



ouvidoria

DE PARAUPEBAS

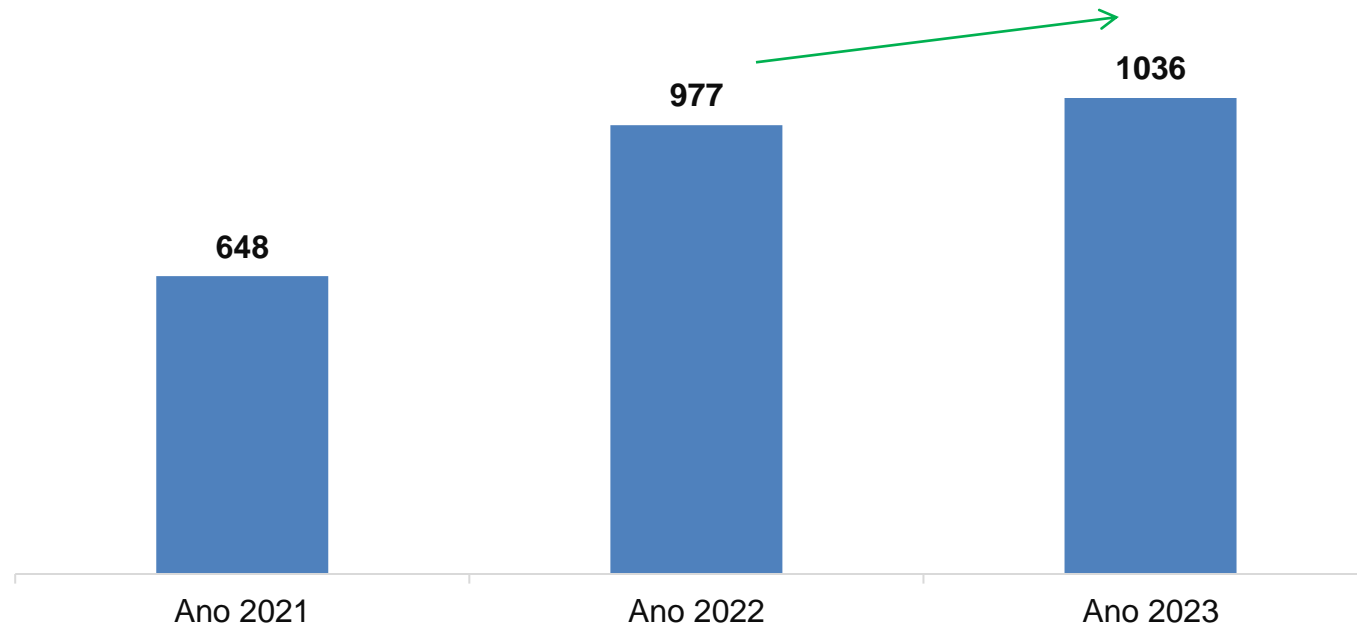
OUVIR PARA MELHOR ATENDER

Relatório de manifestações registradas no ano de 2023

Manifestação por tipo



Durante o ano de 2023, o número de manifestações recebidas foi de **1.036** manifestações. Apresentando um crescimento de **6,04%** no número de atendimentos realizado por esta Ouvidoria, considerando o ano de 2022.



