



ouvidoria

DE PARAUAPEBAS

OUVIR PARA MELHOR ATENDER

Relatório anual de manifestações 2021



DADOS ESTATÍSTICOS



A Ouvidoria Municipal elaborou gráficos analíticos e demonstrativos das manifestações recebidas no mês de **novembro** 2021. O total de manifestações registradas foi de 648, distribuídas da seguinte forma:

Natureza da Manifestação

Fale Conosco
Presencial
Fala.BR
WhatsApp
Telefone
E-mail

Canais de comunicação utilizados

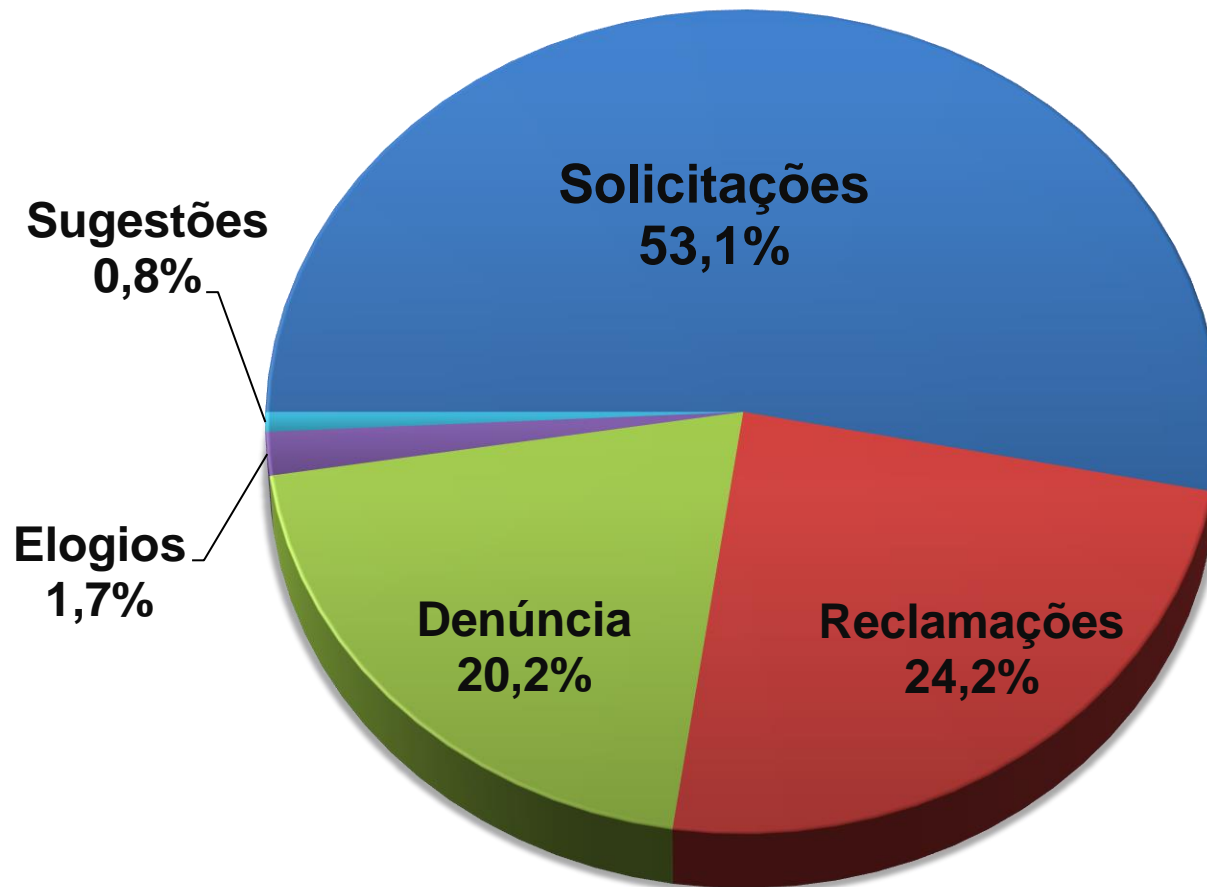
53,1% solicitações
24,2% reclamações
20,2% denúncias
1,7% elogios
0,8% sugestões



NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

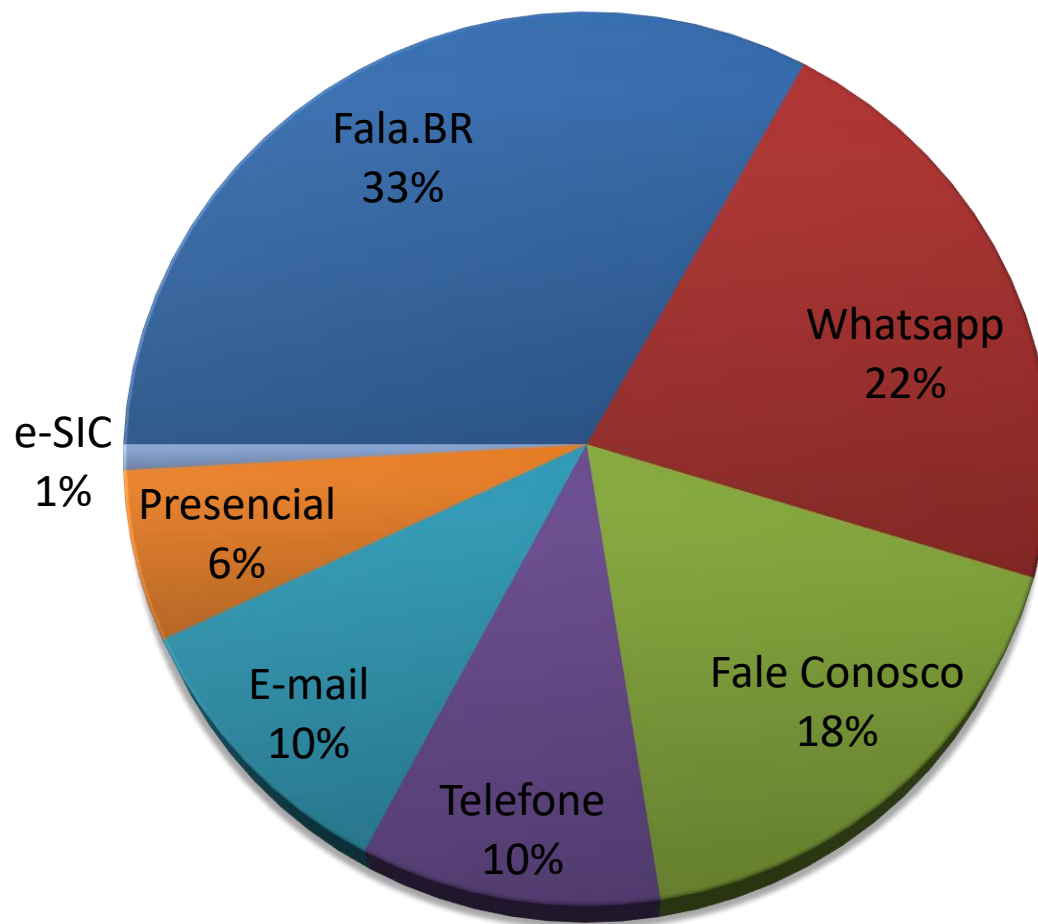


Solicitações	344
Reclamações	157
Denúncia	131
Elogios	11
Sugestões	5
TOTAL	648





Forma da manifestação



Fala.BR	214
Whatsapp	141
Fale Conosco	115
Telefone	66
E-mail	66
Presencial	40
e-SIC	6
Total	648

Dados estatísticos

A Ouvidoria Municipal fez uma análise total das manifestações registradas, de acordo com a natureza das demandas.

