



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

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

**SETOR DE OUVIDORIA
RELATÓRIO ANUAL - 2025**

MARÇO, 2026.



CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

SUMÁRIO

Introdução	03
Principais Iniciativas e Ações em 2025	
Implementação da Ouvidoria como Ferramenta Estratégica de Gestão	06
Melhorias Implementadas a Partir dos Dados da Ouvidoria	06
Expansão do quadro de pessoal	06
Criação de novos setores	07
Digitalização de serviços e processos	07
Implantação de nova sede	07
Investimento em treinamentos e capacitações	07
Padronização de processos	08
Otimização das atividades de fiscalização	08
Ampliação dos canais de comunicação	08
Fortalecimento da gestão por indicadores	08
Atualização da Carta de Serviços	09
Equipe da Ouvidoria do CREFITO 19	09
Atendimento da Ouvidoria do CREFITO 19	09
Tipos de manifestações recebidas	11
Solicitações de providências, dúvidas e informações	12
Denúncias	13
Reclamações.	15
Elogios	16
Pedidos de acesso à informação.	17
Sugestão / Solicitação de providências / Simplifique!	18
Encaminhamentos gerais	19
Considerações Finais	20



CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

Introdução

A Ouvidoria do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 19ª Região (CREFITO 19) apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2025, em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Para adequada interpretação dos dados consolidados neste relatório, faz-se necessária a contextualização do processo de criação e estruturação institucional do CREFITO 19, assim como seu setor de Ouvidoria.

O CREFITO 19 foi instituído pela Resolução COFFITO nº 563, de 27 de janeiro de 2023, em decorrência do desmembramento da circunscrição anteriormente vinculada ao CREFITO-11, que abrangia o Estado de Goiás e o Distrito Federal. Com a nova configuração, o CREFITO 19 passou a ter como área de jurisdição o Estado de Goiás, excetuadas as áreas integrantes da Região Metropolitana do Entorno do Distrito Federal (RME). A posse do primeiro colegiado ocorreu em 22 de maio de 2024.

A partir da posse, iniciou-se o processo de transição administrativa, com vistas à consolidação da estrutura organizacional, normativa e operacional do novo Conselho. Nesse contexto, o Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFFITO) instituiu, por meio da Resolução COFFITO nº 593/2024, de 10 de setembro de 2024, a Comissão de Fiscalização e Monitoramento do Desmembramento do CREFITO 11 e do CREFITO 19, com a finalidade de supervisionar, orientar e acompanhar as medidas necessárias à plena operacionalização do CREFITO 19, assegurando conformidade normativa e sustentabilidade financeira, orçamentária e contábil.

Em 6 de novembro de 2024, por meio do Acórdão COFFITO nº 751/2024, foi aprovado apoio financeiro ao CREFITO 19, sendo o primeiro aporte disponibilizado em 14 de novembro de 2024. Tal medida viabilizou as condições mínimas para o início das



CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

atividades institucionais, considerando a inexistência de arrecadação própria até aquele momento.

O Setor de Ouvidoria do CREFITO 19 foi regulamentado pela Portaria CREFITO-19 nº 03, de 10 de janeiro de 2025, ocasião em que teve início seu funcionamento, inicialmente com recebimento de manifestações por meio de correio eletrônico institucional.

Após a nomeação do Ouvidor e a conclusão da Trilha de Aprendizagem em Ouvidoria, promovida pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e reconhecida pela Controladoria-Geral da União (CGU), com carga horária de 210 horas, constatou-se que o canal exclusivo de atendimento por e-mail não atendia integralmente às exigências procedimentais, de rastreabilidade e de transparência previstas na Lei nº 13.460/2017.

Diante desse cenário, foi iniciado o processo de adesão à Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV) e de criação do perfil institucional do CREFITO 19 na Plataforma Fala.BR, mantida pela CGU. A Ouvidoria do CREFITO 19 passou a operar regularmente na referida plataforma a partir de abril de 2025.

Posteriormente, a Resolução COFFITO nº 616/2025, publicada em junho de 2025, estabeleceu diretrizes para a integração das Ouvidorias no âmbito do Sistema COFFITO/CREFITOs, determinando a adoção de modelo unificado e integrado. A implementação prática dessa integração ocorreu em 15 de setembro de 2025, por meio do Ofício-Circular SEI nº 26/2025 – COFFITO/SUPT.

A partir dessa data, a Ouvidoria do CREFITO 19 deixou de operar de forma autônoma na Plataforma Fala.BR, passando a atuar exclusivamente por meio do perfil integrado ao COFFITO.



CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

Assim, o presente relatório anual contempla as manifestações recebidas e tratadas ao longo do exercício de 2025 por meio dos seguintes canais:

- I. correio eletrônico institucional;
- II. perfil independente do CREFITO 19 na Plataforma Fala.BR, até 14 de setembro de 2025;
- III. perfil integrado ao COFFITO na Plataforma Fala.BR, a partir de 15 de setembro de 2025.



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

Principais Iniciativas e Ações em 2025

Implementação da Ouvidoria como Ferramenta Estratégica de Gestão

Com a sistematização das manifestações recebidas, consolidou-se a Ouvidoria como uma ferramenta estratégica de gestão. A partir da análise contínua dos dados, foram implementadas diversas mudanças e melhorias, com os seguintes objetivos:

- Desburocratizar processos;
- Facilitar o acesso dos usuários aos serviços prestados;
- Melhorar a qualidade do atendimento e da execução dos serviços;
- Implementar o Portal da Transparência;
- Tornar a gestão mais eficiente e participativa;
- Ampliar a acessibilidade aos usuários.

