



ouvidoria

DE PARAUAPEBAS

OUVIR PARA MELHOR ATENDER

Relatório de manifestações 1º Semestre 2022



DADOS ESTATÍSTICOS



A Ouvidoria Municipal elaborou gráficos analíticos e demonstrativos das manifestações recebidas no 1º semestre de 2022. O total de manifestações registradas foi de 660, distribuídas da seguinte forma:

Natureza da Manifestação

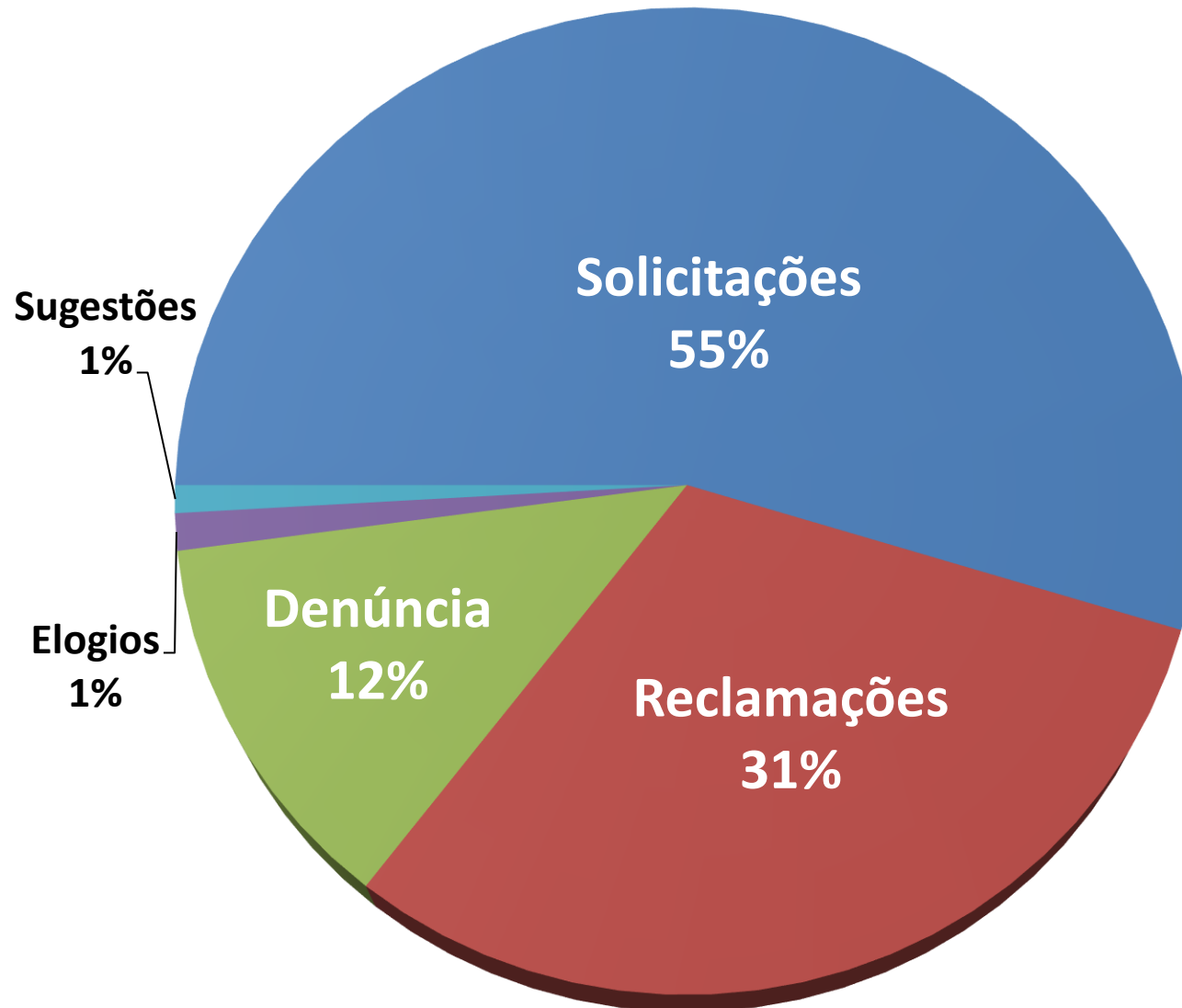
55% Solicitações
31% Reclamações
12% Denúncias
1% Sugestões
1% Elogios

