

PRFEITURA MUNICIPAL DE MAIRIPORÃ

OUVIDORIA GERAL DO MUNÍCIPIO

Relatório anual das manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Mairiporã, realizadas no ano de 2022



Prefeito Municipal de Mairiporã

ROSEMARY MARIA DE MORAES

Ouidora Geral do Município

APRESENTAÇÃO

Este relatório é referente aos atendimentos da Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Mairiporã, de fato a ser a terceira apresentação de informações do exercício de 2022.

Nesse sentido, foram registradas 1891 manifestações no sistema, no qual possuem inserção dos dados de formas distintas, tais como: por atendimento Call center, web, pelo WhatsApp, por requerimento ,Presencial, telefone, e Aplicativo e-Ouve

Assim, nossa atribuição é cumprir com a publicação deste relatório, com o pacto de transparência das manifestações e com o devido retorno das mesmas, prezando pelo bom relacionamento cidadão - município.

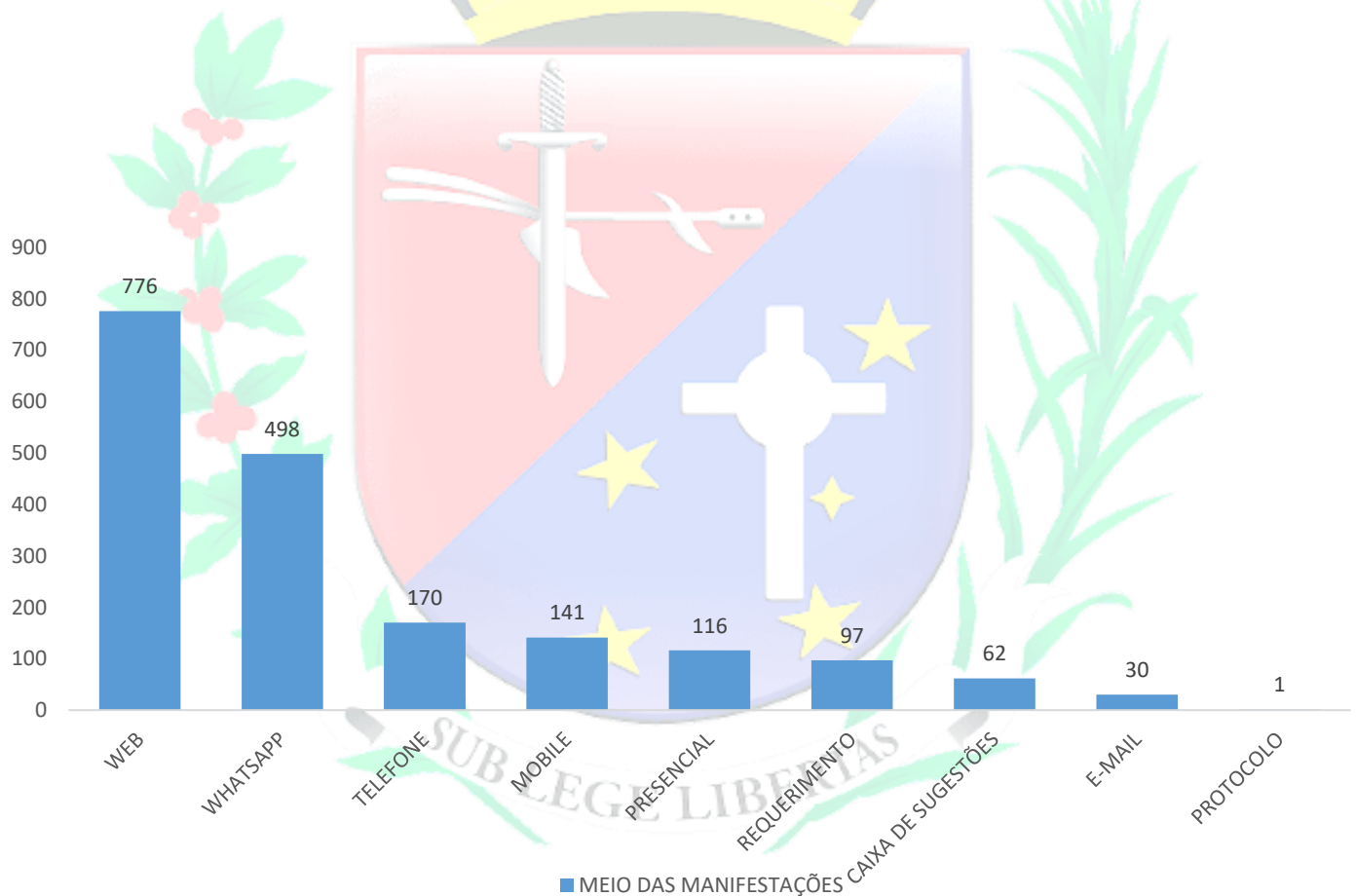


MANIFESTAÇÕES

Neste ano 2022 foram cadastradas 1891 manifestações na Ouvidoria Geral do Município. Além disso, mantivemos a razoabilidade de manifestações, sendo que em 2022 foram realizadas 1891 manifestações.

Logo, considerarmos que os números altos são devido a facilidade do munícipe de entrar em contato conosco e ser atendido de forma acolhedora e tendo suas manifestações cumpridas.

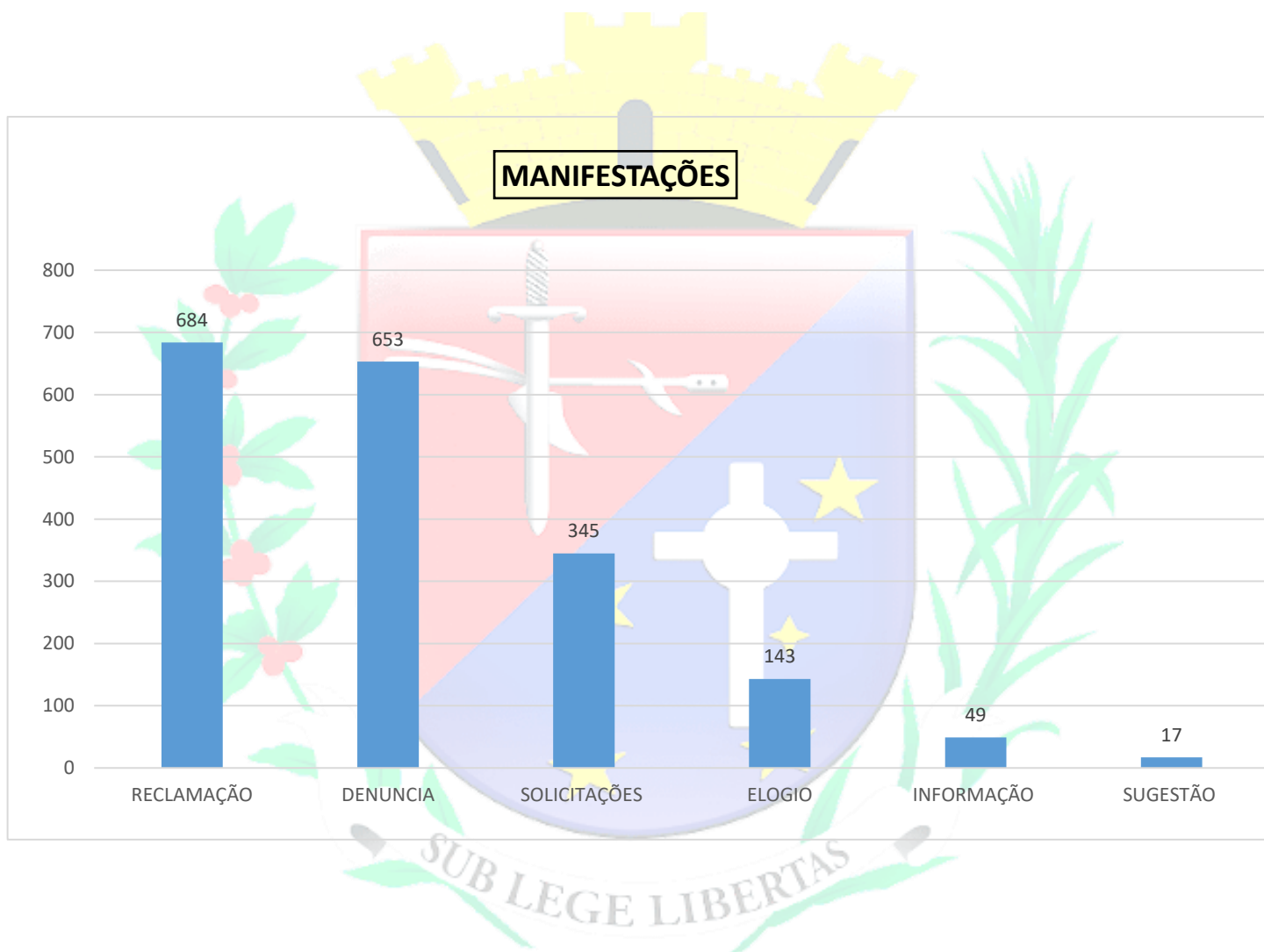
Dito isso, as demandas foram apresentadas das seguintes formas: meio de entrada do atendimento pela plataforma digital web fora manifestações; Pelo aplicativo do WhatsApp foram 498, por atendimento call center 170 manifestações, as encaminhadas por requerimento 97, e por mobile 141, pelo Web 776 conforme gráfico a seguir:



