorrentes das reclamações.
- Regularizar as 38 manifestações em aberto com prazo vencido, priorizando as mais antigas, para reduzir o passivo de pendências.
- Investigar os fatores que elevaram o volume de manifestações em maio (67 registros), avaliando se houve fator sazonal, operacional ou de comunicação institucional.
- Reforçar o monitoramento do cumprimento de prazos, já que quase 3 em cada 10 manifestações concluídas foram respondidas fora do prazo regulamentar.
- Manter e ampliar a divulgação dos canais digitais (Internet), que já concentram 72% dos registros, sem prejuízo da manutenção do canal telefônico, segundo mais utilizado.

