



**CREFITO19**  
CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E  
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL  
DA 19ª REGIÃO**

**SETOR DE ATENDIMENTO – FALE CONOSCO**  
**RELATÓRIO ANUAL - 2025**

**MARÇO, 2026.**



# CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E  
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

## SUMÁRIO

Introdução	03
Resultados gerais	04
Solicitações de providências, dúvidas e informações	05
Denúncias	06
Reclamações.	08
Elogios	09
Sugestões	10
Encaminhamentos gerais	11
Considerações Finais	12



# **CREFITO19**

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E  
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

## **Introdução**

O canal “Fale Conosco” do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 19ª Região (CREFITO 19) foi criado em junho de 2025 com o propósito de fortalecer a comunicação institucional e ampliar o diálogo com os profissionais e a sociedade.

A iniciativa surgiu com o objetivo de aproximar o usuário da gestão do Conselho, proporcionando um meio direto, acessível e eficiente para o envio de dúvidas, sugestões, solicitações e manifestações diversas. Por meio desse canal, o CREFITO 19 reafirma seu compromisso com a transparência, a escuta ativa e a melhoria contínua dos serviços prestados.

O “Fale Conosco” se consolida, assim, como uma importante ferramenta de participação social, contribuindo para o aprimoramento das ações institucionais e para o fortalecimento da relação entre o Conselho, os profissionais e a sociedade.

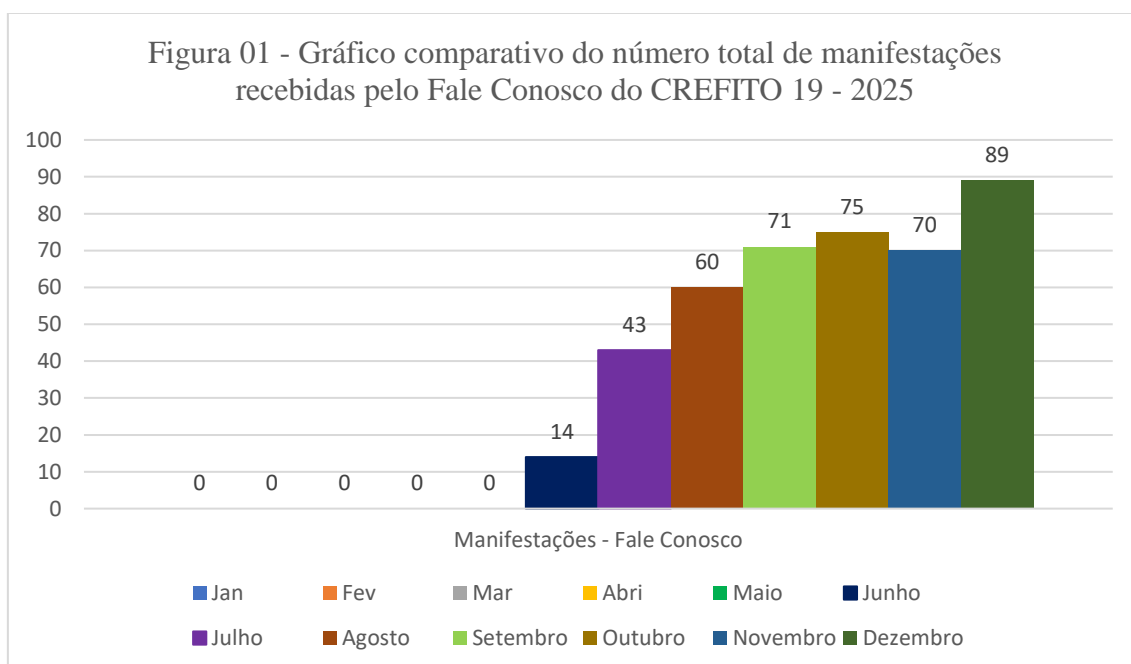


# CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E  
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

## Resultados gerais.

Desde sua criação, em junho de 2025, o canal fale conosco realizou o registro e tratamento 422 manifestações, com o tempo média de resposta de 2,06 dias ( $\pm 0,91$ ). Estes resultados estão apresentados na figura 1.



