



ouvidoria

DE PARAUPEBAS

OUVIR PARA MELHOR ATENDER

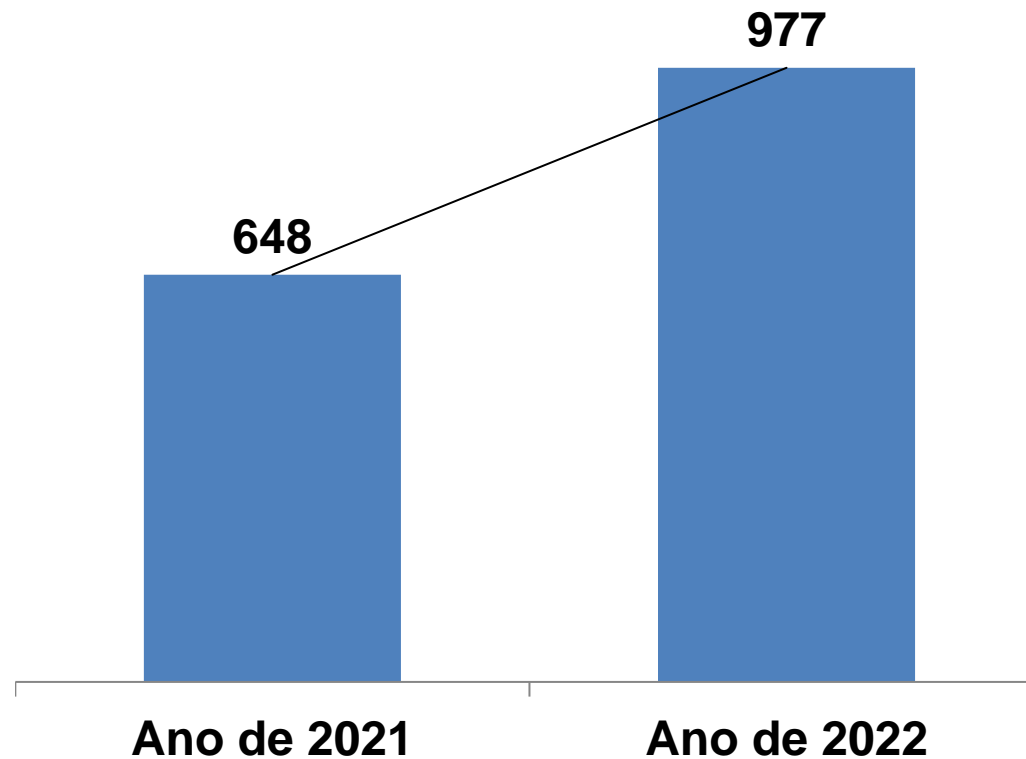
Relatório de manifestações registradas em 2022



Natureza da manifestação



No ano de 2022, o número de manifestações recebidas foi de 977 manifestações. Apresentando um crescimento de **50,7%** no atendimento realizado por esta Ouvidoria.