1ª SEMURB, apresenta manifestações principalmente nos seguimentos de iluminação pública e limpeza urbana;

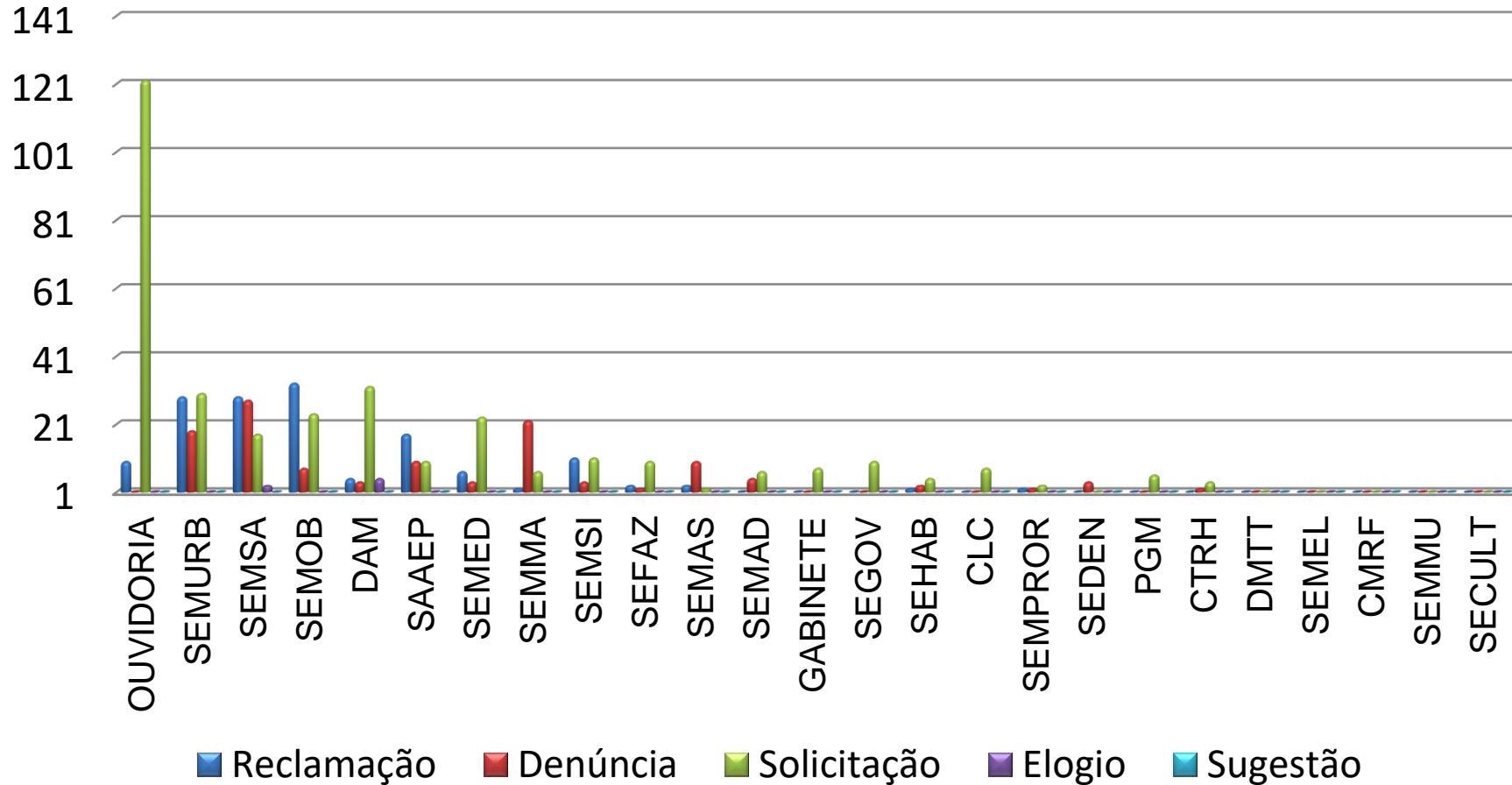
2ª SEMSA, apresenta manifestações acerca de atendimento, agendamento, vacinas, licitação, informação, falta de higiene e serviços diversos;

3ª SEMOB, apresenta manifestações acerca de pavimentação asfáltica, obras inacabadas e vias esburacadas;

4ª DAM, apresenta manifestações acerca de inclusão de cadeias de certificado digital, número de inscrição, dívida ativa e certidão de débitos.