Melhorias Implementadas a Partir dos Dados da Ouvidoria

A coleta e a análise das manifestações possibilitaram mudanças significativas em diversos setores do Conselho, dentre as quais destacam-se:

- *Expansão do quadro de pessoal*

O quadro de colaboradores do CREFITO 19 passou de quatro para dezoito integrantes, sendo:

- quatro empregados públicos efetivos;
- quatro empregados públicos comissionados;
- cinco colaboradores temporários;
- cinco estagiários.

Essa ampliação fortaleceu a capacidade operacional e administrativa do Conselho.



CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

• *Criação de novos setores*

Foram instituídos os seguintes setores: Coordenação-Geral, Controladoria Interna, Comunicação, Tecnologia da Informação e Negociação.

Essas áreas passaram a integrar a estrutura organizacional já composta pelos setores de Atendimento, Registro, Fiscalização, Jurídico, Contabilidade e Ouvidoria, promovendo maior organização, especialização e eficiência institucional.

• *Digitalização de serviços e processos*

A maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria estava relacionada à solicitação de serviços. Diante desse cenário, foi solicitado apoio ao COFFITO para a aquisição de um novo sistema informatizado, com vistas à digitalização dos serviços.

O novo sistema possibilitou a criação do Portal do Profissional, que entrou em funcionamento em junho de 2025. A ferramenta trouxe maior autonomia, agilidade e eficiência à prestação dos serviços, contribuindo para:

- redução do tempo de espera;
- aumento da transparência;
- melhoria da experiência dos usuários.

• *Implantação de nova sede*

Com a ampliação do quadro de pessoal e a criação de novos setores, em julho de 2025 o Conselho passou a funcionar em uma nova sede, com espaço físico e estrutura adequados à plena operacionalização das atividades institucionais.

• *Investimento em treinamentos e capacitações*

Ao longo de 2025, o CREFITO 19 investiu em treinamentos, capacitações e ações realizadas em parceria com diversos órgãos, fortalecendo a cultura de aprendizado



CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

institucional e aprimorando as competências técnicas e administrativas dos colaboradores.

Dentre as iniciativas, destaca-se o Encontro entre os Conselhos Regionais de Profissões do Estado de Goiás e a Controladoria-Geral da União (CGU) – Regional Goiás, promovido e realizado na sede do CREFITO 19, em parceria com a CGU.

- *Padronização de processos*

Foram elaborados fluxogramas e manuais internos com o objetivo de padronizar procedimentos, conferir maior transparência às rotinas administrativas e otimizar o fluxo de trabalho entre os setores.

- *Otimização das atividades de fiscalização*

Houve aprimoramento na condução das atividades de fiscalização, com o encaminhamento e acompanhamento de todas as denúncias recebidas pela Ouvidoria.

- *Ampliação dos canais de comunicação*

Foram ampliados os canais de comunicação com o público, incluindo a criação do canal “Fale Conosco” e a aquisição de novos números de atendimento, facilitando o acesso da sociedade ao Conselho.

- *Fortalecimento da gestão por indicadores*

Foram instituídas reuniões semanais e mensais entre os setores, com apresentação de relatórios de indicadores, diagnóstico de problemas e definição de soluções conjuntas, promovendo uma gestão mais integrada e orientada por resultados.



CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

- *Atualização da Carta de Serviços*

Com o crescimento, aprimoramento e digitalização dos serviços, a Carta de Serviços foi atualizada, passando a contemplar de forma clara e organizada todos os serviços prestados pelo CREFITO 19.

Equipe da Ouvidoria do CREFITO 19

A Ouvidoria do CREFITO 19 é coordenada pelo Conselheiro Alex Carrer Borges Dias, designado Ouvidor por meio da Portaria CREFITO-19 nº 03, de 10 de janeiro de 2025.

Compõem a equipe de apoio a empregada pública efetiva Kelly Regina Daur e a empregada pública temporária Cleides Gonçalves Terra, que atuam no suporte administrativo, operacional e no acompanhamento das manifestações recebidas.

Atendimento da Ouvidoria do CREFITO 19

A Ouvidoria do CREFITO 19 atua como instância estratégica de interlocução entre o usuário e a administração, utilizando as manifestações recebidas como instrumentos de aprimoramento contínuo dos serviços prestados e de aperfeiçoamento da gestão institucional.

O acesso ao canal da Ouvidoria do CREFITO 19, ao longo de 2025, aconteceu de diferentes formas: inicialmente por e-mail, em seguida pelo perfil autônomo do CREFITO 19 na Plataforma Fala.BR, e finalmente pelo perfil integrado ao COFFITO na Plataforma Fala.BR.

Além do recebimento de manifestações por meio eletrônico, permanece disponível a possibilidade de protocolo por correspondência física ou de forma presencial.