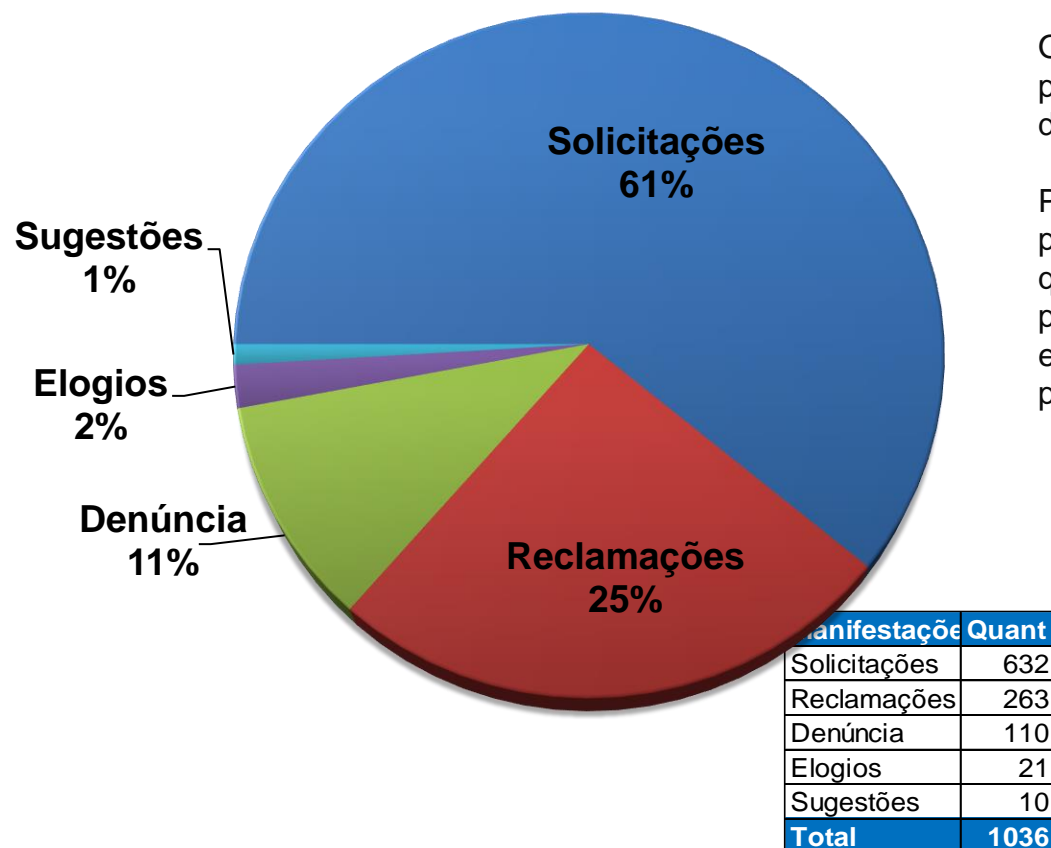
Manifestação por tipo



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho



Considerando o **tipo de manifestação atendidas nesta Ouvidoria**, o gráfico a seguir demonstra a classificação dessas manifestações:



O elevado volume de solicitações sugere que os cidadãos priorizam a resolução de problemas em vez de simplesmente apontar falhas. Isso indica uma percepção de falta de serviços ou informações, motivando essas solicitações.

Por outro lado, a escassez de elogios revela uma oportunidade de aprimorar a percepção do valor dos serviços oferecidos aos cidadãos. Diversos fatores, como qualidade do atendimento, conduta e interações interpessoais, influenciam essa percepção. Assim, sugere-se que os setores implementem iniciativas de treinamento em habilidades pessoais, interpessoais e atendimento ao público, visando aprimorar a prestação de serviços.

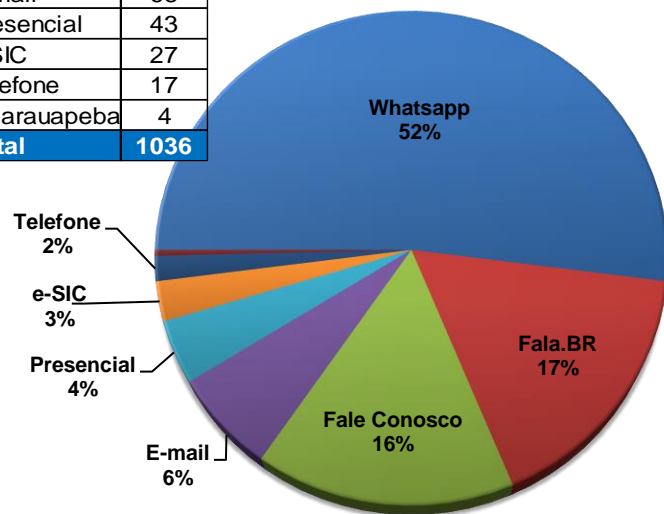


Canal da manifestação



O gráfico a seguir demonstra o percentual de cada canal de atendimento utilizado pelos usuário durante o ano de 2023

Canal	Quant
Whatsapp	539
Fala.BR	173
Fale Conosco	165
E-mail	68
Presencial	43
e-SIC	27
Telefone	17
e-parauapeba	4
Total	1036