Tipo de manifestação por secretaria

Título do Gráfico

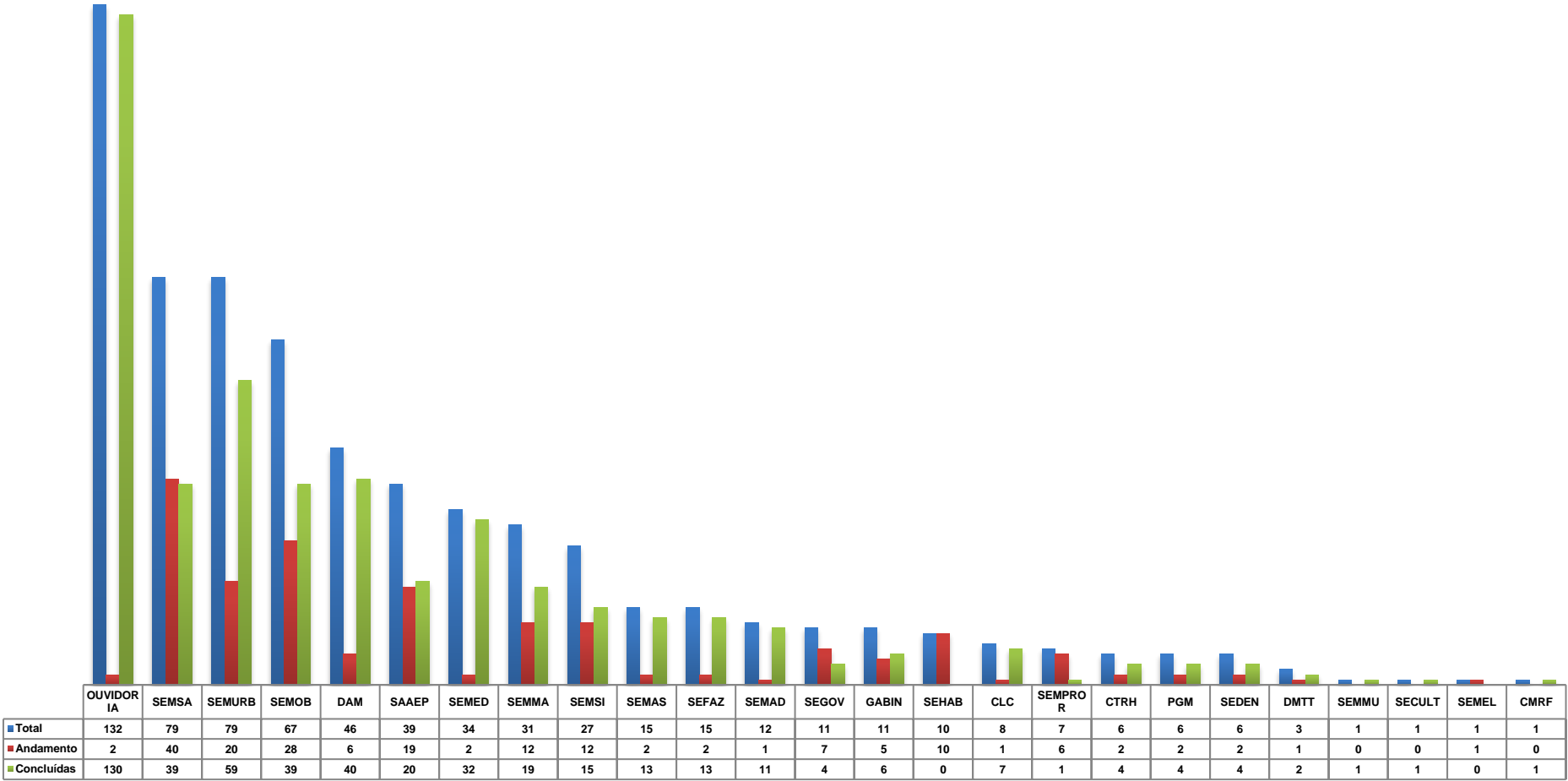


Dados estatísticos

Nos gráficos a seguir podemos verificar o status das manifestações, em relação a quantitativos e tempo de retorno, andamento dos processos de manifestações e conclusão por secretaria.