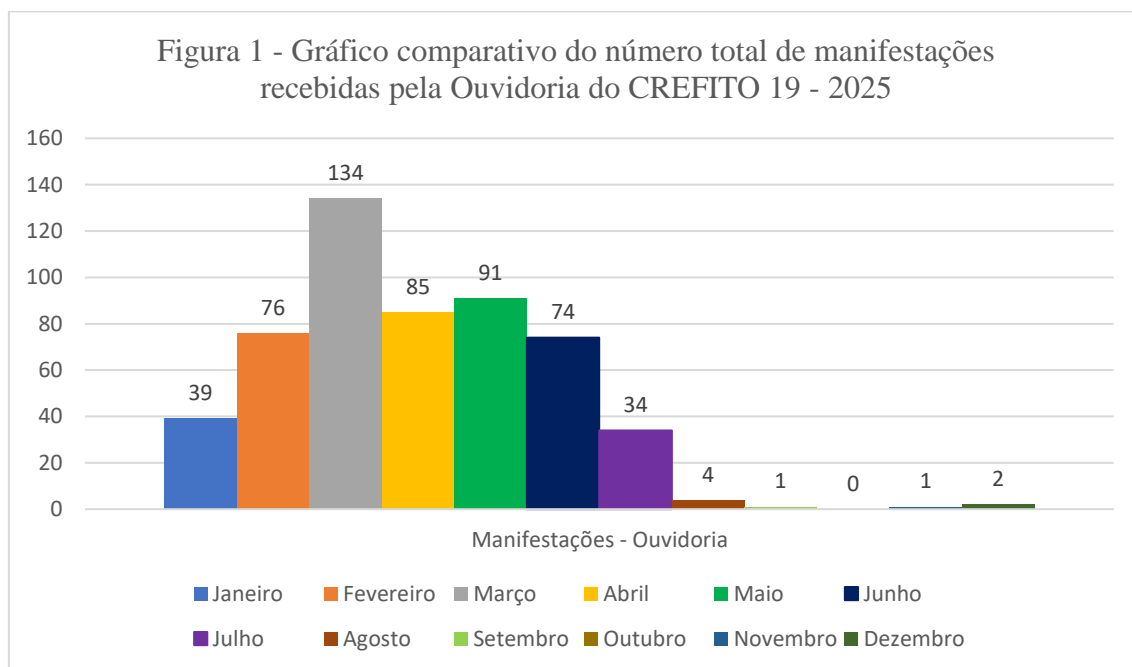
CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

Na forma presencial, o manifestante pode optar por registrar diretamente sua manifestação na Plataforma Fala.BR ou apresentá-la verbalmente. Quando realizada de forma verbal, a manifestação é formalizada por meio de transcrição e redução a termo, sendo posteriormente inserida na plataforma, com o objetivo de garantir a centralização e a integridade do banco de dados institucional.

No exercício de 2025, o setor de Ouvidoria registrou 541 atendimentos, todos recebidos por meio eletrônico. Embora haja previsão de atendimento por correspondência física ou de forma presencial, não houve registros de manifestações por esses meios no período analisado.

A Figura 1 apresenta a distribuição dos atendimentos ao longo do exercício de 2025.





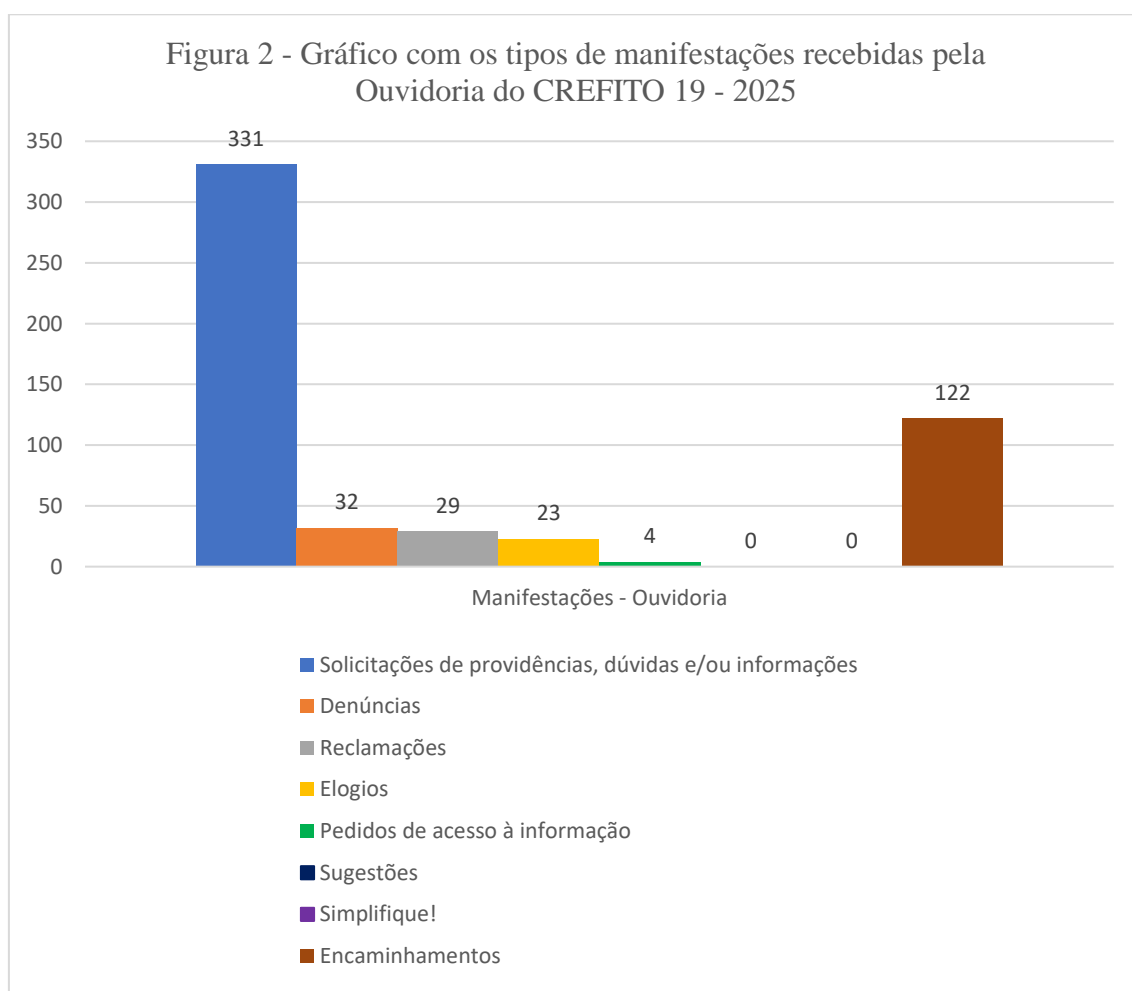
CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