TIPOLOGIAS

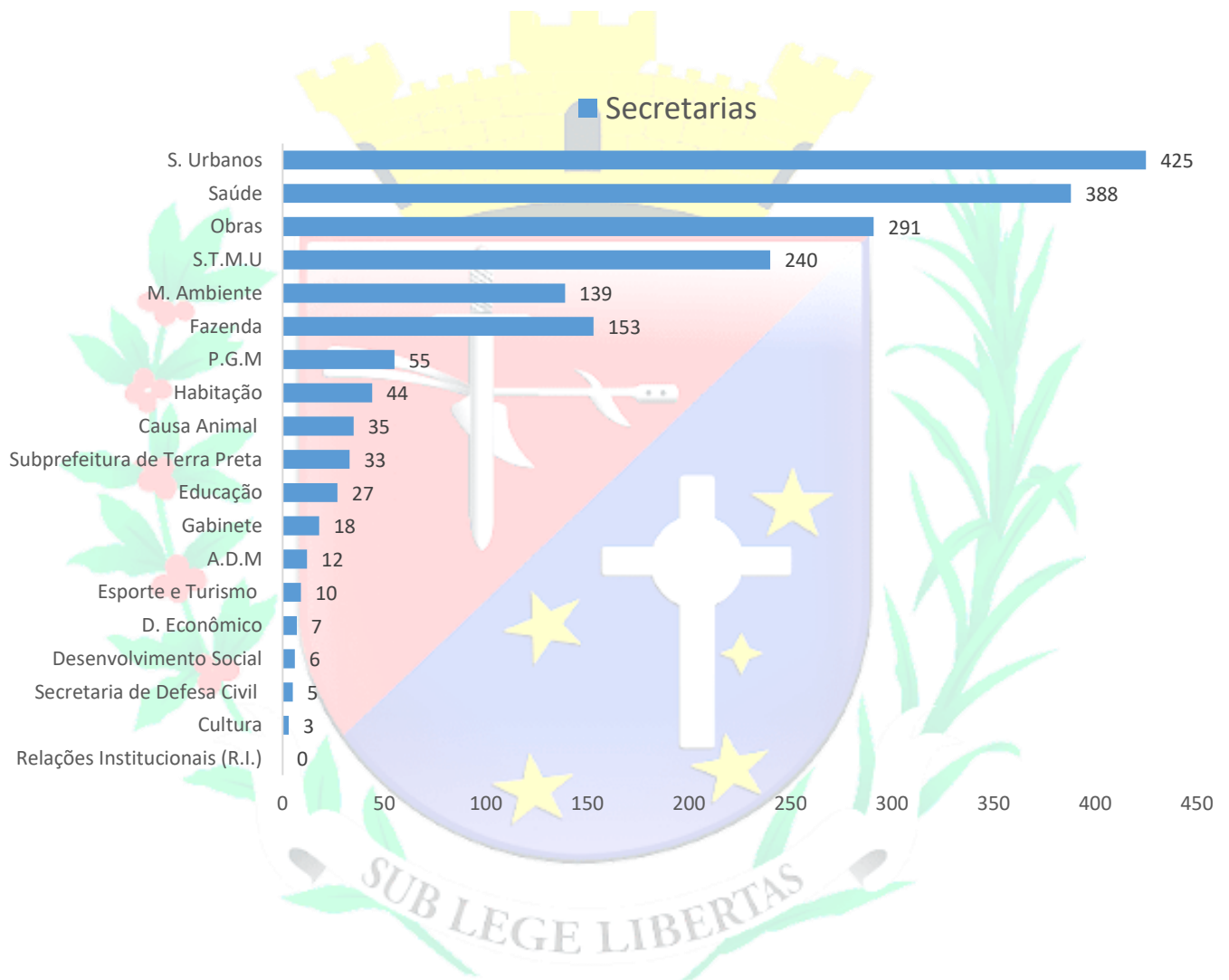
Inobstante o fato de as manifestações possuírem cinco classificações, há a o ordenamento delas e a distribuição do tipo mais registrado até os menos solicitados.