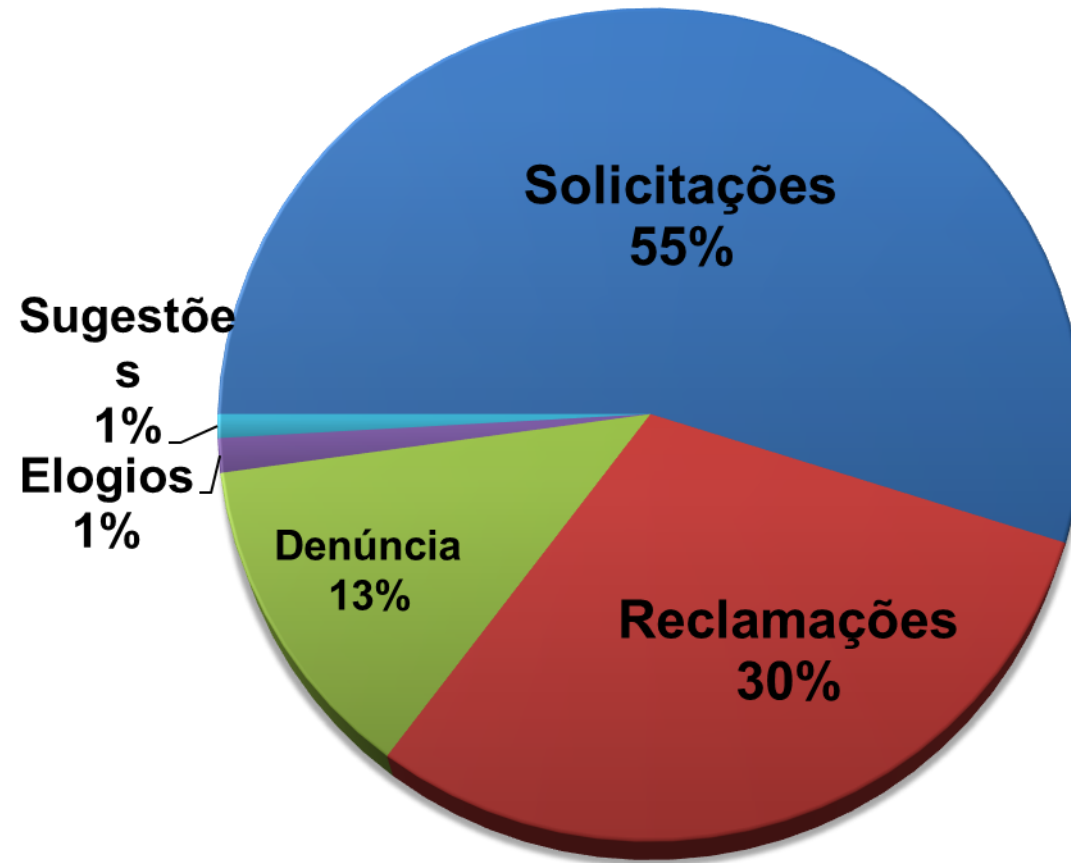


Manifestação por tipo

As manifestações foram agrupadas por tipo, sendo um total de 977, estão