O tempo médio de resposta foi de 7 dias, com 100% das manifestações respondidas no prazo determinado pela Lei nº 13.460.

Tipos de manifestações recebidas

A figura 2 apresenta a distribuição das manifestações registradas pela Ouvidoria do CREFITO 19 no ano de 2025, permitindo identificar o perfil predominante das demandas encaminhadas ao setor.





CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

Verificou-se que a maior parte das manifestações corresponde a solicitações de providências, dúvidas e/ou informações, totalizando 331 registros (61,2%). Esse número representa a parcela mais significativa dos atendimentos realizados, evidenciando que a Ouvidoria é amplamente utilizada como canal de orientação e esclarecimento, reforçando seu papel informativo e de apoio aos profissionais e à sociedade.

Em seguida, destacam-se os encaminhamentos, com 122 registros (22,6%), o que demonstra a atuação da Ouvidoria como instância mediadora, responsável por direcionar as demandas aos setores competentes do Conselho para análise e providências.

As denúncias somaram 32 registros (5,9%) e as reclamações 29 (5,4%), apresentando quantitativos semelhantes. Esses dados indicam que parte das manifestações envolve possíveis irregularidades ou situações de insatisfação que demandam apuração e adoção de medidas administrativas. Os elogios totalizaram 23 registros (4,2%), revelando reconhecimento positivo por parte dos usuários em relação aos serviços prestados.

Os pedidos de acesso à informação registraram 4 manifestações (0,7%) no período analisado, enquanto não houve registros nas categorias Sugestões e Simplifique!.

De forma geral, os dados demonstram que a Ouvidoria do CREFITO 19 exerce predominantemente função orientativa e informativa, sem deixar de atuar na mediação e no encaminhamento de demandas formais. O volume expressivo de solicitações de informações reforça a importância de manter e ampliar estratégias de comunicação institucional, com vistas a promover maior transparência e facilitar o acesso às informações pelos profissionais e pela sociedade.

1-Solicitações de providências, dúvidas e informações

A figura 3 apresenta os resultados referente às solicitações, dúvidas e informações a respeito dos serviços prestados pelo CREFITO 19 e direcionadas à Ouvidoria em número absoluto (N) e percentual (%). É importante ressaltar que este tipo de

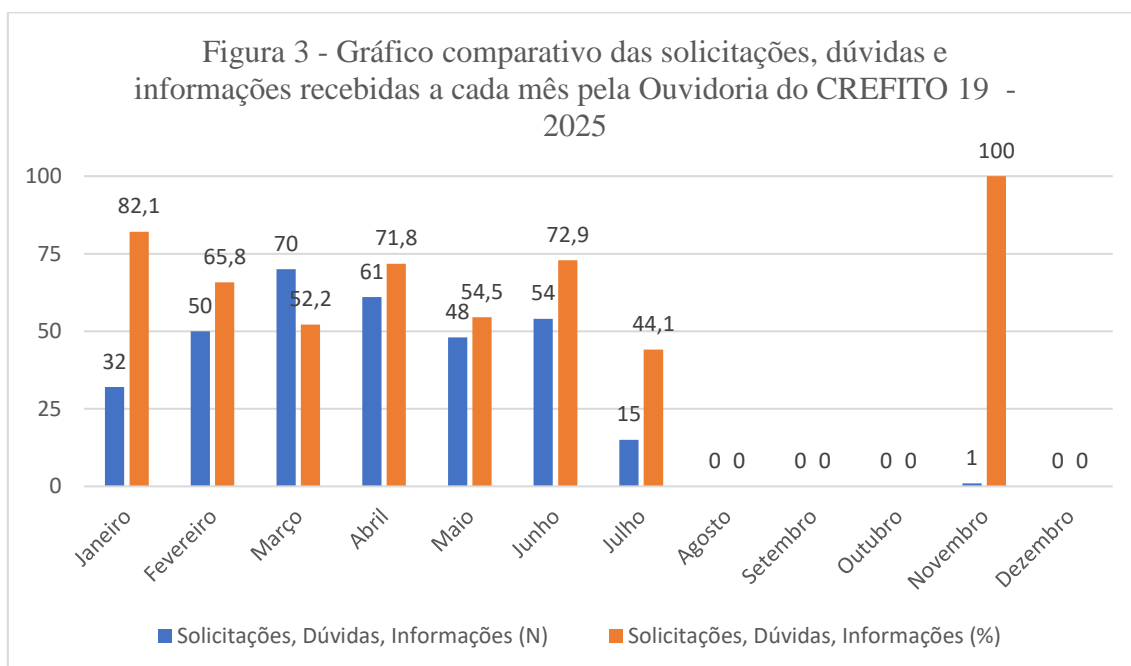


CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

manifestação não se enquadra na Lei 13.460/2017. Por este motivo, pode-se observar no gráfico que, a partir de julho, há uma queda no recebimento deste tipo de manifestação, que, particularmente fica ausente nos meses subsequentes. A exceção se faz a novembro, em que houve o recebimento de apenas uma manifestação deste tipo (que equivaleu a 100%) que foi tramitada pelo COFFITO, e tratada pelo CREFITO 19.