O gráfico apresenta a evolução mensal das manifestações recebidas pelo canal Fale Conosco do CREFITO 19 ao longo de 2025 e evidencia um comportamento bastante claro de crescimento ao longo do tempo.

De forma geral, o gráfico demonstra a consolidação progressiva do Fale Conosco como ferramenta de participação social, com aumento consistente da demanda desde a sua criação, indicando maior engajamento e confiança dos usuários no canal.

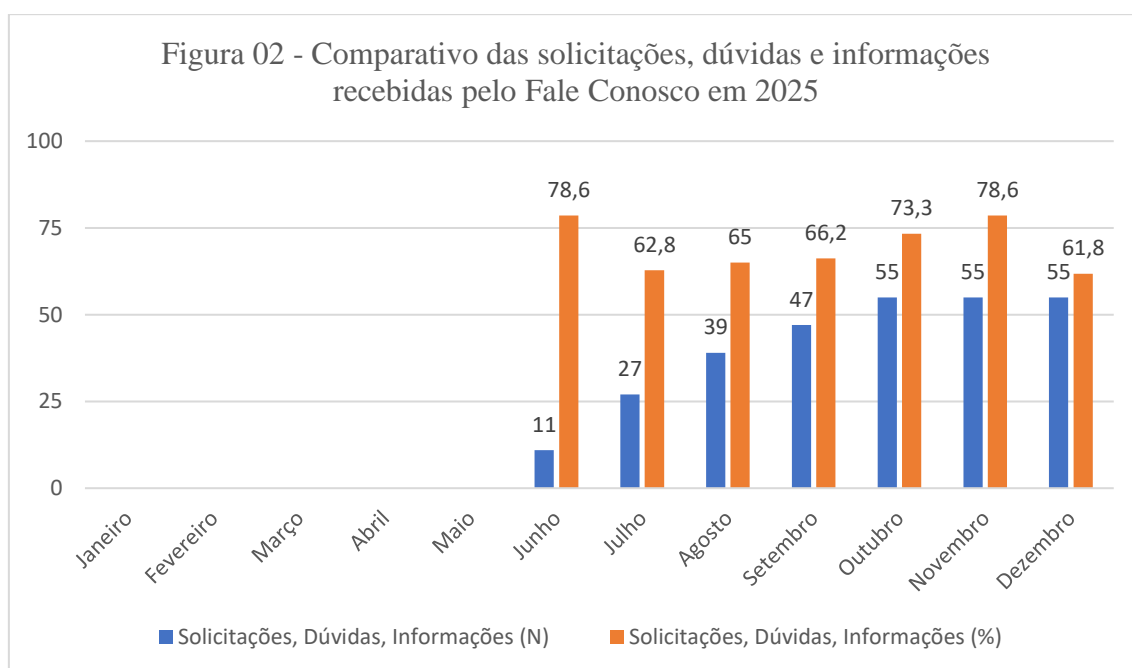


## CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E  
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

### Solicitações, dúvidas e informações

A figura 2 apresenta a evolução das solicitações, dúvidas e informações recebidos pelo canal Fale Conosco ao longo de 2025, tanto em números absolutos quanto em termos percentuais, permitindo uma análise mais completa do comportamento dessa categoria de manifestações.



A partir de junho, inicia-se o recebimento dessas demandas, com 11 manifestações, que já correspondem a 78,6% do total naquele mês. Esse dado indica que, desde o início da operação do canal, esse tipo de manifestação foi predominante.

Nos meses seguintes, há crescimento contínuo em números absolutos. Em julho, o total sobe para 27 registros, mantendo uma participação elevada de 62,8%. Em agosto e setembro, os números seguem em ascensão, com 39 e 47 manifestações, acompanhados de percentuais de 65% e 66,2%, respectivamente, demonstrando estabilidade na representatividade dessa categoria.



## **CREFITO19**

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E  
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

Em outubro, observa-se novo aumento, chegando a 55 manifestações e 73,3% do total, reforçando a predominância de solicitações de informação no canal. Em novembro, o número absoluto se mantém em 55, mas o percentual cresce para 78,6%, indicando que, embora o volume tenha se mantido estável, outras tipologias de manifestação reduziram sua participação relativa.