distribuídas da seguinte maneira :

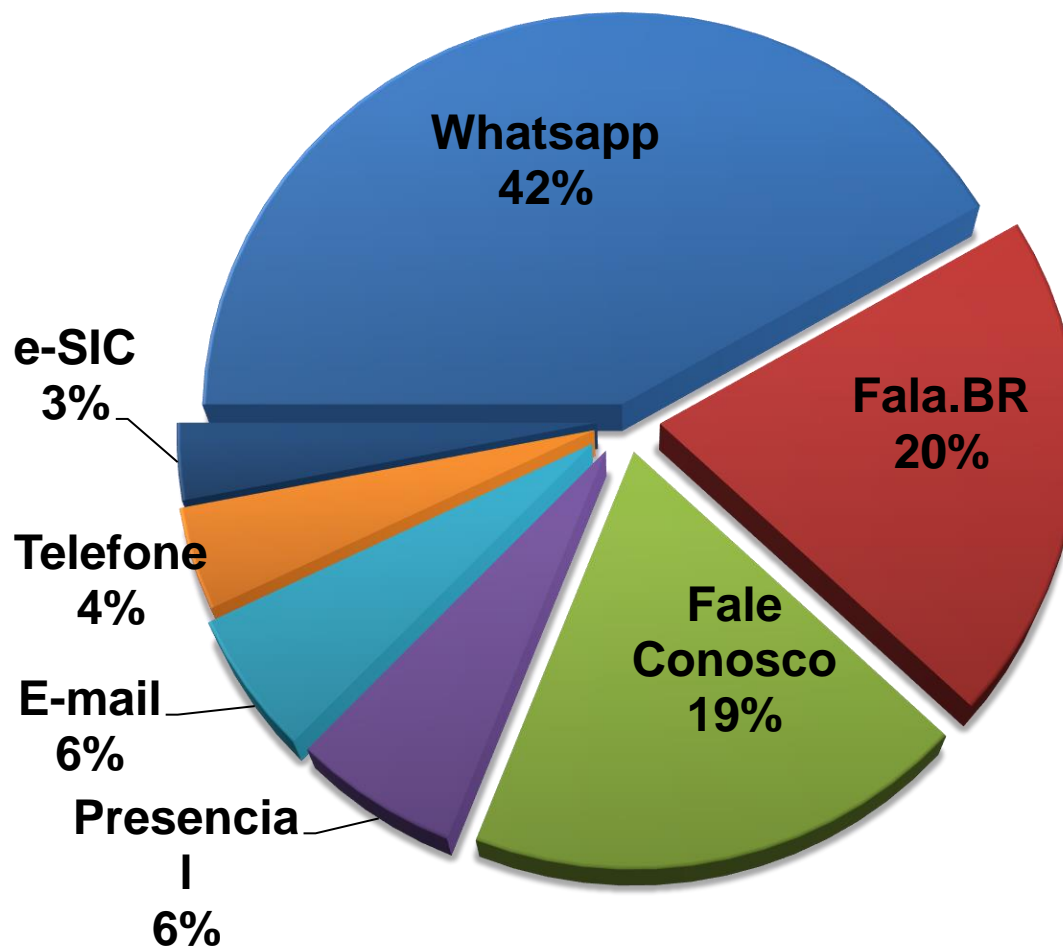
55% solicitações
30% reclamações
13% denúncias
1% elogios
1% sugestões