Logo, nesse ano a principal manifestação dos munícipes foi a reclamação, com 684 registros, já em segundo foi a denúncia atingindo 653, após, elogio com 143, solicitação com 345, sugestão 17, e pôr fim a informação com 49, segundo gráfico a seguir:



ORGÃOS ACIONADOS

Com o advento do sistema integramos todas as secretarias e, a partir disso, classificamos as mais requisitadas. Assim sendo, podemos verificar a demanda por secretaria no gráfico a seguir:

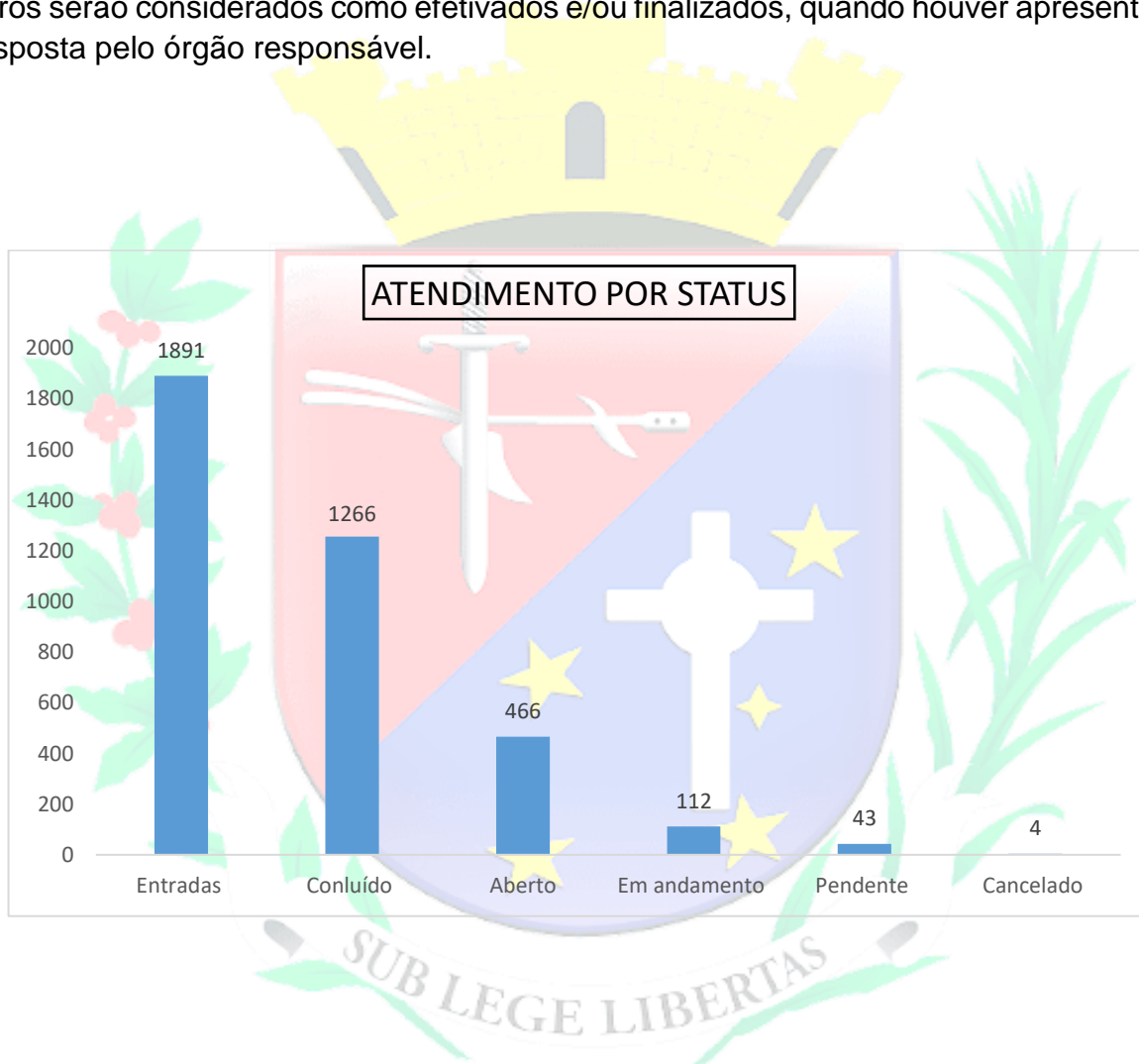


TAXA DE RESPOSTA