Por fim, em dezembro, registra-se o maior volume absoluto do período, com 61,8% de participação percentual. Apesar do crescimento no número de manifestações, há uma leve redução proporcional, o que indica maior diversificação dos tipos de demandas recebidas.

De modo geral, o gráfico evidencia que as solicitações, dúvidas e informações constituem a principal finalidade de uso do canal Fale Conosco, mantendo predominância ao longo de todo o período analisado, com crescimento consistente em volume e relativa estabilidade percentual.

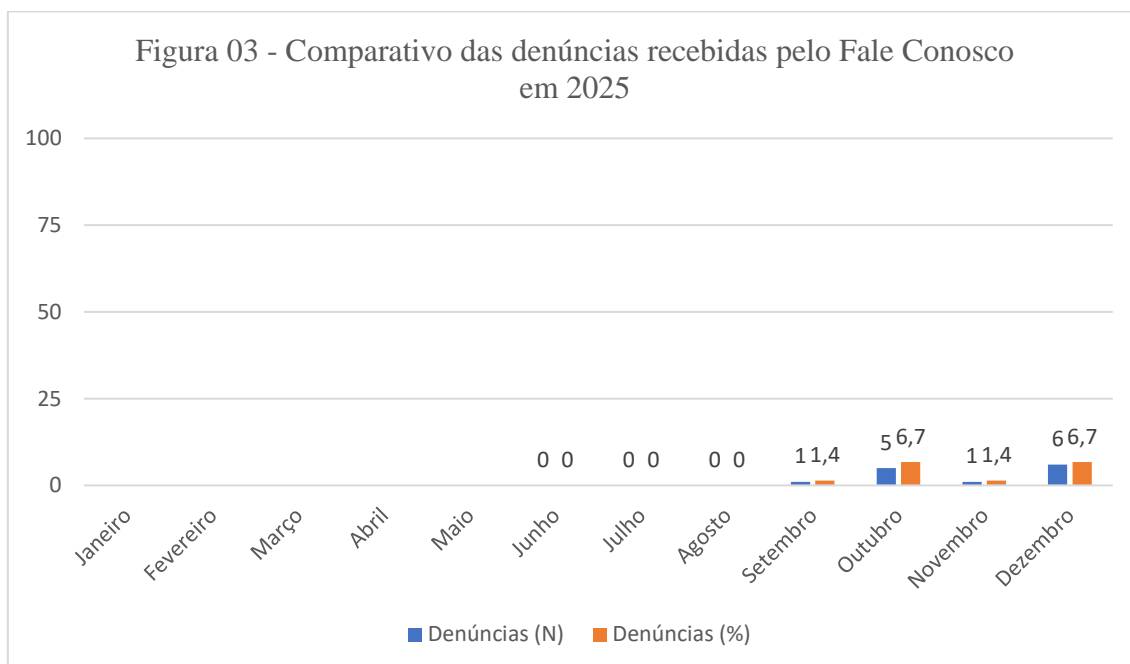
### **Denúncias**

A figura 3 apresenta o comportamento das denúncias recebidas pelo canal Fale Conosco ao longo de 2025, em números absolutos e percentuais, evidenciando uma dinâmica distinta em relação às demais tipologias de manifestação. É importante informar que as denúncias recebidas por este canal são encaminhadas diretamente ao Departamento de Fiscalização, para análise e providências cabíveis.



## CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E  
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO



Inicialmente, observa-se ausência total de denúncias, mesmo após o início do funcionamento do canal em junho. Esse dado sugere que, nos primeiros meses de operação, o canal foi utilizado predominantemente para finalidades informativas, sem registro de demandas de caráter mais sensível ou formal, como as denúncias.

A partir de setembro, surgem os primeiros registros, ainda em volume bastante reduzido, com participação de 1,4%. Em outubro, há um leve aumento, com crescimento tanto no número absoluto quanto na representatividade percentual, que atinge 6,7%. Esse movimento indica o início da utilização do canal também para esse tipo de demanda.