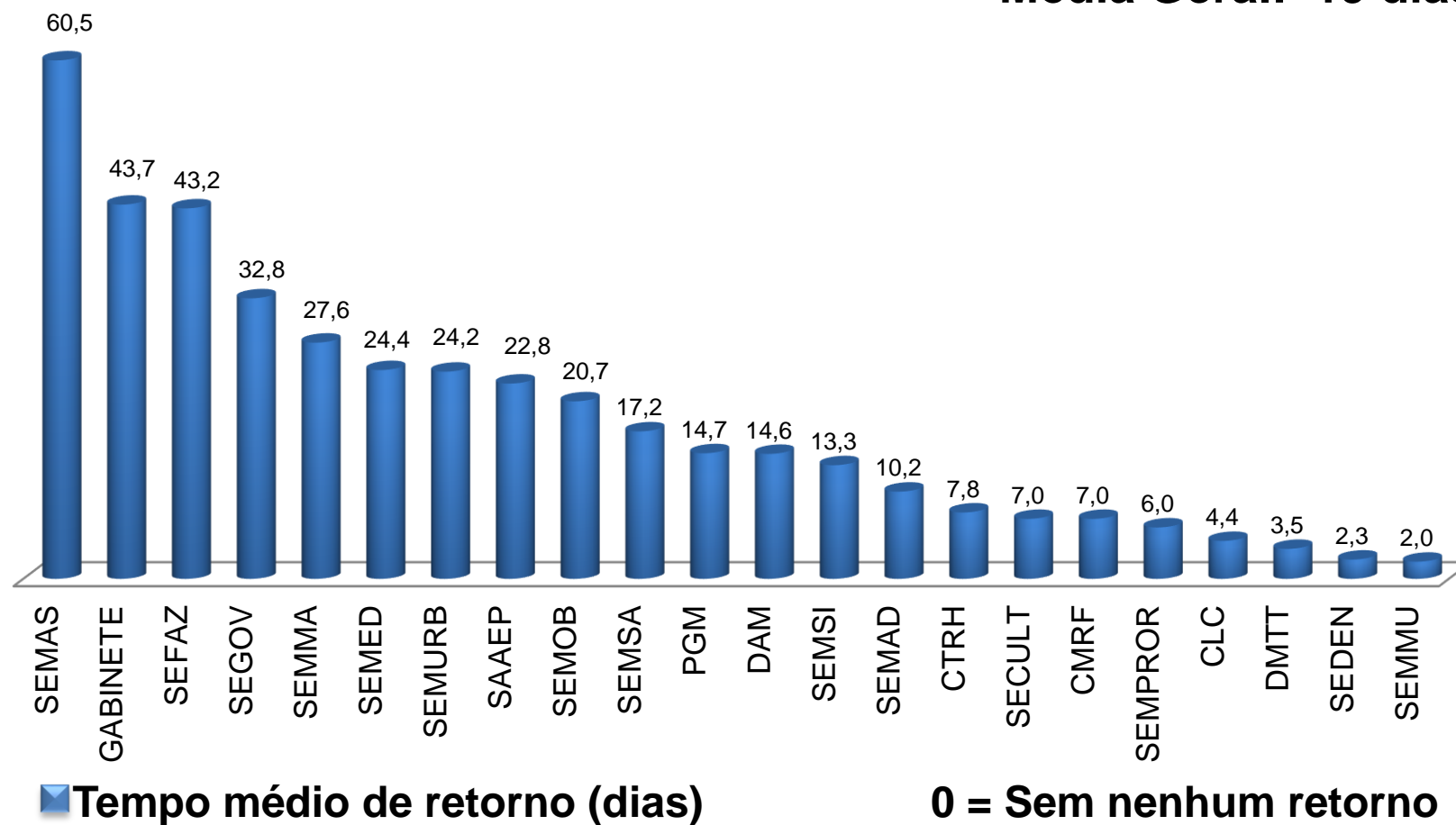
Os dados foram consolidados de acordo com a média de dias em que os retornos foram passados a esta Ouvidoria Municipal. Demonstra ainda a devida importância que cada secretaria dispõe para com esta Ouvidoria.