Solicitações	537
Reclamações	295
Denúncia	123
Elogios	13
Sugestões	9
Total	977





Canal da manifestação



Whatsapp	407
Fala.BR	199
Fale Conosco	185
Presencial	61
E-mail	55
Telefone	40
e-SIC	30
Total	977



Dados estatísticos



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

1ª SEMSA, com maior índice de manifestações relacionadas ao atendimento inadequado nos diversos setores da saúde e à conduta de servidores;

2ª SEMURB, apresenta manifestações principalmente nos seguimentos de limpeza urbana e infraestrutura de prédios e espaços públicos;

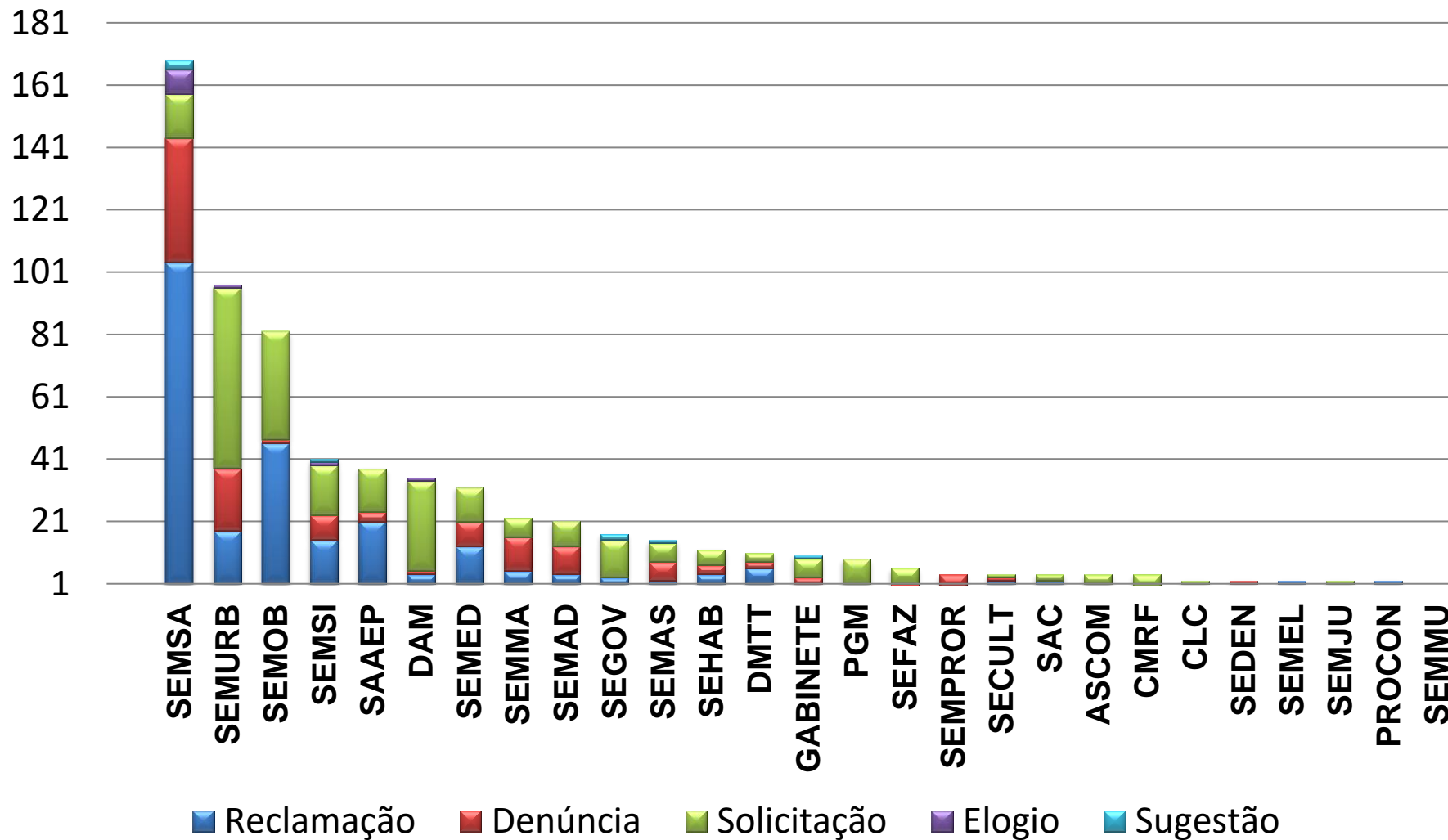
3ª SEMOB, apresenta manifestações acerca de pavimentação asfáltica, manutenção de vias e obras inacabadas;