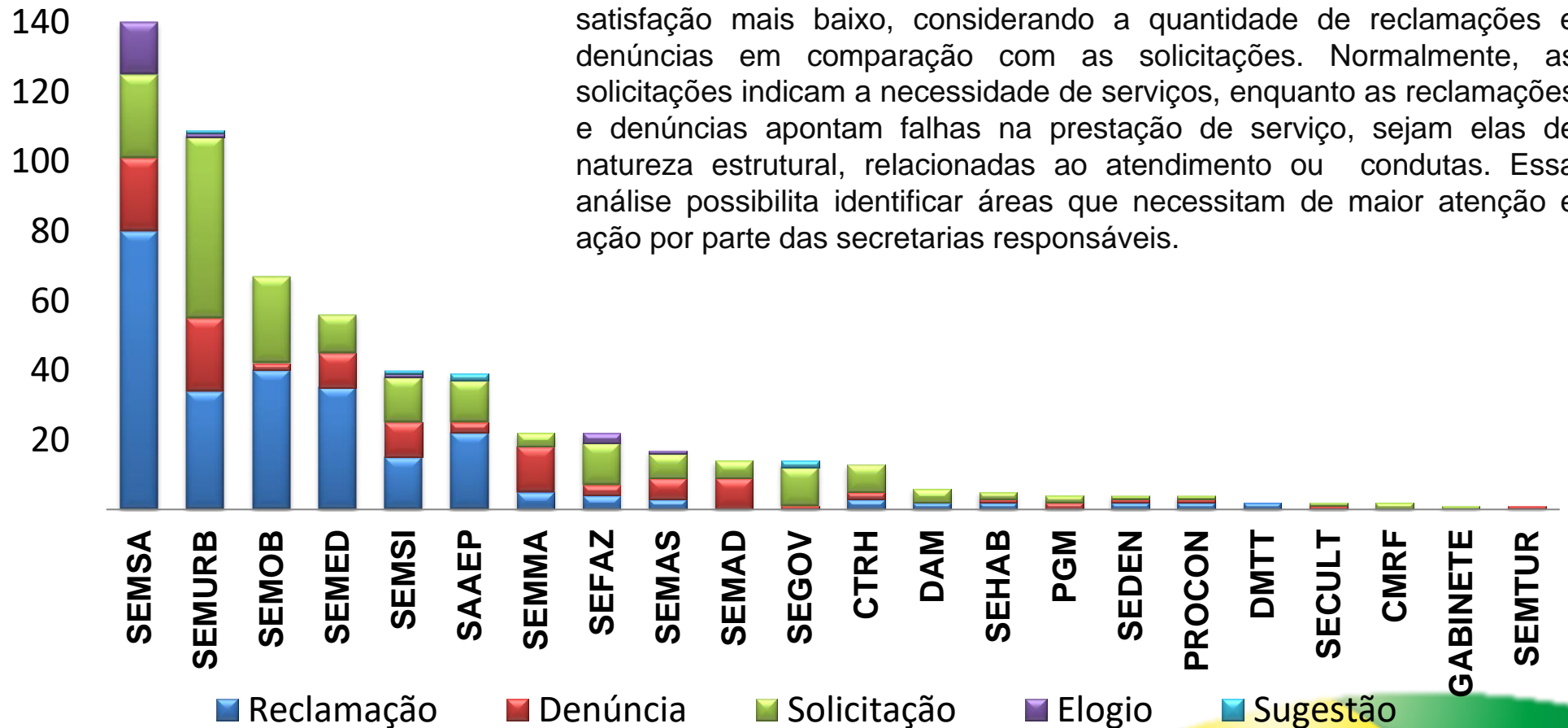
Devido à facilidade de acesso e à popularização do aplicativo WhatsApp, os cidadãos o veem como o meio mais conveniente de contatar o setor, o que explica o expressivo número de manifestações recebidas por esse canal. Por outro lado, a plataforma nacional Fala.BR, embora demande um nível de processamento mais elevado para a abertura da demanda, ainda registrou uma procura significativa, mantendo-se estável em relação ao ano anterior.

Em 2022, o aplicativo e-Parauapebas ainda não estava disponível para manifestações, sendo lançado apenas durante o decorrer de 2023. A quantidade de manifestações registradas por meio do canal e-Parauapebas indica uma baixa adaptação dos usuários ao sistema, possivelmente devido aos hábitos já estabelecidos de realizar manifestações através do aplicativo WhatsApp.