Canais de comunicação utilizados

WhatsApp
Fale Conosco
Fala.BR
Presencial
E-mail
Telefone
e-SIC



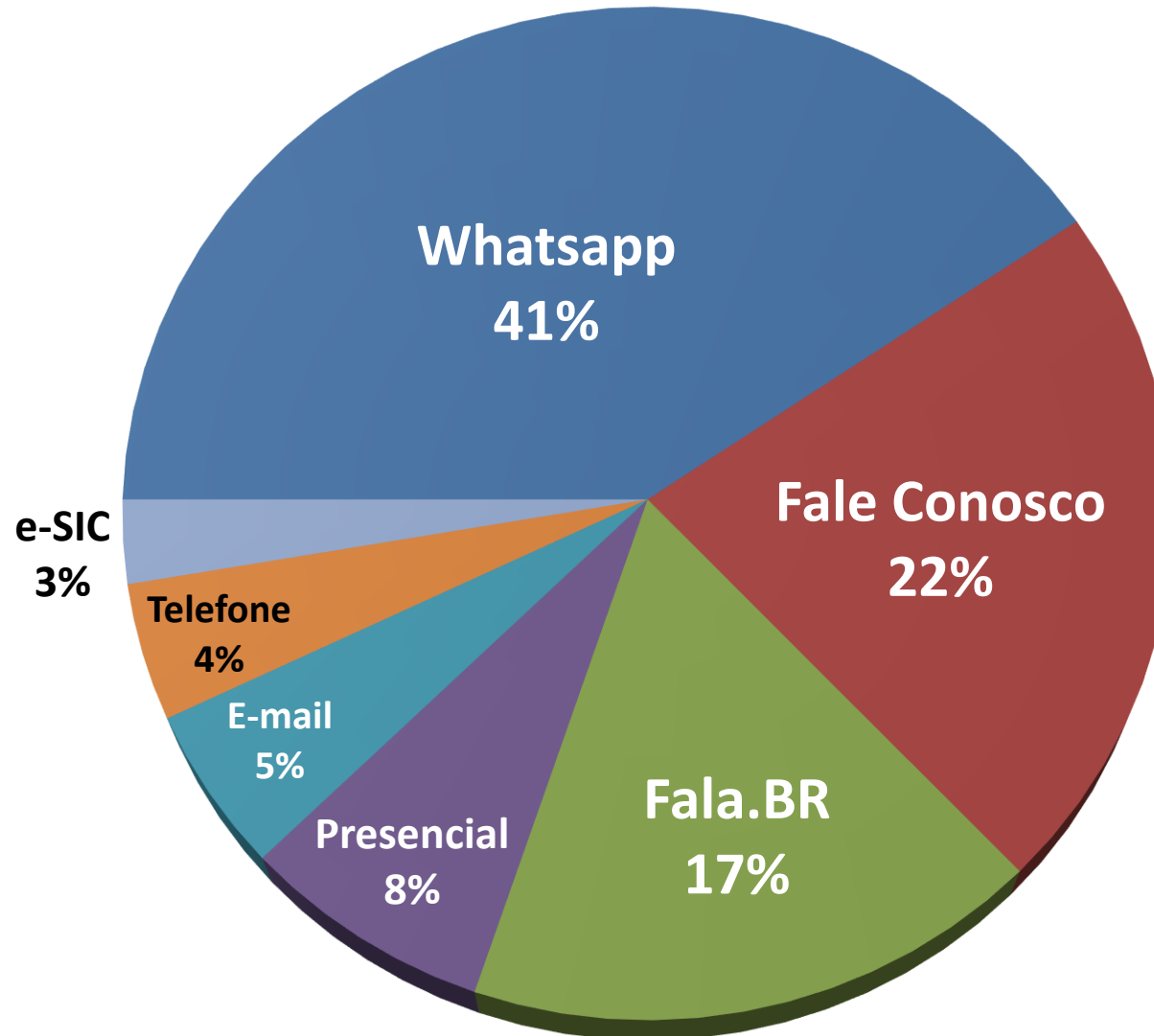
Natureza da manifestação



Solicitações	361
Reclamações	203
Denúncias	82
Elogios	8
Sugestões	6
Total	660



Canal da manifestação



Whatsapp	260
Fale Conosco	136
Fala.BR	124
Presencial	54
E-mail	34
Telefone	33
e-SIC	19
Total	660



Dados estatísticos



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