Status da manifestação

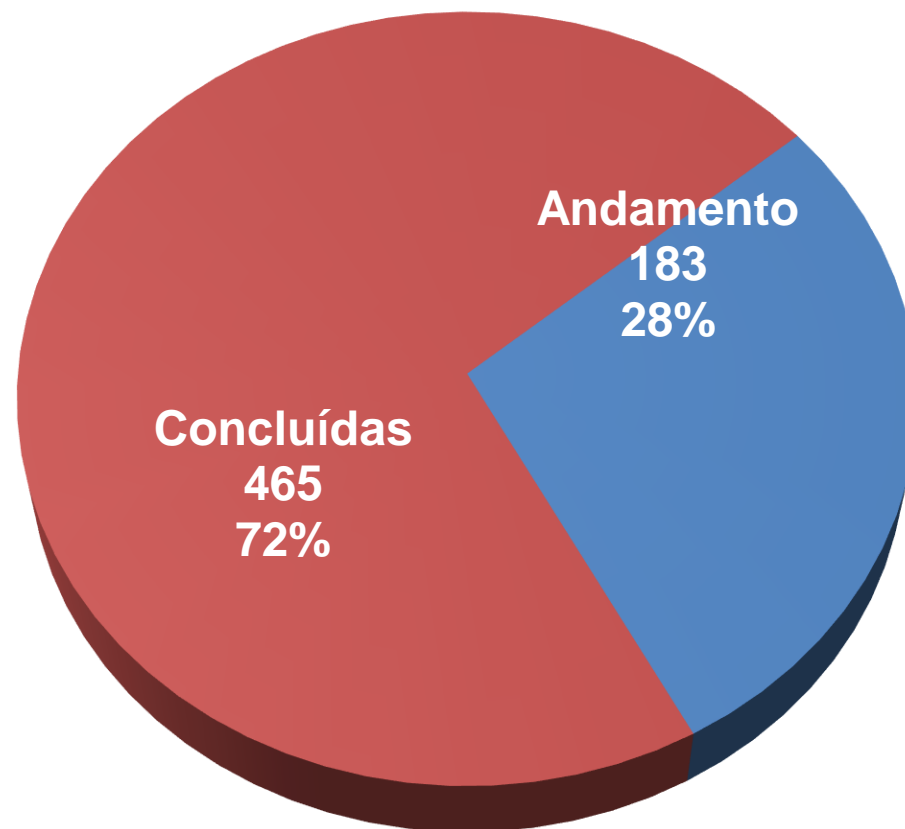


Retorno das manifestações

Média Geral: 19 dias



Percentual de manifestações concluídas novembro - 2021



OBS: Das 183 manifestações em andamento, **181** estão fora do prazo de resposta.

Conclusão

No mês de novembro de 2021 foram registradas um total de 648 manifestações originadas dos mais diversos setores deste município (das quais 19 foram presenciais, um aumento significativo em comparação ao mês de outubro). Nos consolidamos como elo principal entre a população e a gestão; levamos a Ouvidoria a diversos bairros da cidade e zona rural, participando de ações conjuntas com o governo municipal, mediante o **Programa Fala Aí Comunidade**. Verifica-se um crescimento constante da participação do cidadão no processo de melhoria da administração pública do município de Parauapebas. Somos a Ouvidoria Municipal, um importante canal de comunicação servindo de instrumento de ajuste e direcionamento dos serviços e ações do poder público, promovendo a cidadania e provocando a contínua melhoria dos serviços prestados por esta gestão.