Tipo de manifestação por secretaria

O gráfico apresenta o tipo de manifestação por secretaria, permitindo uma compreensão clara das áreas mais demandadas em termos de solicitação de serviços. É possível observar quais setores apresentam um nível de satisfação mais baixo, considerando a quantidade de reclamações e denúncias em comparação com as solicitações. Normalmente, as solicitações indicam a necessidade de serviços, enquanto as reclamações e denúncias apontam falhas na prestação de serviço, sejam elas de natureza estrutural, relacionadas ao atendimento ou condutas. Essa análise possibilita identificar áreas que necessitam de maior atenção e ação por parte das secretarias responsáveis.





Secretarias mais demandadas



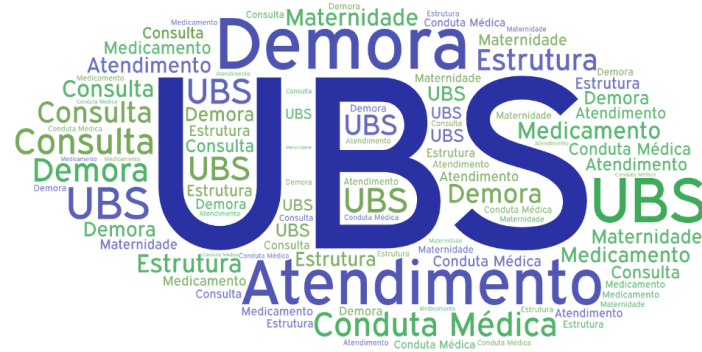
Após análise dos registros, identificamos as 5 secretarias mais demandadas pelos cidadãos, categorizadas de acordo com a natureza das manifestações. No entanto, a alta procura nem sempre se traduz em um retorno efetivo por parte das secretarias, possivelmente devido à complexidade ou à urgência do serviço requisitado. Alguns setores lidam com um grande volume de demandas e conseguem oferecer um retorno favorável e positivo, como demonstrado no gráfico subsequente, que compara o número de manifestações abertas com a quantidade de respostas fornecidas. Essa análise permite entender melhor como as secretarias estão respondendo às necessidades e expectativas dos cidadãos. As principais secretarias, em ordem são: Secretaria de Saúde, Secretaria de Urbanismo, Secretaria de Obras, Secretaria de Educação, Secretaria Segurança e Serviço de Água.

Segue, na página seguinte, nuvem de palavras, gerada com base em todas as manifestações registradas ao longo do ano, reflete os temas predominantes nas demandas dos cidadãos. Os termos mais proeminentes são cruciais, pois destacam quais assuntos demandam maior atenção para o desenvolvimento de ações, programas e alocação de recursos adequados. Essa análise permite uma melhor compreensão das preocupações e necessidades da comunidade, orientando decisões e estratégias futuras.