Essa queda se deu justamente pelo fato da criação do canal Fale Conosco, que teve como objetivo absorver este tipo de manifestação sobre esclarecimentos de dúvidas sobre os serviços prestados pelo conselho.



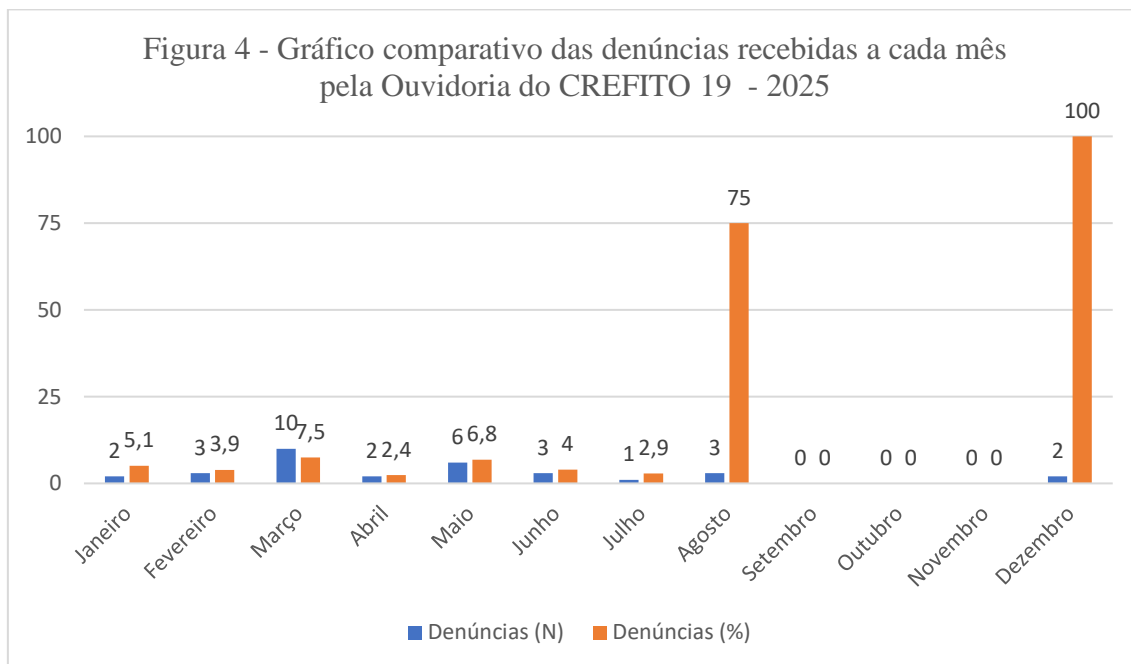
2- Denúncias

A figura 4 apresenta o comparativo das denúncias recebidas a cada mês pela Ouvidoria em 2025.



CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO



Antes de analisar o gráfico apresentado é importante esclarecer a natureza das denúncias registradas no período.

Conforme demonstrado, foram contabilizadas 32 denúncias ao longo do ano. Ressalta-se que todas as denúncias recebidas pela Ouvidoria tiveram como objeto a atuação profissional de fisioterapeutas ou terapeutas ocupacionais no exercício da profissão, não havendo registros de denúncias relacionadas à gestão administrativa do Conselho.

Essa distinção é relevante, pois a denúncia envolvendo a atuação profissional refere-se a possíveis infrações éticas, técnicas ou legais praticadas por profissionais, sendo tais manifestações encaminhadas aos setores competentes, especialmente à fiscalização e à instância ética, para apuração formal, observando-se o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa.

Por outro lado, as manifestações relacionadas à gestão institucional — como questionamentos sobre atos administrativos, funcionamento interno ou atendimento —



CREFITO19

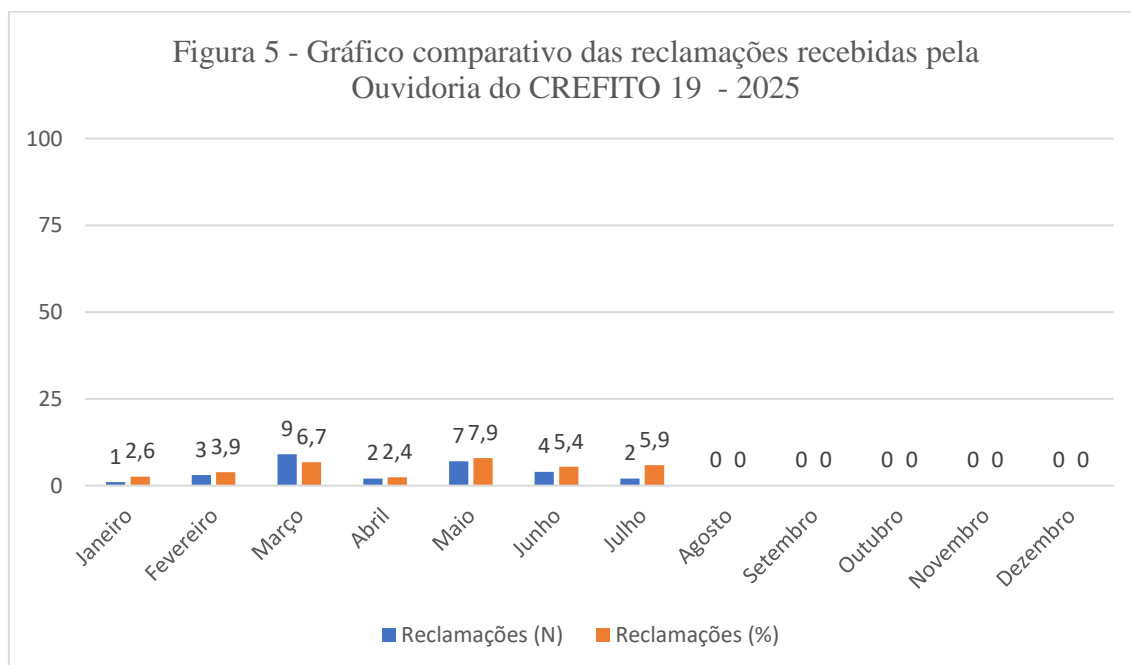
CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

