

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE ALVORADA DO SUL



ANO 2021

Marcos Antônio Voltarelli
PREFEITO MUNICIPAL

Luis Garcia
VICE-PREFEITO

Beatriz Fabiano
OUVIDORA MUNICIPAL

Elaboração:

Beatriz Fabiano – Ouvidora Municipal

OUVIDORIA

A ouvidoria é uma conquista da sociedade civil na participação e gestão das políticas públicas, é um dos principais canais de comunicação entre os cidadãos e o Poder Público. Por este canal o cidadão pode registrar suas solicitações, sugestões, reclamações, elogios, dúvidas e denúncias. Os registros das manifestações são repassados ao setor responsável para elaboração de resposta da demanda e para análise das manifestações, contribuindo com o aumento da qualidade dos serviços prestados.

Neste sentido, a ouvidoria é um valioso instrumento para mensuração dos dados e manifestações, favorecendo na construção de um panorama situacional, revelando as potencialidades e limitações dos serviços. Contribuindo para as análises situacionais que embasarão a construção de políticas públicas a nível municipal.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A ouvidoria municipal possui os seguintes canais de atendimento:

Presencial: Rua Vereador José Pereira Lima, 525. Centro. Alvorada do Sul. CEP 86150.000. Atendimento: segunda-feira à sexta-feira. Horário: 8:30h às 11:00h e das 13:30h às 16:30h.

Telefone: (43) 3157-1097. Atendimento: segunda-feira à sexta-feira. Horário: 8:30h às 11:00h e das 13:30h às 16:30h.

Whatsapp: (43) 3157-1097. Atendimento: segunda-feira à sexta-feira. Horário: 8:30h às 11:00h e das 13:30h às 16:30h. As manifestações são colhidas 24h por este canal.

E-mail: ouvidoria@alvoradadosul.pr.gov.br

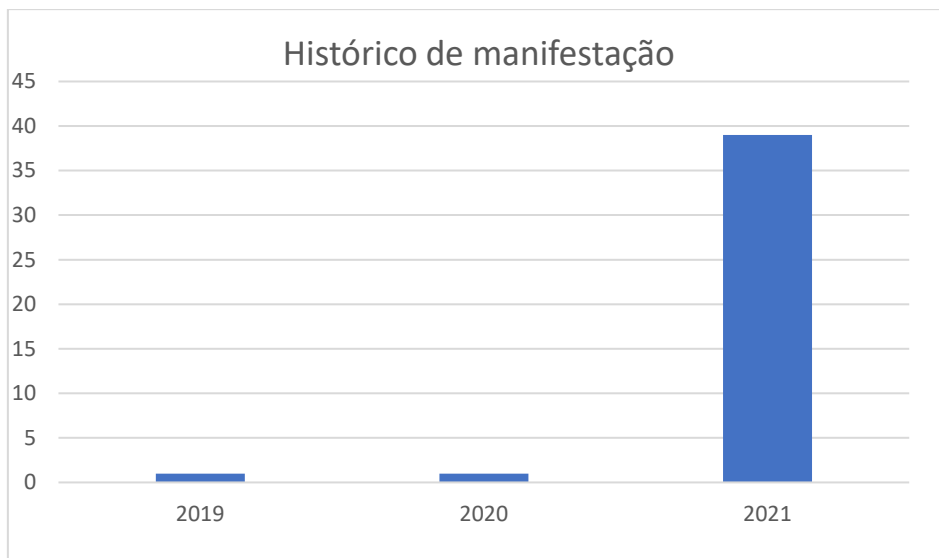
Internet: <https://www.alvoradadosul.pr.gov.br/ouvidoria/>

Carta: Ouvidoria Municipal, Rua Vereador José Pereira Lima, 525. Centro. Alvorada do Sul. CEP 86150.000

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL

O relatório anual de gestão da ouvidoria municipal é o documento que divulga os dados estatísticos das manifestações colhidas pela ouvidoria ao longo do ano, especificando as manifestações e as quantidades por setor, teor, data, canal utilizado, tempo médio de atendimento e causa provável. Este documento tem por finalidade, contribuir para a transparência das ações e para tornar público o panorama da qualidade dos serviços ofertados pelo município por meio das manifestações registradas no ano de 2021 pela ouvidoria municipal de Alvorada do Sul.

HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES



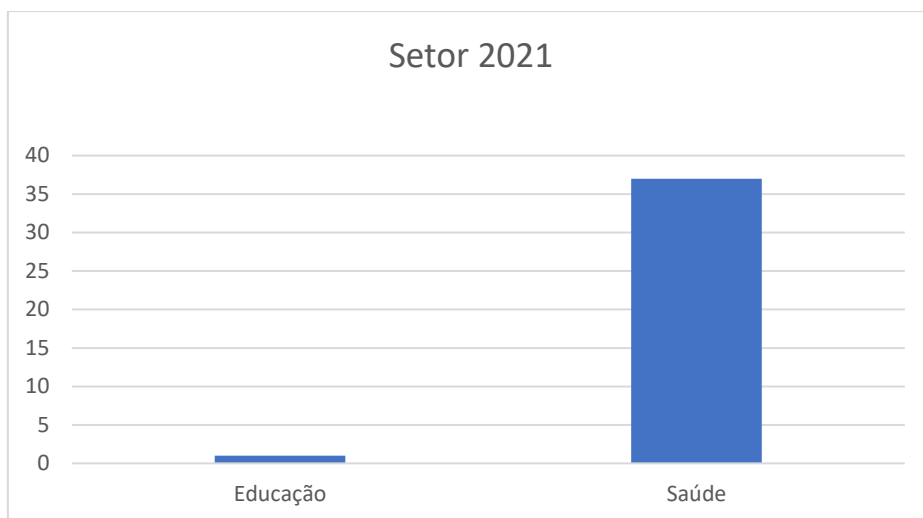
Em relação ao histórico de manifestações da ouvidoria, constata-se em breve análise, que no ano de 2021 a ouvidoria municipal registrou uma maior atuação em relação aos anos de 2019 e 2020, registrando um aumento de mais de 3000%, saltando de 1 manifestação em 2020 para 38 manifestações em 2021.