Nuvem de palavras

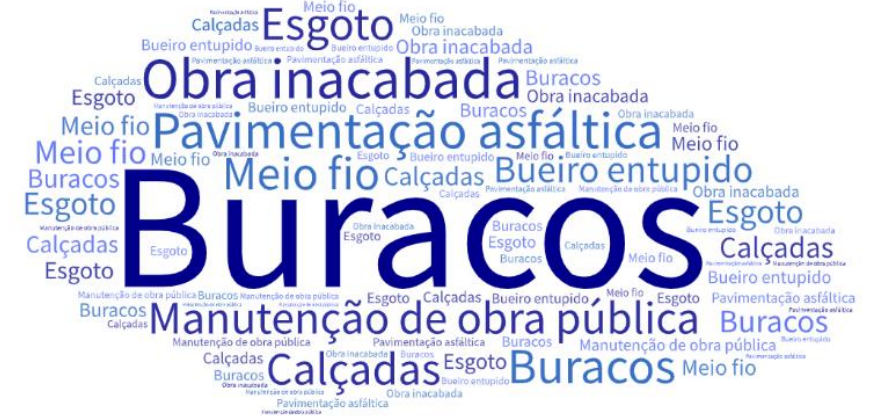
Secretaria de Saúde



Secretaria de educação



Secretaria de obras



Secretaria de Urbanismo



Secretaria de segurança





Status da manifestação



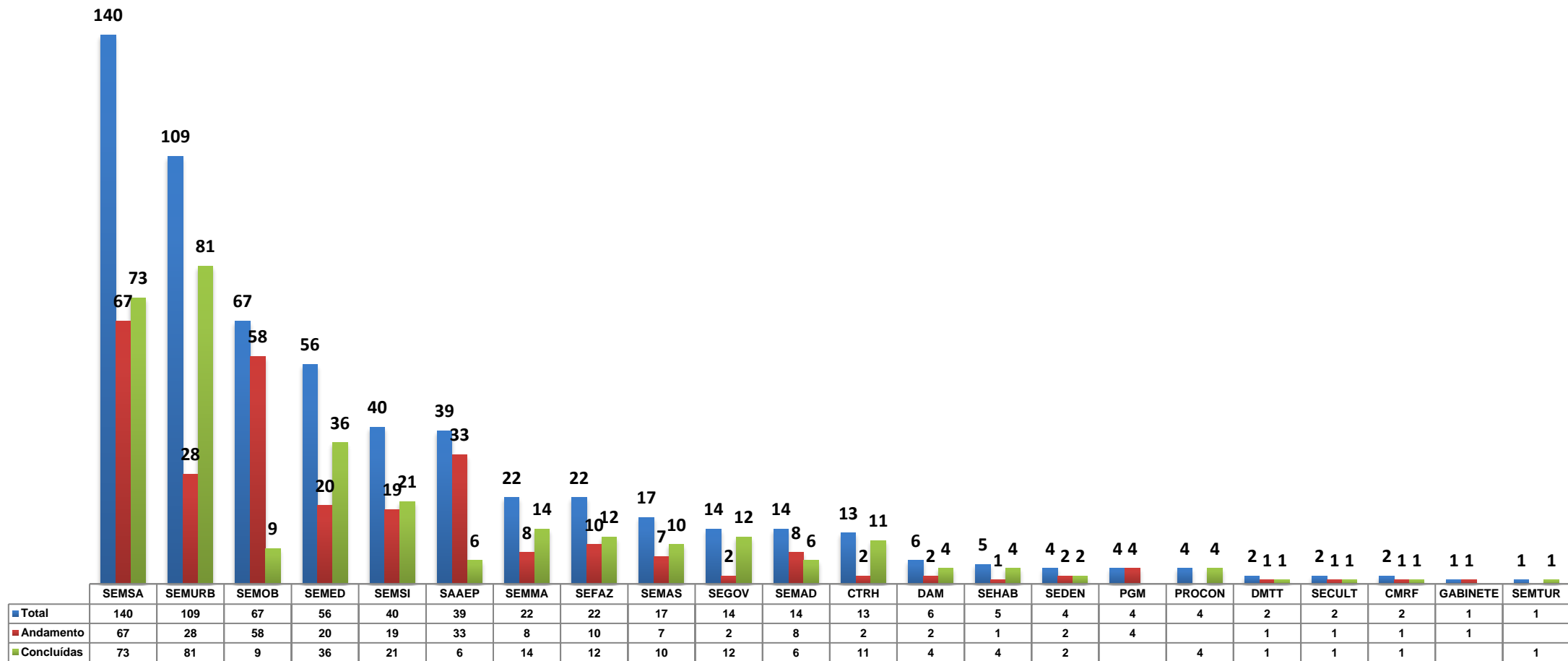
Os gráficos a seguir apresentam o status das manifestações, comparando a quantidade total de manifestações em aberto e as concluídas.

Os dados foram compilados com base na média de dias em que os retornos foram fornecidos a esta Ouvidoria Municipal. Isso reflete a importância atribuída por cada secretaria ao atendimento das manifestações e seu compromisso com a melhoria dos serviços públicos.

Conforme estabelecido pela **Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, Lei 13.460**, o prazo de retorno ao cidadão é de 30 dias a partir da data da manifestação. Nesse sentido, esta Ouvidoria encaminha as demandas às secretarias, exigindo retorno dentro do prazo de 10 dias, para permitir o processamento e a resposta aos cidadãos dentro do tempo legal. É procedimento padrão desta Ouvidoria realizar reencaminhamentos direcionados às secretarias em atraso, visando garantir o retorno ao cidadão dentro do prazo estipulado.



Status da Manifestação





Média de retorno



Ao analisar a data em que as manifestações são recebidas pelos setores, foi calculada a média de tempo até que as respostas cheguem à Ouvidoria.