são tratadas no âmbito da Ouvidoria como demandas administrativas, com foco na mediação, orientação e aprimoramento dos serviços. No período analisado, não houve registro de denúncias com esse perfil.

Assim, a análise do gráfico evidencia que as denúncias registradas em 2025 estiveram integralmente relacionadas ao exercício profissional, reforçando o papel do Conselho na fiscalização e na garantia da ética e da qualidade dos serviços prestados à sociedade, ao mesmo tempo em que demonstra a inexistência de manifestações denunciativas acerca da gestão administrativa da Autarquia no referido período.

3- Reclamações.

A Figura 5 apresenta a evolução das reclamações recebidas pela Ouvidoria do CREFITO 19 em 2025, considerando tanto o número absoluto (N) quanto o percentual (%), o que permite analisar, de forma conjunta, o volume e a representatividade dessas manifestações ao longo do ano.





CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

No período de janeiro a julho, observa-se variação no quantitativo de reclamações, sem tendência linear de crescimento ou queda. O volume inicia em patamar baixo em janeiro (1 reclamação; 2,6%), aumenta em fevereiro (3; 3,9%) e atinge seu pico em março, com 9 reclamações (6,7%), configurando o maior número absoluto de registros no período. Destaca-se que as reclamações registradas em março estiveram relacionadas, predominantemente, à dificuldade na realização do pagamento da anuidade de 2025, tendo em vista que, à época, os serviços ainda não estavam digitalizados e o processo de emissão de boletos era realizado de forma manual pelos servidores do Conselho.

Em abril, verifica-se uma redução significativa (2; 2,4%), seguida de novo aumento em maio (7; 7,9%). Esse comportamento está diretamente relacionado ao processo de transição institucional do sistema do conselho, uma vez que, nesse mês, a equipe esteve envolvida em treinamentos e na migração de dados para implantação de um novo sistema. Durante esse período, houve suspensão temporária do atendimento por aproximadamente uma semana, o que contribuiu para o aumento das reclamações.

Nos meses de junho (4; 5,4%) e julho (2; 5,9%), observa-se nova redução no número de registros. A partir de agosto, verifica-se a ausência de reclamações registradas. Esse cenário pode ser interpretado como reflexo da melhoria na qualidade dos serviços prestados, decorrente da implementação do novo sistema, da retomada plena dos atendimentos e do aprimoramento dos fluxos internos. Nesse contexto, a Ouvidoria passou a atuar de forma preventiva e integrada com os demais setores, contribuindo para a resolução célere das demandas e para a redução da necessidade de formalização de reclamações.

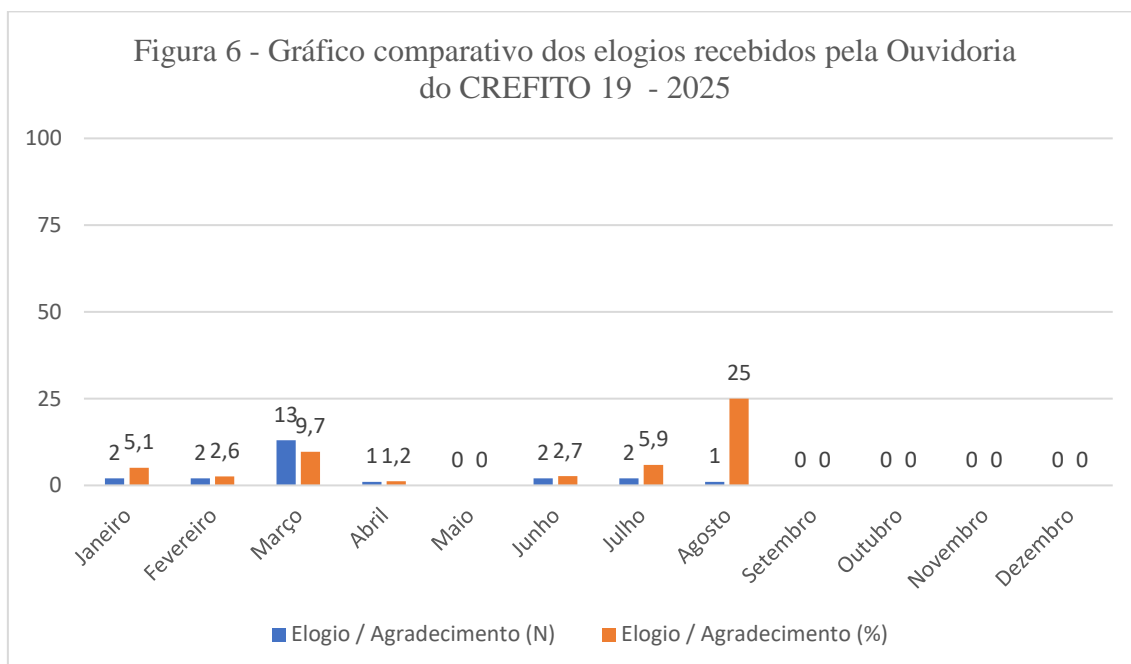
4- Elogios

A Figura 6 apresenta os elogios/agradecimentos registrados pela Ouvidoria do CREFITO-19 em 2025, em número absoluto (N) e percentual (%).



CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO



Entre janeiro e abril, os dados mostram baixo volume de manifestações, com leve oscilação e destaque para março (13; 9,7%), que concentra o maior número absoluto de elogios no período. Em maio, não há registros de elogios, o que pode estar relacionado ao contexto operacional já observado anteriormente, marcado por instabilidades no atendimento.

Nos meses de junho (2; 2,7%) e julho (2; 5,9%), observa-se uma retomada discreta dos elogios. O maior percentual ocorre em agosto (25%), apesar do baixo número absoluto (1), indicando alta representatividade em relação ao total de atendimentos.

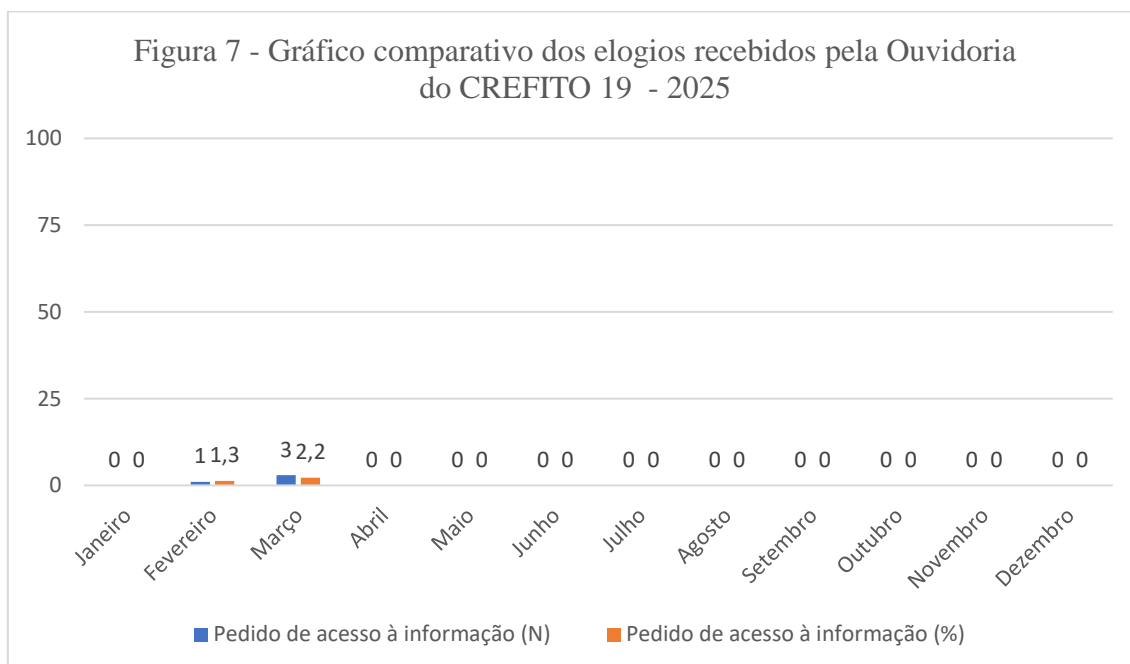
5- Pedidos de acesso à informação.

A Figura 7 apresenta os pedidos de acesso à informação registrados pela Ouvidoria do CREFITO 19 em 2025, em número absoluto (N) e percentual (%).



CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO



De forma geral, o gráfico evidencia que os pedidos de acesso à informação foram pontuais e pouco representativos dentro do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2025, indicando baixa demanda por esse tipo de serviço ou possível acesso direto às informações por outros meios, como o Portal da Transparência.

6- Sugestão / Solicitação de providências / Simplifique!

No exercício de 2025, não foram registradas, junto à Ouvidoria do CREFITO 19, manifestações classificadas como sugestão, solicitação de providências ou solicitação de simplificação (Simplifique!).

A ausência dessas tipologias pode indicar que não houve demanda dos usuários para esse tipo de manifestação ao longo do período ou, ainda, que eventuais necessidades tenham sido tratadas por outros canais de atendimento do Conselho, sem formalização na Ouvidoria, ou que os serviços prestados atenderam às expectativas dos usuários, não gerando proposições de melhoria ou solicitações específicas dessa natureza.