1ª SEMSA, apresenta manifestações acerca de atendimento em geral (UPA, HGP, UBSs), conduta do servidor, procedimento cirúrgico e internação, infraestrutura, falta de médicos e medicamentos (UPA, HGP, UBSs, CAPs);

2ª SEMURB, apresenta manifestações principalmente acerca de limpeza urbana, falta de iluminação pública, acúmulo, coleta e descarte de lixo;

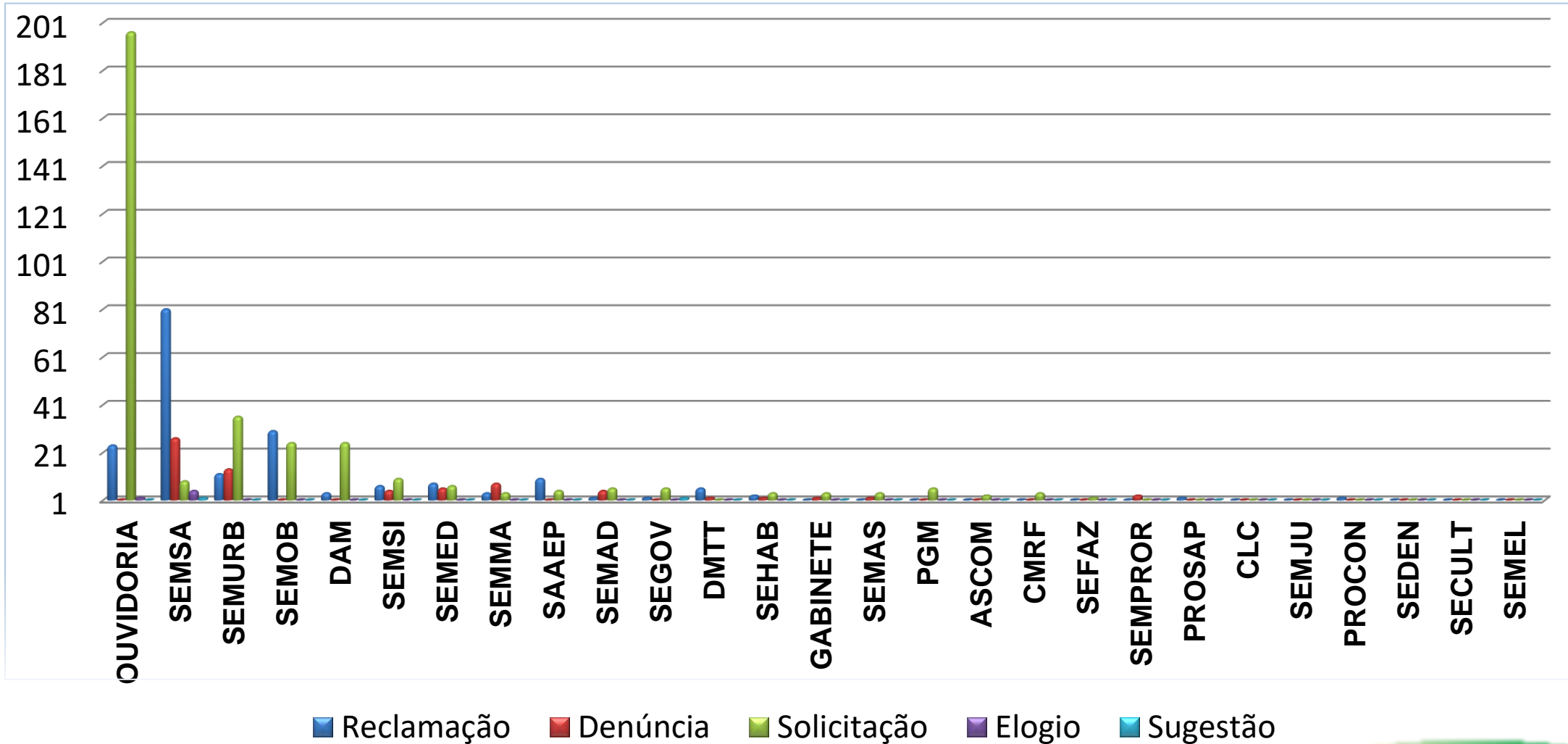
3ª SEMOB, apresenta manifestações principalmente acerca remoção de quebra-molas, falta de infraestrutura, pavimentação asfáltica, correção no bueiro a céu aberto,