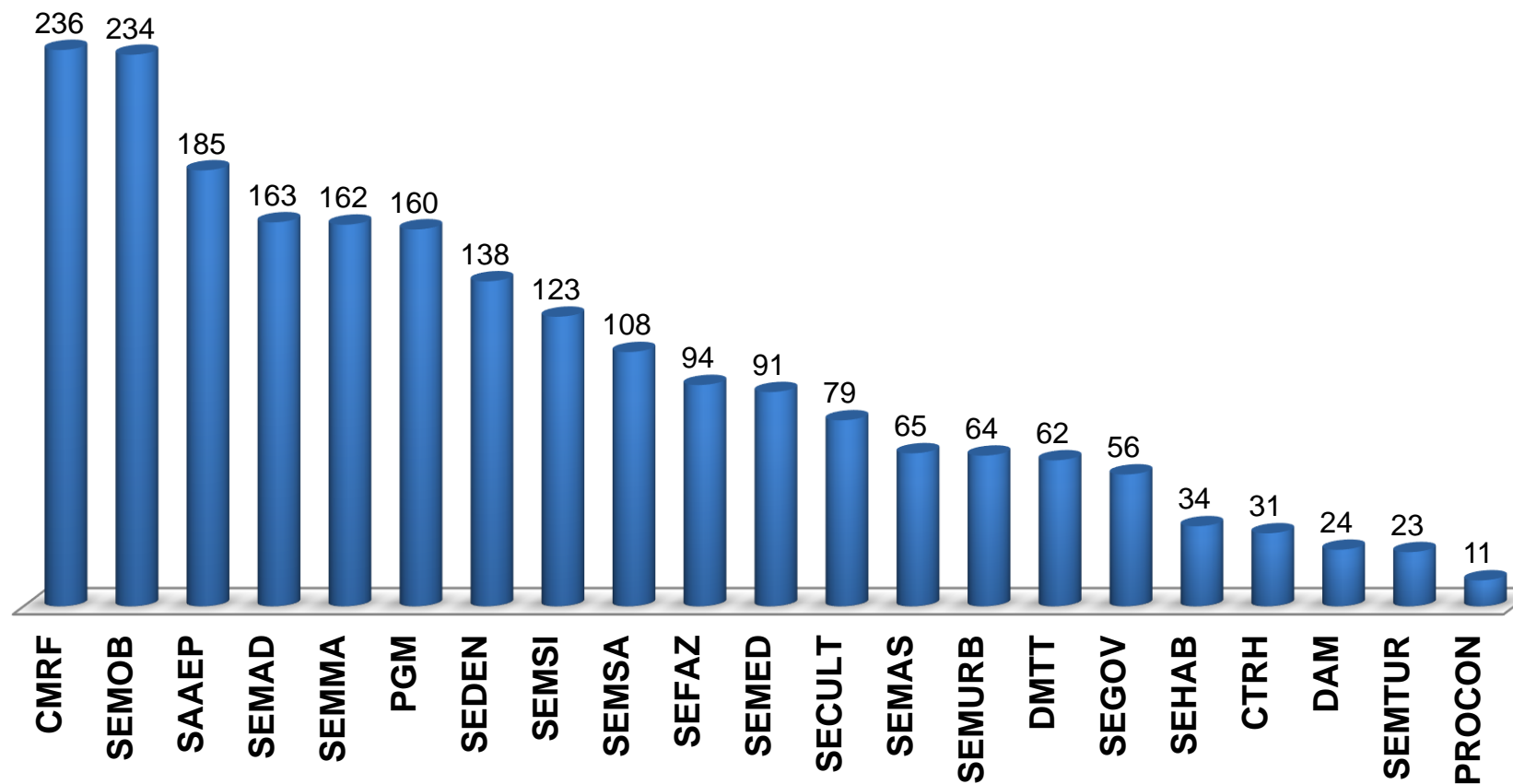
Entretanto, observa-se o descumprimento da exigência estabelecida pela Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a qual regulamenta o prazo máximo para retorno ao manifestante, por parte de diversos setores.

O cálculo dos dias é realizado por meio de média aritmética por secretaria, levando em consideração o tempo que cada secretaria leva para fornecer retorno à manifestação. Essa análise revela as áreas que podem necessitar de melhorias no processo de resposta às demandas dos cidadãos, em conformidade com as disposições legais vigentes.