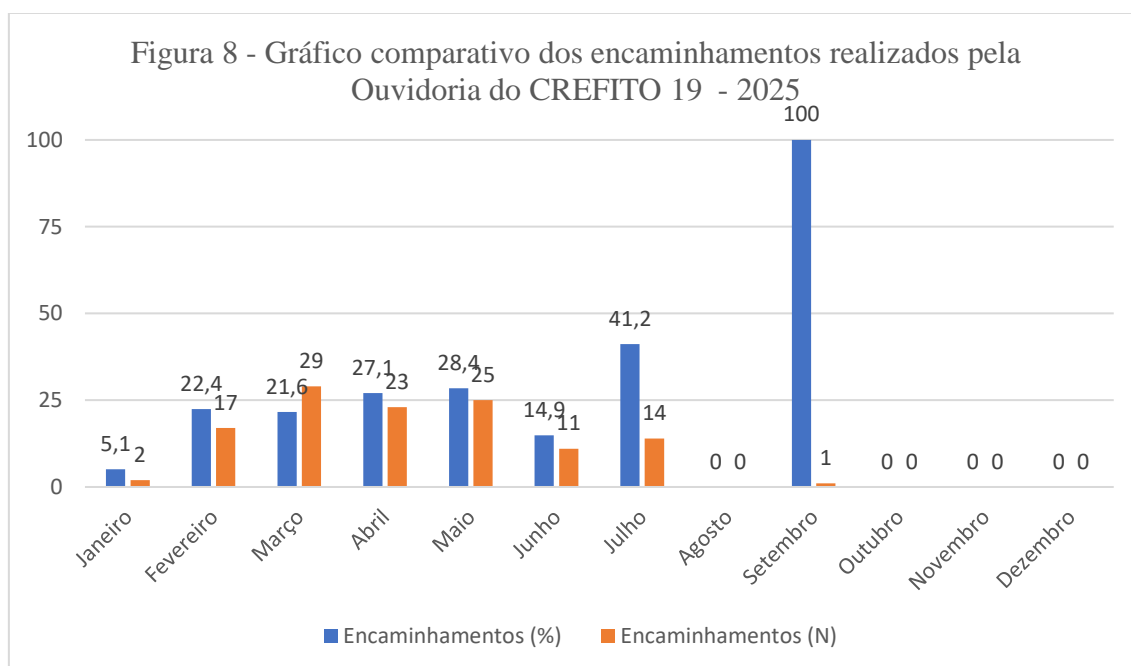


CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

7- Encaminhamentos gerais

A Figura 8 apresenta os encaminhamentos realizados pela Ouvidoria do CREFITO 19 em 2025, em número absoluto (N) e percentual (%), evidenciando o volume de demandas direcionadas aos setores responsáveis ao longo do ano.



De forma geral, o gráfico evidencia que a Ouvidoria atuou de maneira ativa no tratamento das demandas, com predominância de manifestações que exigiram encaminhamento aos setores internos, sobretudo no primeiro semestre. Observa-se, na sequência, uma redução no volume de registros e ausência de dados no último trimestre do ano. Ressalta-se que essa ausência decorre da implementação da Ouvidoria Integrada do sistema COFFITO/CREFITOs, que passou a receber e fazer o encaminhamento das manifestações.



CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

Considerações Finais

O exercício de 2025 marcou a estruturação e consolidação inicial da Ouvidoria do CREFITO-19, em um contexto de criação recente do Conselho e de organização de sua base administrativa, normativa e tecnológica. Mesmo diante dos desafios inerentes a esse processo, a Ouvidoria demonstrou efetividade, capacidade de adaptação e relevância estratégica para a gestão institucional.

Ao longo do período, foram registrados 541 atendimentos, com 100% das manifestações respondidas dentro do prazo legal e tempo médio de resposta de 7 dias, evidenciando o compromisso com a tempestividade, transparência e qualidade no atendimento ao usuário, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017.

Os dados analisados indicam que a Ouvidoria exerceu predominantemente um papel orientativo e informativo, com destaque para as manifestações relacionadas a solicitações de providências, dúvidas e informações. Esse cenário reforça a importância da Ouvidoria como canal de apoio ao usuário, especialmente em um momento de transição institucional, no qual há maior demanda por esclarecimentos sobre serviços, rotinas e procedimentos.

Destaca-se, ainda, a atuação ativa na mediação e no encaminhamento das demandas, sobretudo no primeiro semestre, contribuindo diretamente para o funcionamento integrado dos setores e para a resolução das manifestações. As denúncias registradas estiveram integralmente relacionadas ao exercício profissional, evidenciando o papel do Conselho na fiscalização e na garantia da ética e da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Outro ponto relevante refere-se ao impacto positivo das ações implementadas a partir da análise das manifestações, como a ampliação da equipe, a criação de novos setores, a digitalização de serviços, a implantação do Portal do Profissional e a melhoria



CREFITO19

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E
TERAPIA OCUPACIONAL DA 19ª REGIÃO

dos canais de comunicação. Tais medidas contribuíram para a redução de reclamações ao longo do tempo, bem como para o aumento da eficiência e da satisfação dos usuários.

A ausência de registros em determinadas tipologias e períodos, especialmente no último trimestre, deve ser compreendida à luz das mudanças estruturais ocorridas, como a implantação da Ouvidoria Integrada do sistema COFFITO/CREFITOs, que impactou a forma de recepção e registro das manifestações. Ainda assim, esse cenário também pode refletir a melhoria dos processos internos e a maior resolutividade das demandas em canais diretos de atendimento.

Por fim, destaca-se que a Ouvidoria do CREFITO 19 se consolida como um importante instrumento de gestão, controle social e aprimoramento contínuo, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da participação social e da qualidade dos serviços públicos prestados. Para os próximos exercícios, recomenda-se a continuidade do investimento em integração de sistemas, divulgação dos canais de atendimento, fortalecimento da cultura de registro das manifestações e uso de indicadores, visando ao aperfeiçoamento constante das ações institucionais.

Dr Alex Carrer Borges Dias
Ouvidor do CREFITO 19