Em novembro, há uma pequena oscilação, com percentual de 1,4%, mantendo-se em patamar baixo, mas constante. Já em dezembro, observa-se o maior registro do período, com aumento no número de denúncias e participação de 6,7%, indicando uma intensificação desse tipo de manifestação ao final do ano.

De forma geral, o gráfico demonstra que as denúncias representam uma parcela minoritária das manifestações recebidas. Esse comportamento está associado ao perfil



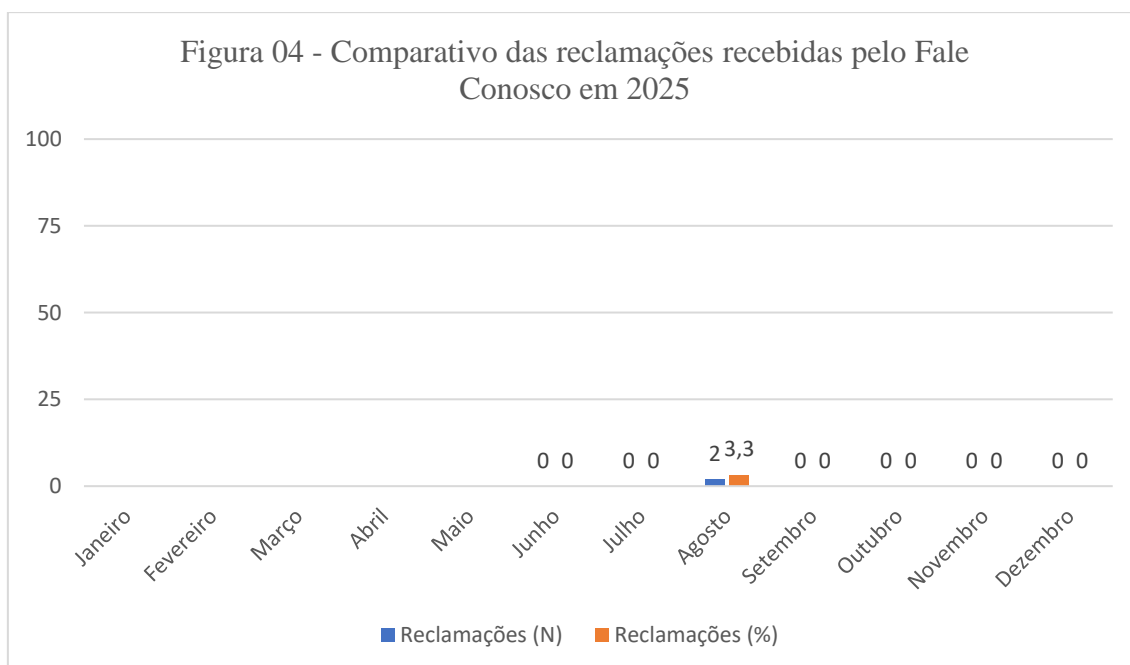
## CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E  
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

inicial de utilização do canal, mais voltado à orientação e esclarecimento, bem como à possível migração gradual de demandas mais complexas à medida que o canal se consolida junto aos usuários.

### Reclamações

A figura 4 evidencia o comportamento das reclamações registradas no canal Fale Conosco ao longo de 2025, demonstrando uma incidência extremamente baixa desse tipo de manifestação.



Verifica-se que a única ocorrência de reclamação aparece no mês de agosto, com um registro em número absoluto, correspondente a 3,3% do total de manifestações naquele período.

A baixa utilização deste canal como forma de manifestação de insatisfação ou queixas indica um bom nível de satisfação dos usuários dos serviços e atendimento prestado pelo CREFITO 19.