4ª SEMSI, assuntos mais demandados relacionados ao atendimento ao público e questões relacionadas à segurança no trânsito;

5º SAAEP, apresenta mais manifestações relacionadas ao abastecimento de água, rede de esgoto e atendimento.



Tipo de manifestação por secretaria





Status da manifestação

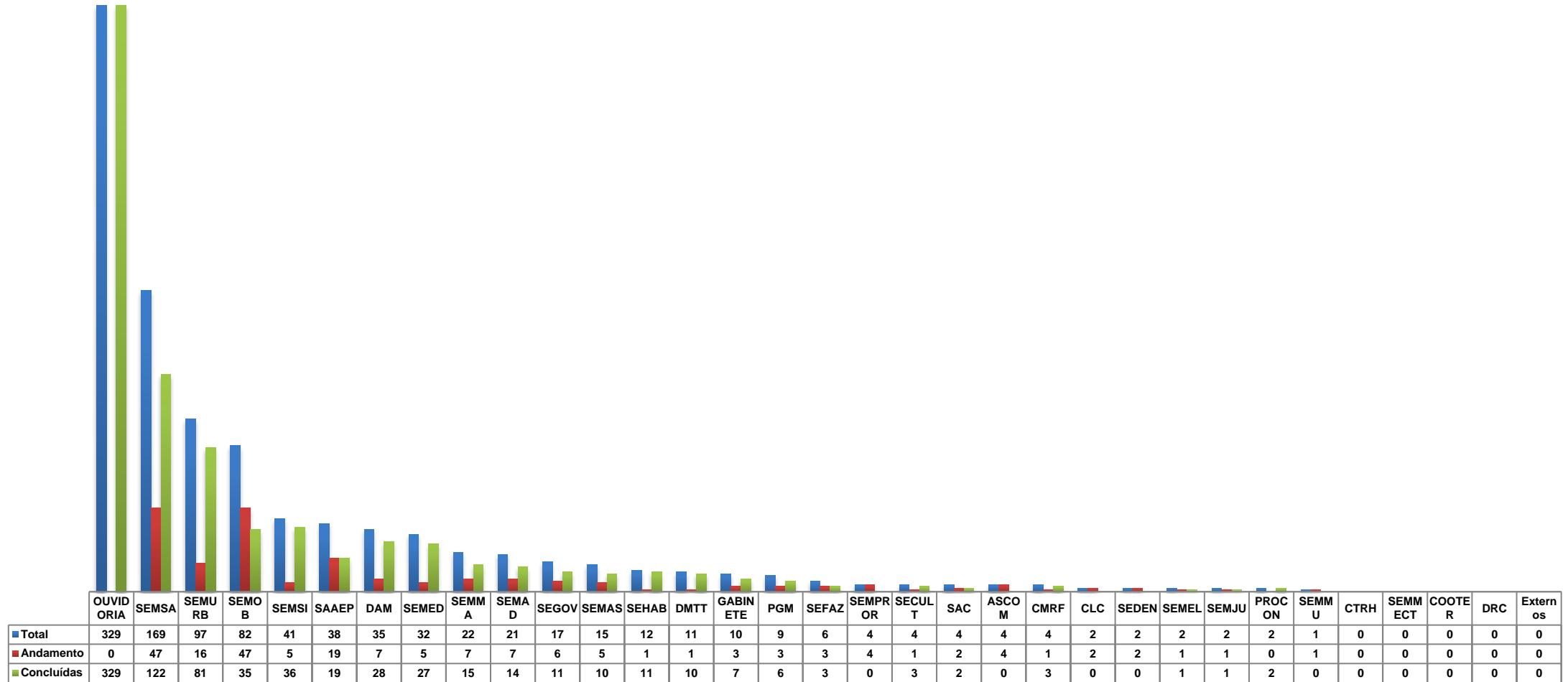


Os gráficos a seguir demonstram o status das manifestações por meio de um comparativo entre a quantidade total de manifestações em aberto e concluídas.

Os dados foram consolidados de acordo com a média de dias em que os retornos foram repassados a esta Ouvidoria Municipal. O dado reflete a devida importância que cada secretaria dispõe para com o atendimento das manifestações e o compromisso que possui com a melhoria dos serviços públicos.



Status da Manifestação





Média de retorno



Considerando a data em que a manifestação chega aos setores, analisou-se a média de tempo cuja resposta da manifestação chega à Ouvidoria.

Considerando a Lei de defesa dos usuários de serviços públicos, a qual regulamenta o tempo máximo para retorno ao manifestante, observa-se descumprimento desta exigência por diversos setores.