O retorno da manifestação ao cidadão é demasiadamente importante, pois é a partir dele que são verificados o acompanhamento e a concretização do atendimento.

Assim, uma das intenções desta Ouvidoria é a satisfação do munícipe em relação ao seu atendimento e resolução do pronunciamento.

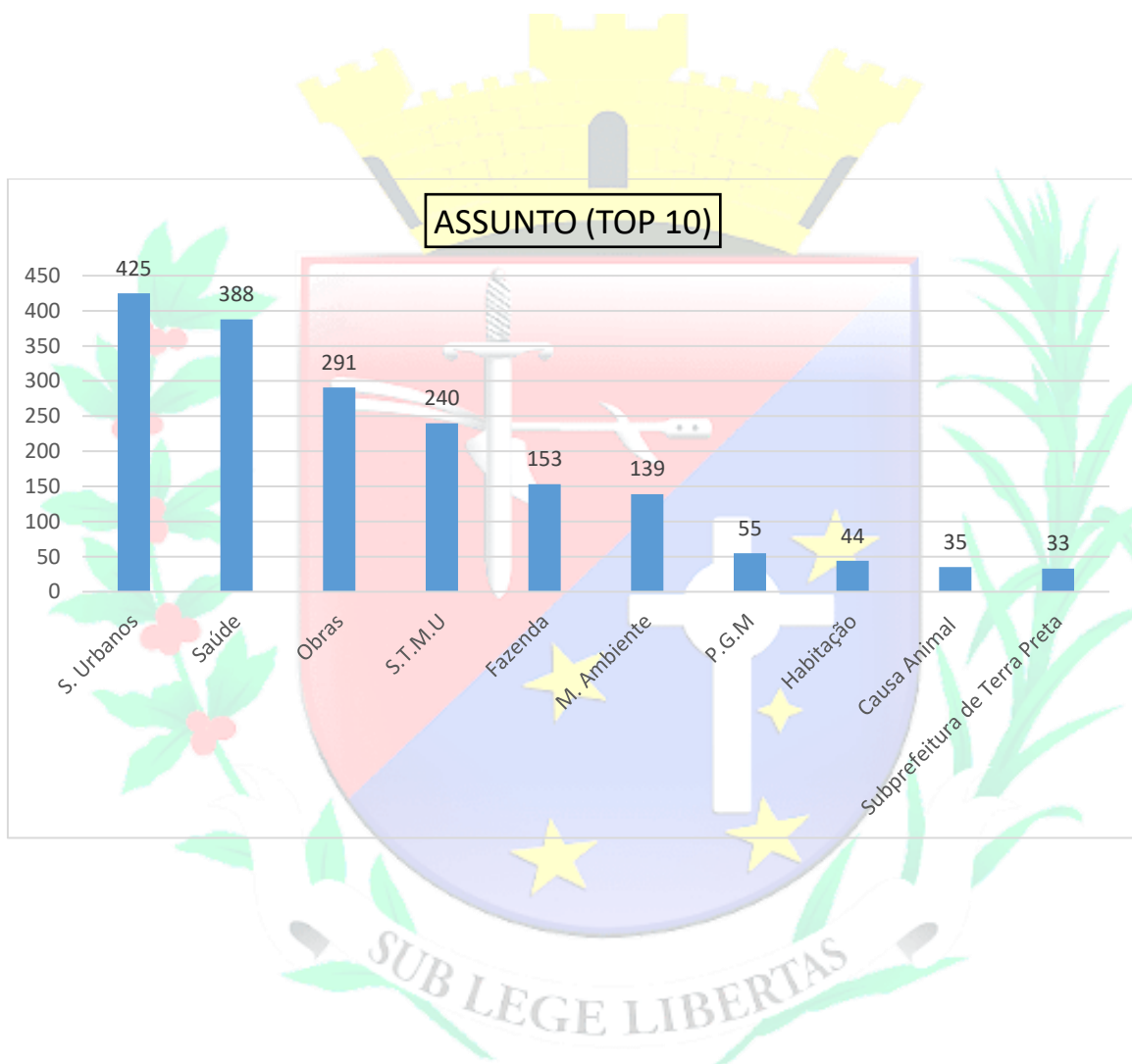
Vale ressaltar também a importância dos prazos estipulados às secretarias, ou seja, em todas as manifestações os órgãos competentes possuem prazos para se reportarem, e os registros serão considerados como efetivados e/ou finalizados, quando houver apresentação da resposta pelo órgão responsável.