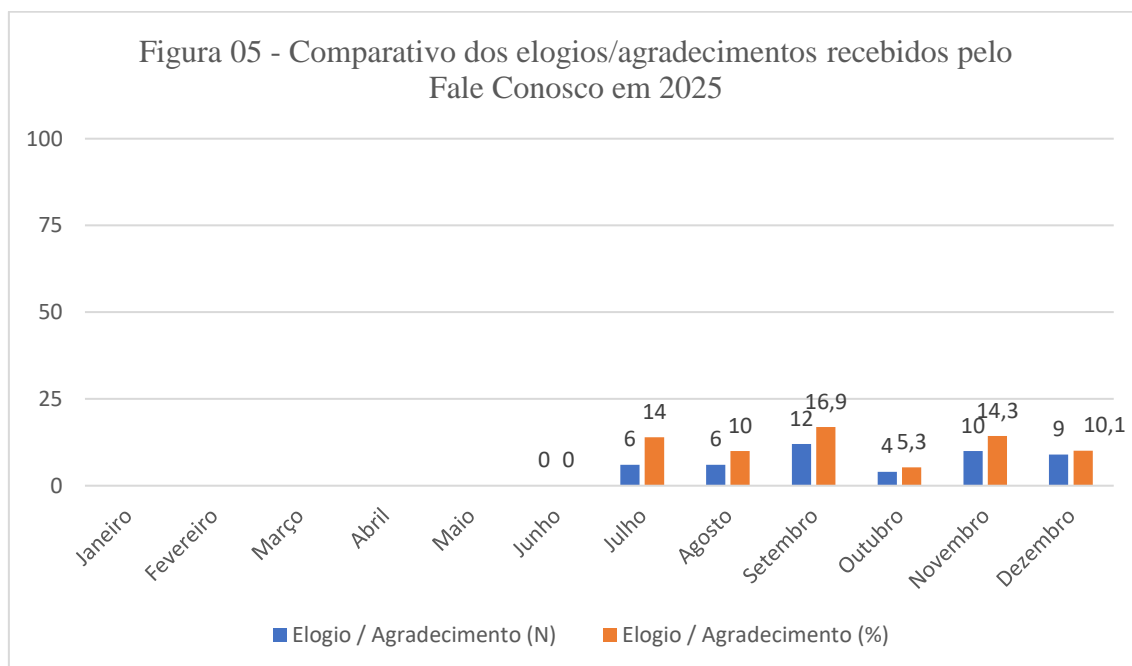


## CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E  
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

### Elogios / Agradecimentos

A figura 5 apresenta a evolução dos elogios e agradecimentos registrados no canal Fale Conosco ao longo de 2025, evidenciando a presença constante desse tipo de manifestação a partir do início efetivo de utilização do canal no CREFITO 19.



A partir de julho, surgem os primeiros elogios, com 6 manifestações, correspondendo a 14% do total naquele mês. Em agosto, o número absoluto se mantém em 6, porém com redução percentual para 10%, indicando aumento proporcional de outras categorias.

Em setembro, observa-se crescimento significativo, alcançando 12 manifestações e 16,9%, o maior percentual registrado no período, o que sugere um momento de maior reconhecimento positivo por parte dos usuários. Em outubro, há uma queda acentuada, com 4 manifestações e 5,3%, representando uma oscilação pontual.