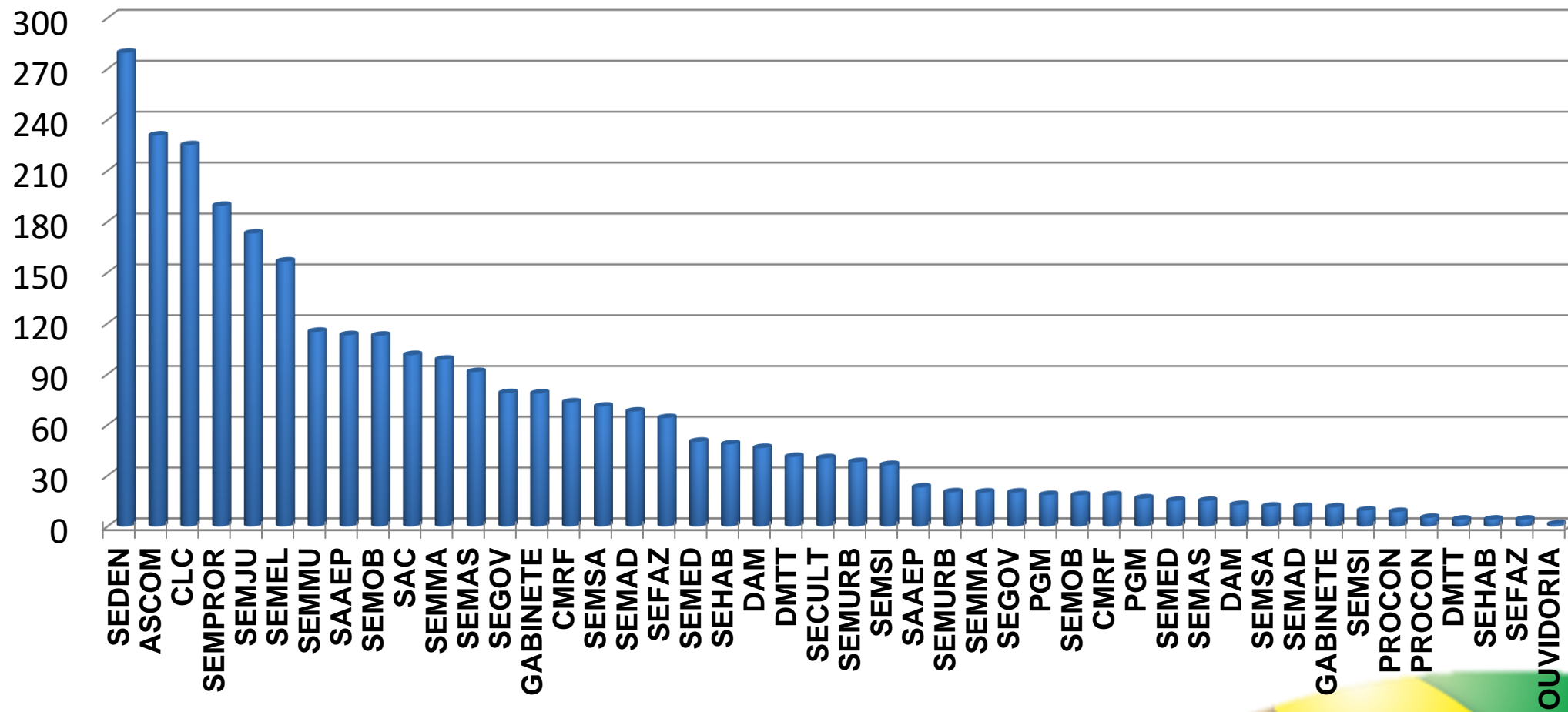
A computação dos dias é realizada por meio de média aritmética por secretaria, conforme tempo que a secretaria leva para dar retorno à manifestação.