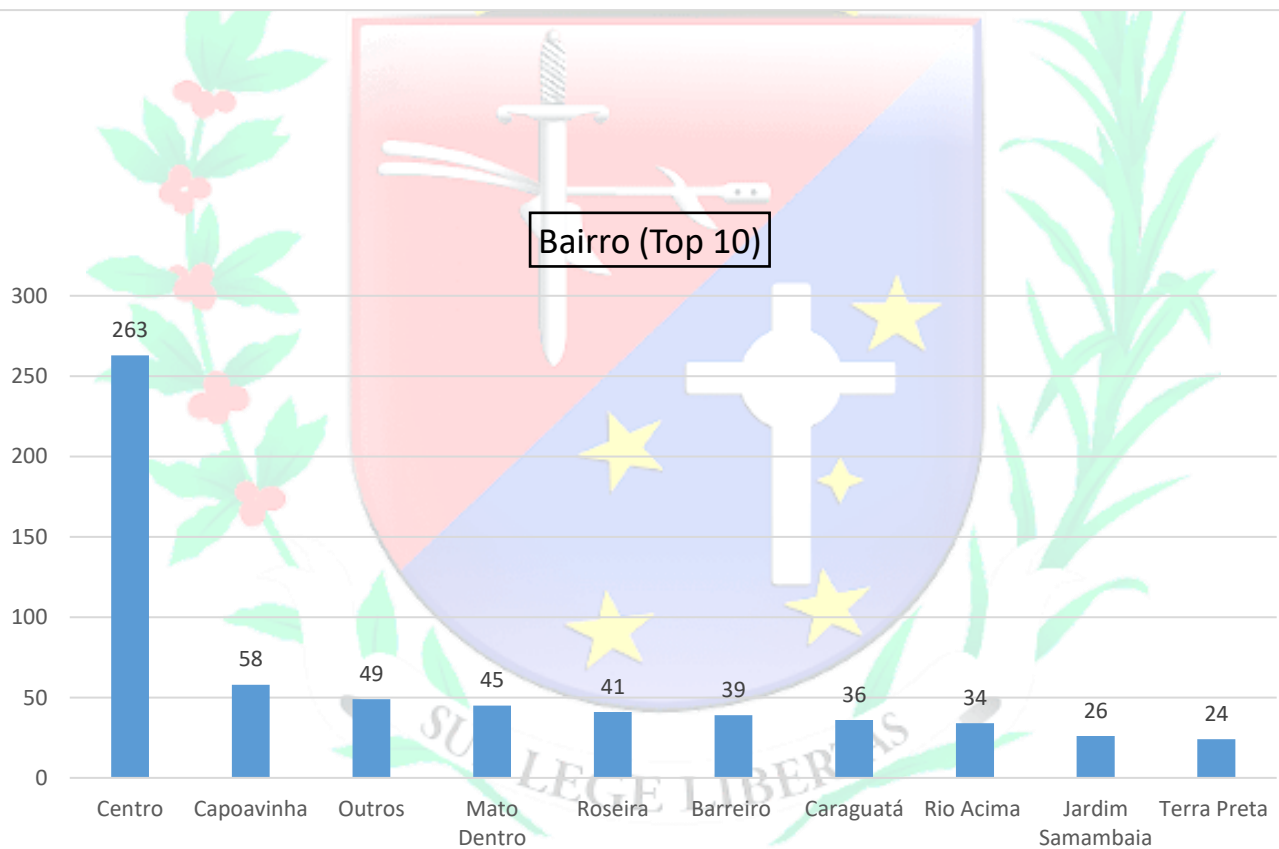
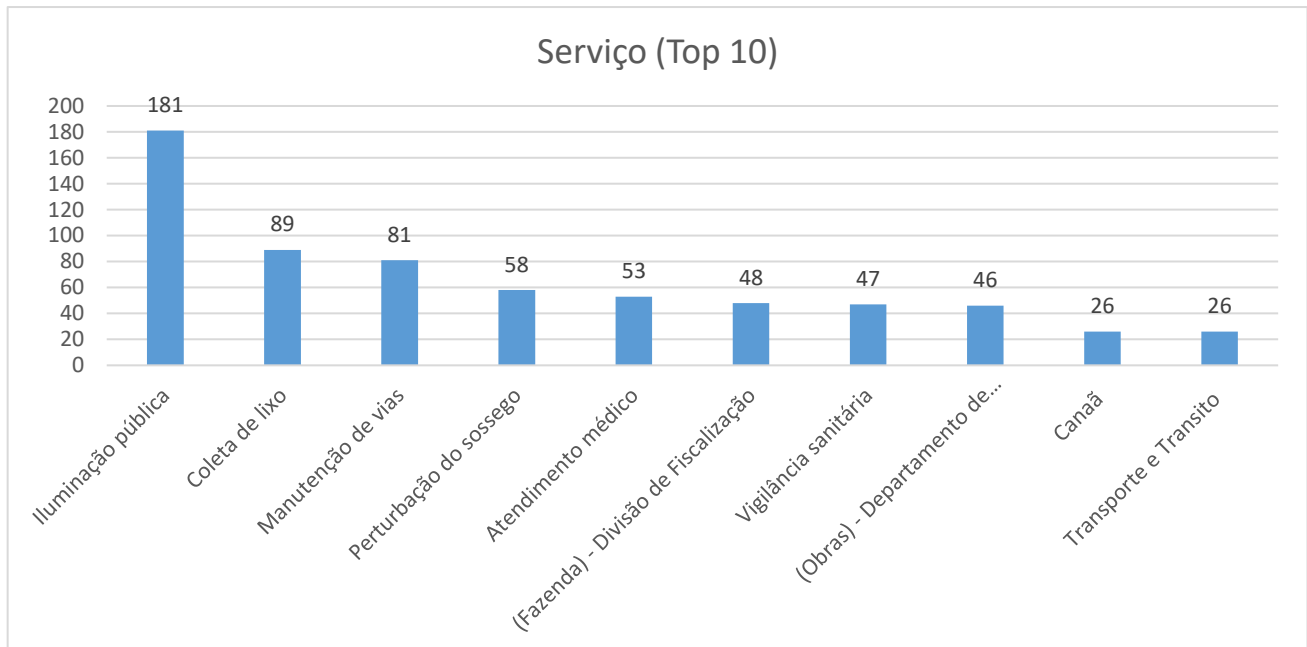


DETALHAMENTO

Os detalhamentos dos serviços das manifestações são destacados, pois é de grande importância para a gestão visualizar e identificar-por região, bairro, serviço ou assunto, por exemplo- pontos de melhorias do município que precisam de maior dedicação.

Sendo assim, os gráficos a seguir mostram por classificação dos assuntos, serviços e detalhamentos que foram mais utilizados na criação dos pronunciamentos





ANALISE

Neste relatório anual de 2022, foi verificado que o maior número de manifestações foi para Secretaria de Serviços Urbanos, em especial sobre Coleta de Lixo, manutenção de vias e iluminação pública;

A Secretaria de Saúde também recebeu um número considerável de manifestações, sendo que a maioria para o atendimento médico;

Já na Secretaria de Segurança pública, as demandas foram referentes ao Transporte Público (Dinatur) e também sobre Perturbação do Sossego.

A Ouvidoria Geral do Município é um elo de ligação da participação popular com a administração pública, visando um bom diálogo e garantindo que o cidadão contribuinte e o poder executivo municipal sejam parceiros para o desenvolvimento da cidade, a partir da transparência dos serviços públicos.



ROSEMARY MARIA DE MORAES

Ouvidora Geral do Município