## CREFITO19

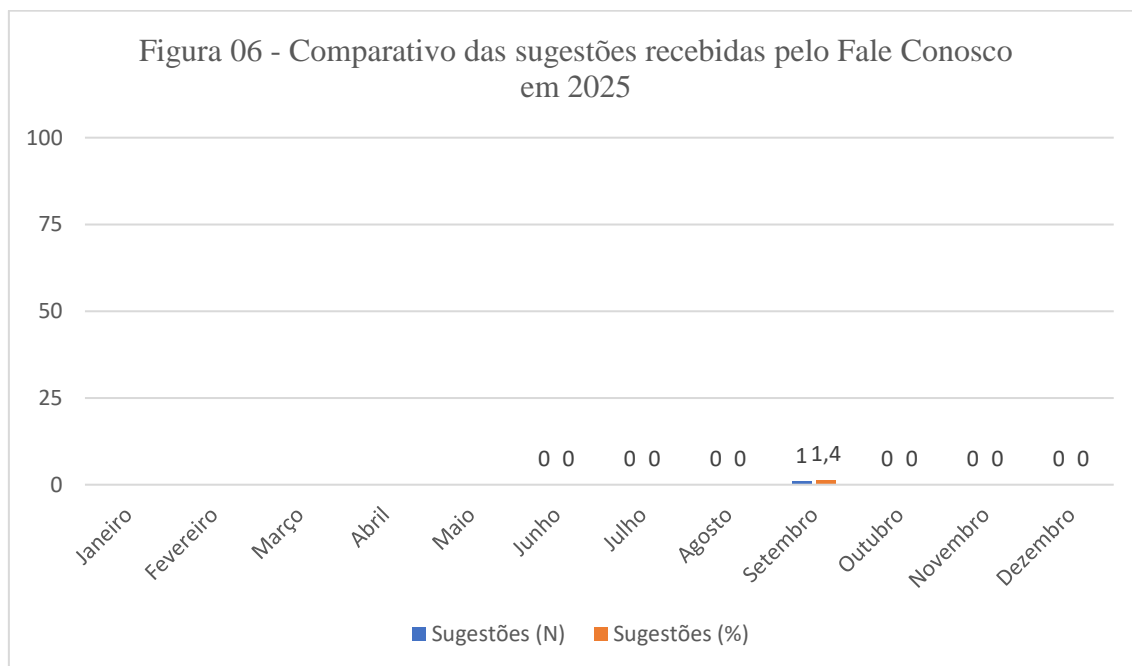
CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E  
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

Nos meses finais, os números voltam a crescer. Em novembro, são registrados 10 elogios, com participação de 14,3%, e em dezembro, 9 manifestações, com 10,1%, mantendo um patamar relevante dentro do conjunto das manifestações.

De forma geral, o gráfico demonstra que os elogios e agradecimentos possuem presença contínua, com variações moderadas. Esse comportamento indica não apenas a utilização do canal para demandas informativas, mas também como espaço de reconhecimento positivo, contribuindo para a avaliação qualitativa dos serviços prestados pelo conselho.

### Sugestões

A figura 6 apresenta as sugestões registradas no canal Fale Conosco ao longo de 2025, demonstrando uma incidência extremamente baixa desse tipo de manifestação.



Verifica-se que a única ocorrência de sugestão recebida aparece no mês de setembro, com um registro em número absoluto, correspondente a 1,4% do total de manifestações naquele período.



**CREFITO19**

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E  
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

O baixo índice de sugestões registradas no canal de atendimento pode ser compreendido a partir do próprio perfil de utilização do Fale Conosco, que se mostra predominantemente voltado para demandas imediatas, como solicitações de informação, esclarecimento de dúvidas e, em menor escala, denúncias e elogios.

De modo geral, o usuário tende a procurar o canal quando há uma necessidade concreta e urgente, o que reduz a incidência de manifestações de caráter mais propositivo, como as sugestões.

Dessa forma, o reduzido número de sugestões reflete mais o comportamento e a finalidade prática de uso do canal do que, propriamente, uma ausência de interesse dos usuários em contribuir com o aprimoramento institucional.