Retorno das Manifestações



Média geral: 95 dias

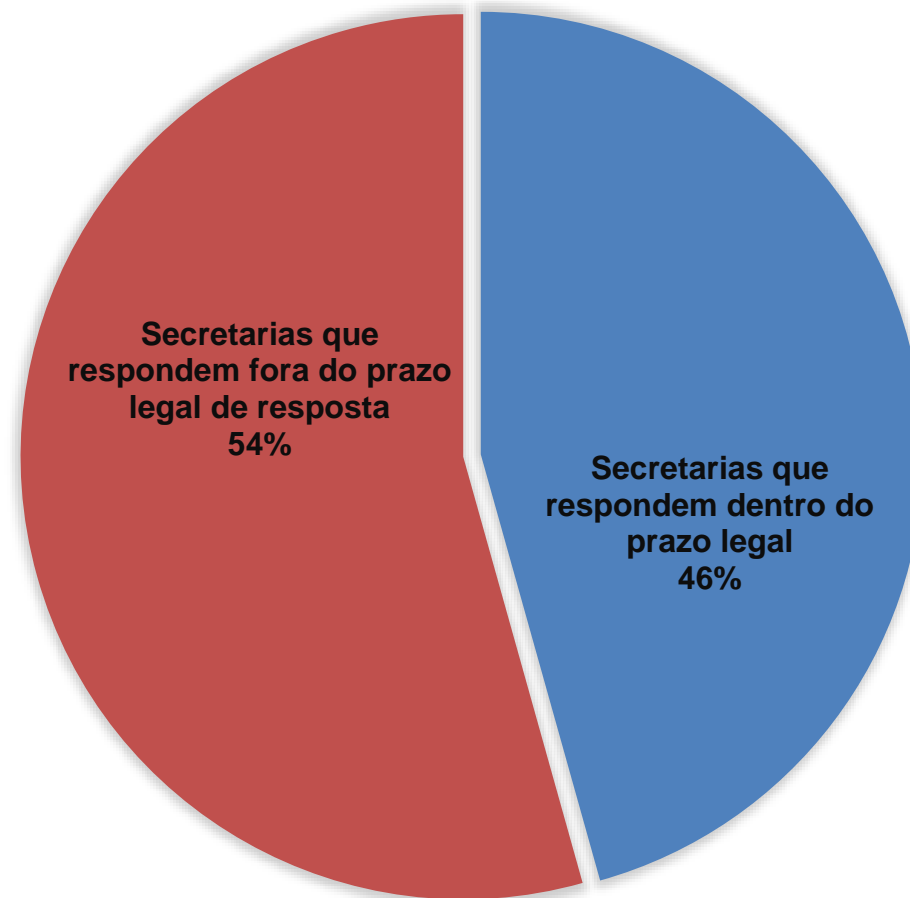




Retorno das Manifestações

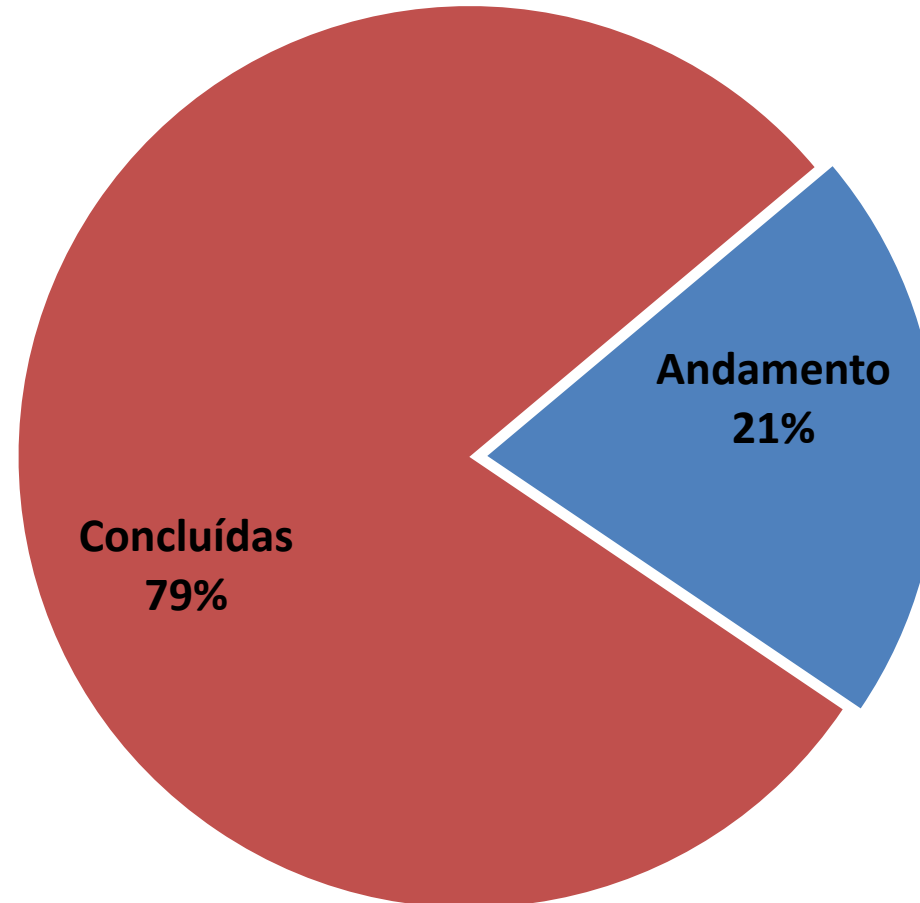


Total de 46 setores





Percentual de manifestações concluídas ano de 2022



OBS: Das 201 manifestações em andamento, **todas** estão fora do prazo de resposta.



Conclusão



No ano de 2022 foram registradas um total de 977 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**. Verifica-se um crescimento constante da participação do cidadão no processo de melhoria da administração pública do município de Parauapebas.

A Ouvidoria Municipal, se mostra como um relevante canal de comunicação servindo de instrumento de avaliação e direcionamento de programas e ações do poder público, promovendo a cidadania e provocando a contínua melhoria dos serviços prestados por esta gestão.