4ª DAM, apresenta manifestações nos seguimentos de solicitação de informação, regularização e renovação alvará, cadastro de empresa, emissão de CDA, IPTU e ITBI, número de inscrição de residência, ato normativo,

5ª SEMSI, apresenta manifestações nos seguimentos, atendimento realizado no SAC, transporte público conduta de servidor, notificação de infração, emissão de RG.



Tipo de manifestação por secretaria





Dados estatísticos

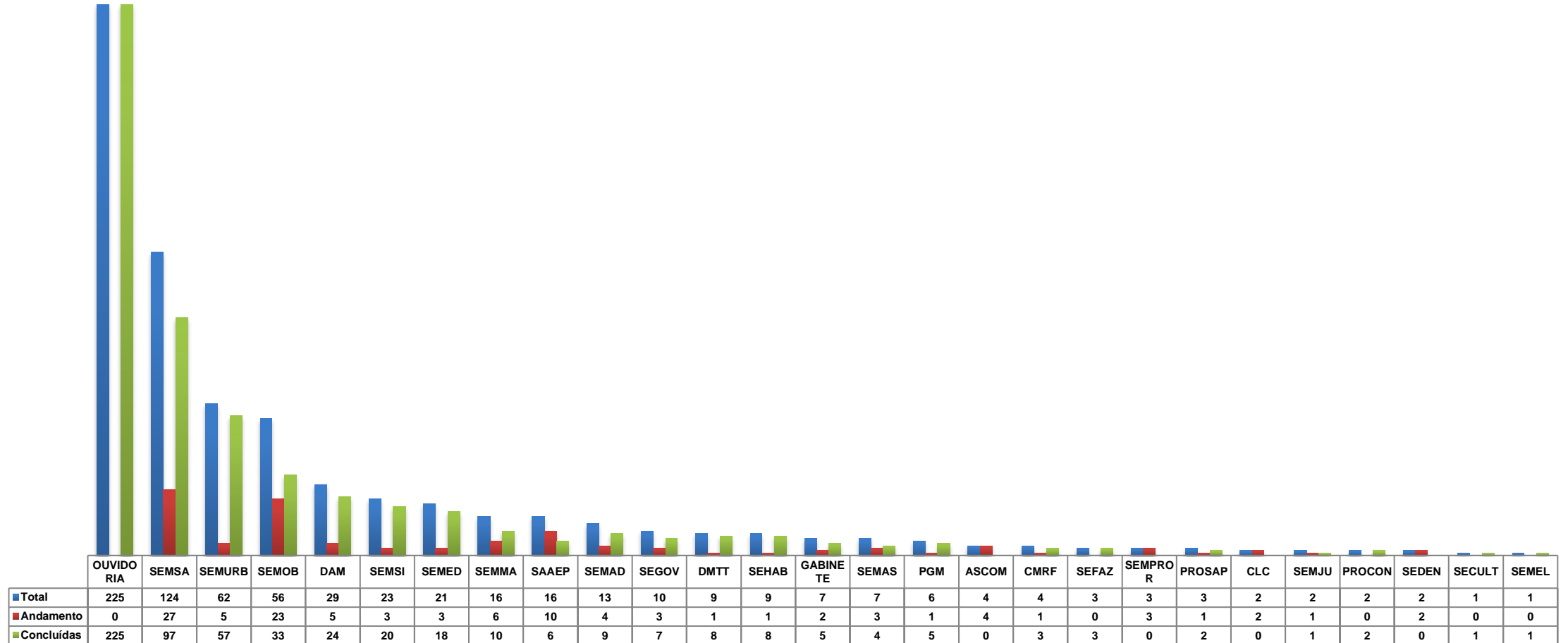


Nos gráficos a seguir podemos verificar o status das manifestações, em relação a quantitativos e tempo de retorno, andamento dos processos de manifestações e conclusão por secretaria.