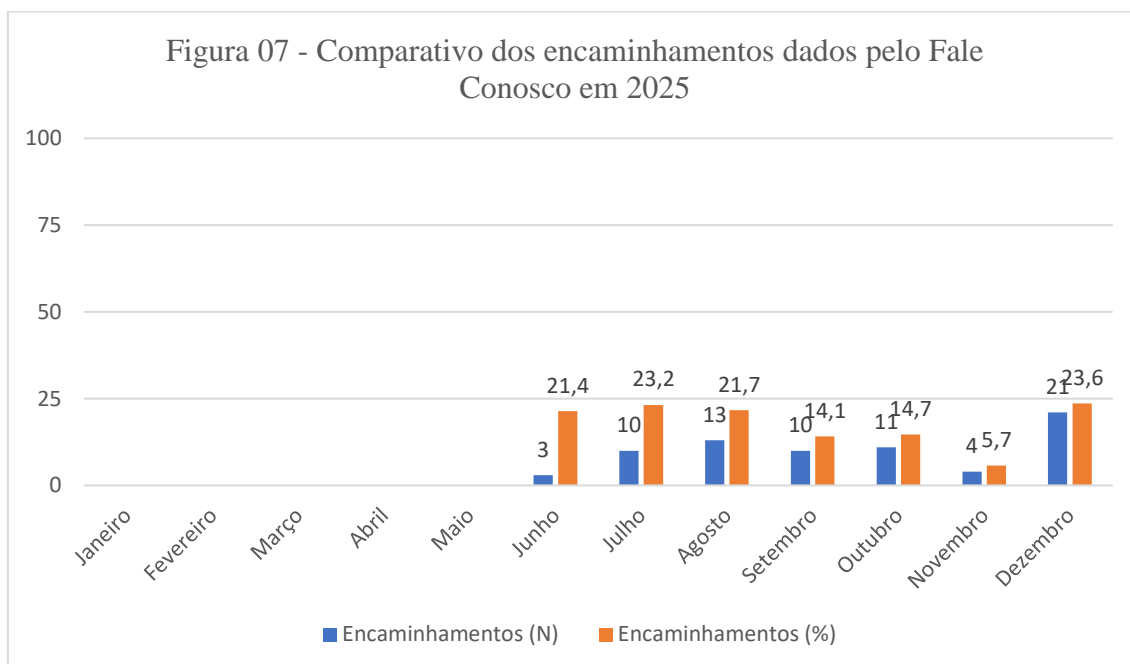
### **Encaminhamentos**

A figura 7 apresenta o comparativo dos encaminhamentos realizados pelo canal Fale Conosco ao longo de 2025, evidenciando tanto o número absoluto quanto o percentual mensal.



## CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E  
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO



O gráfico evidencia um crescimento consistente ao longo do período analisado, ainda que o percentual de encaminhamentos permaneça relativamente baixo em relação ao total de demandas recebidas. Esse cenário indica que a maior parte das manifestações registradas no canal Fale Conosco não requer encaminhamento a outros setores, o que reforça seu caráter predominantemente orientativo e informativo, atuando de forma direta na prestação de esclarecimentos aos usuários.

### Considerações Finais

A análise dos dados apresentados ao longo de 2025 evidencia a consolidação progressiva do canal Fale Conosco como um importante instrumento de comunicação entre o CREFITO 19 e a sociedade. Observa-se que, após sua implementação, houve crescimento contínuo no número de manifestações, indicando maior adesão e confiança dos usuários.



## **CREFITO19**

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E  
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

O perfil das demandas recebidas demonstra predominância clara de solicitações, dúvidas e informações, o que revela a principal finalidade de utilização do canal como meio de orientação e esclarecimento. Esse comportamento reforça o papel do Fale Conosco como ferramenta de apoio ao usuário e de promoção da transparência institucional.

As demais tipologias de manifestação apresentam menor incidência. As denúncias surgem de forma gradual e em baixo volume, indicando que o canal começa a ser reconhecido também como espaço para esse tipo de registro, ainda que de forma tímida. As reclamações, por sua vez, são praticamente inexistentes, o que pode estar associado tanto à satisfação dos usuários quanto à utilização de outros canais específicos para esse fim.

Os elogios e agradecimentos aparecem de maneira constante ao longo do período analisado, demonstrando reconhecimento positivo por parte dos usuários e contribuindo para a avaliação qualitativa dos serviços prestados. Já as sugestões apresentam baixa representatividade, refletindo um uso mais reativo e imediato do canal, voltado à resolução de demandas pontuais, em detrimento de contribuições propositivas.

De forma geral, os resultados indicam que o canal Fale Conosco vem cumprindo sua função institucional, fortalecendo a comunicação com o público e ampliando os mecanismos de participação social. Ao mesmo tempo, os dados apontam oportunidades de aprimoramento, especialmente no estímulo à participação mais ativa dos usuários, como o envio de sugestões e contribuições que possam subsidiar a melhoria contínua dos serviços oferecidos pelo conselho.

---

Dr Alex Carrer Borges Dias

Conselheiro – responsável pelo canal Fale Conosco