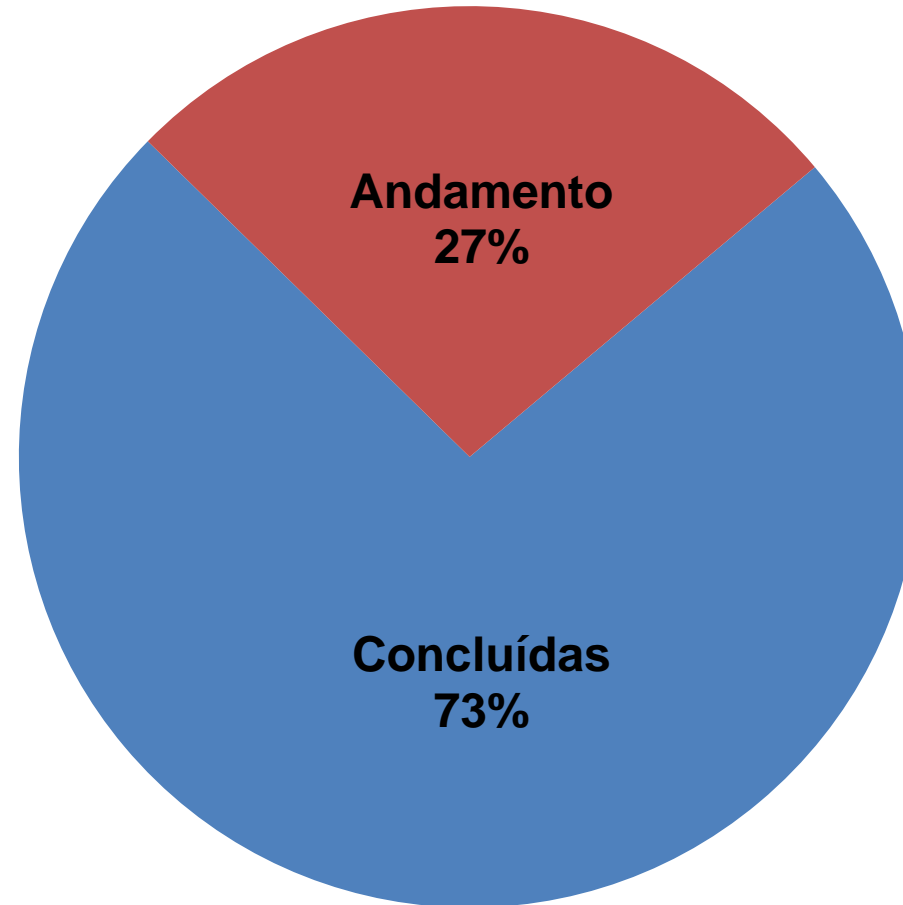
Retorno das Manifestações

Média geral: 102 dias





Percentual de manifestações concluídas no mês de outubro



OBS: Das 275 manifestações em andamento, **272** estão fora do prazo de resposta.





Conclusão



No ano de 2023, registramos um total de 1.036 manifestações originadas de diversos setores do município. Consolidamo-nos como o principal elo entre a população e a gestão, ampliando a divulgação da Ouvidoria e aumentando o número de manifestações. Alcançamos diretamente a população por meio de iniciativas de divulgação, como uma exposição fotográfica de 30 dias no Partage Shopping, intitulada "**Parauapebas: Um Resgate à História da Nossa Gente**", e ações de cidadania, como **palestras nas escolas**, através do **Programa Fala Aí Comunidade**. Esse crescimento constante na participação dos cidadãos reflete o engajamento da comunidade no processo de melhoria da administração pública municipal.

Apesar da redução da equipe interna, observou-se um aumento no número de manifestações, assim como uma melhoria no nível de atendimento. Isso é reflexo do compromisso da gestão interna em treinar e aprimorar os servidores, mantendo-os motivados e sensibilizados em relação aos cidadãos-usuários. Além disso, o esforço para melhorar o clima organizacional teve um impacto positivo significativo.

Dessa forma, a Ouvidoria Municipal demonstra-se como um canal de comunicação relevante, servindo como instrumento de avaliação e direcionamento de programas e ações do poder público. Através desse papel, promovemos a cidadania e estimulamos a contínua melhoria dos serviços prestados por esta gestão.