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

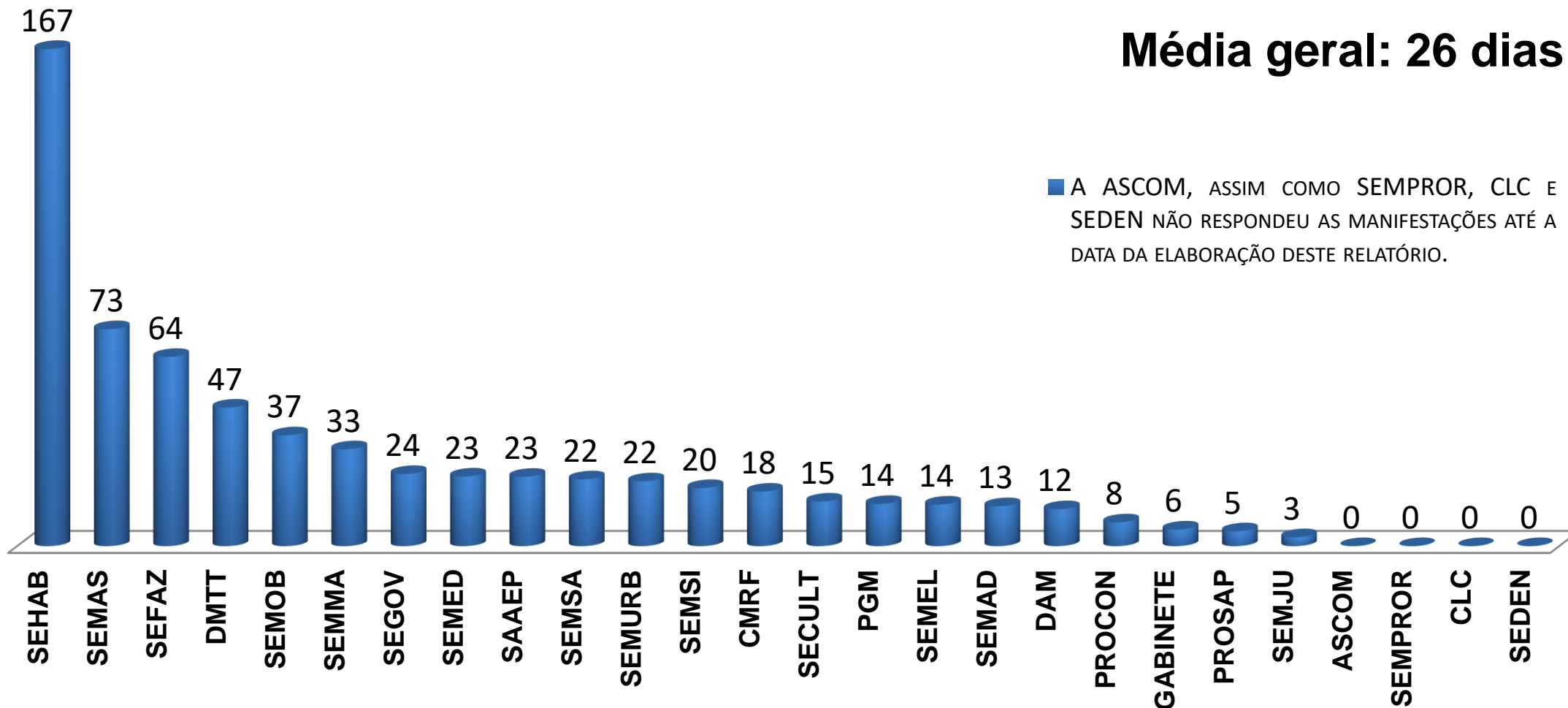




Retorno das Manifestações

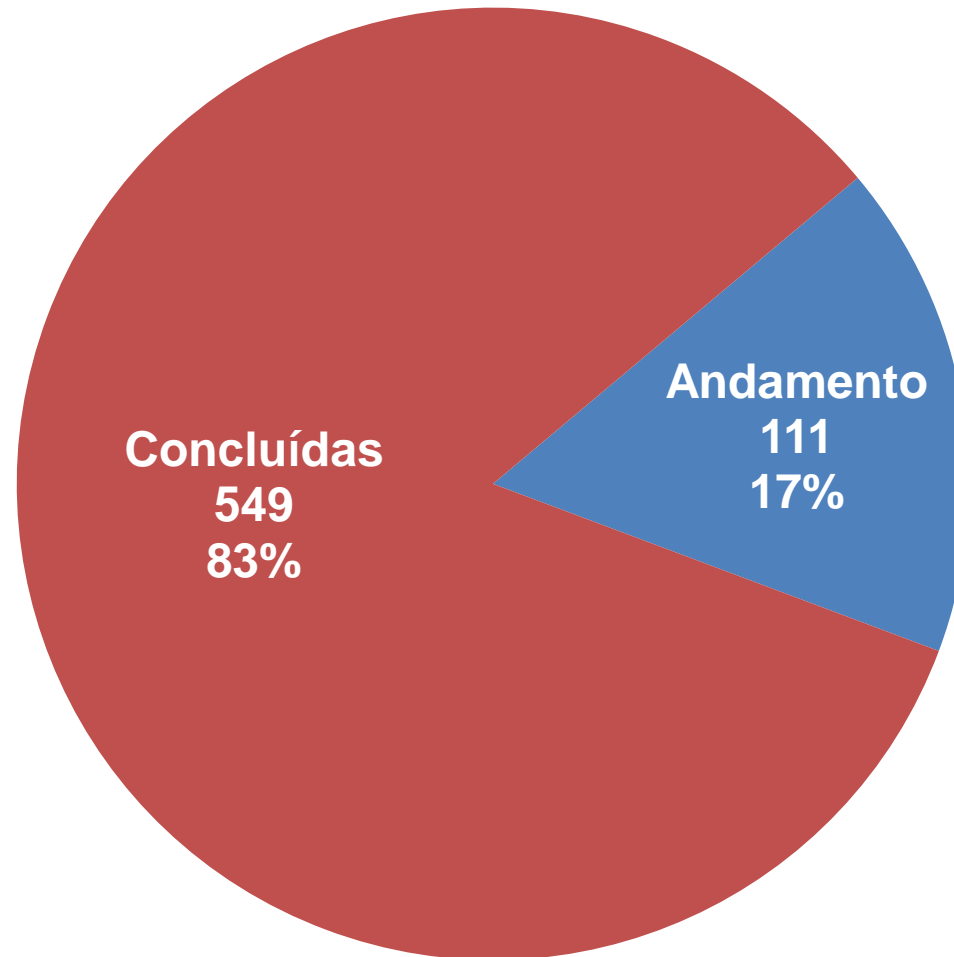


Média geral: 26 dias





Percentual de manifestações concluídas no 1º Semestre de 2022



OBS: Das **660** manifestações em andamento, **111** estão fora do prazo de resposta.



Conclusão



No 1º semestre de 2022 foram registradas um total de 660 manifestações originadas dos mais diversos setores deste município. 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**. Em 2022 estamos sendo fundamentais na elaboração e implantação do aplicativo e-Parauapebas, uma ferramenta que coloca a gestão na palma das mãos da população, facilitando a participação desta na construção de uma Parauapebas mais digna, de todos e para todos. Esses pequenos, porém significativos avanços corroboram com 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.