EVOLUTIVO MÊS-A-MÊS



Em breve análise do quantitativo das manifestações do ano de 2021, constata-se que o mês com maior incidência de manifestações foi o mês de fevereiro com 10 manifestações, seguindo pelo mês de abril com 7 manifestações. Os meses com menor incidência foram os meses de janeiro com 0 manifestação, seguido por setembro e dezembro com 1 manifestação por mês.

MANIFESTAÇÕES POR SETOR



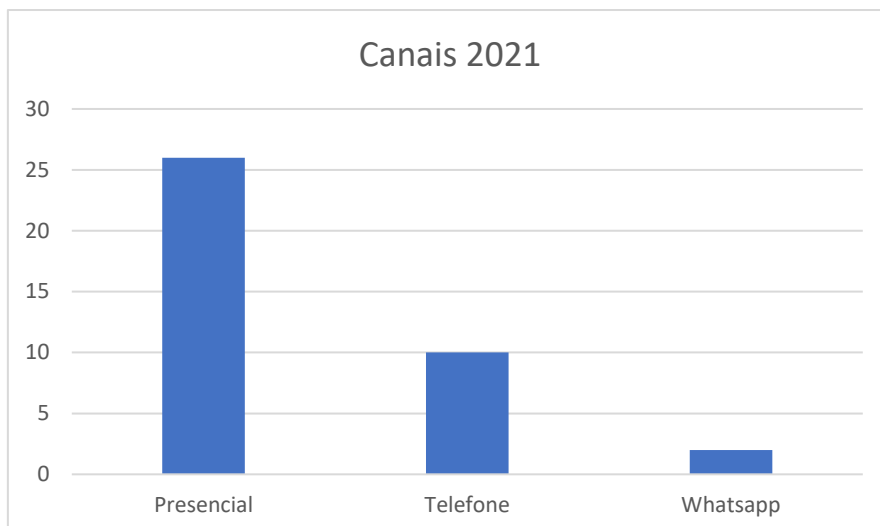
O levantamento estatístico relacionado aos setores, constata-se que a Saúde é a área mais demandada pela ouvidoria municipal com o total de 37 manifestações, seguido pela educação com 1 manifestação. Os demais setores não registraram manifestação via ouvidoria no ano de 2021.

MANIFESTAÇÃO POR TIPO



Nas estatísticas de manifestação por tipo de manifestação destacou-se as manifestações de reclamação com 27 registros, seguido por elogio e solicitação com 4 registros de cada tipo, e o tipo com menor incidência de registro foi a denúncia com 3 registros.

CANAIS DE ATENDIMENTO

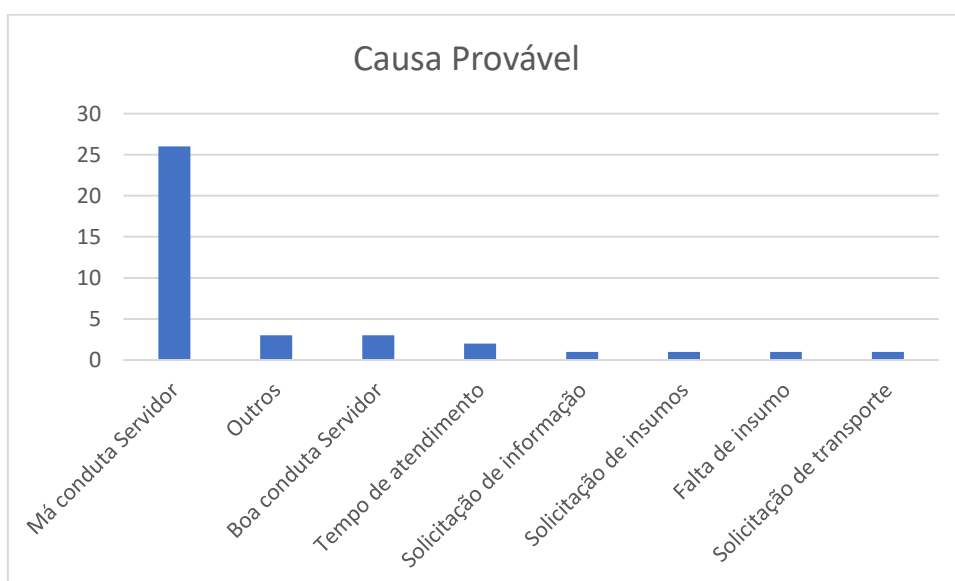


Considerando os canais de atendimento utilizados para registro da demanda no ano de 2021, destacou-se o canal presencial com o total de 26 atendimentos, seguido dos atendimentos via telefone com 10 registros e whatsapp com 2 registros.

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Para cálculo do tempo médio, considerou-se a soma total da contagem de tempo entre a data de registro da demanda e a data de resposta da demanda ao cidadão de todas as manifestações, dividida pelo número de manifestações registradas no ano. Concluindo que o tempo médio de atendimento da ouvidoria municipal é de 8.05 dias. A manifestação com maior tempo de atendimento foi de 90 dias e a com menor tempo de 1 dia.

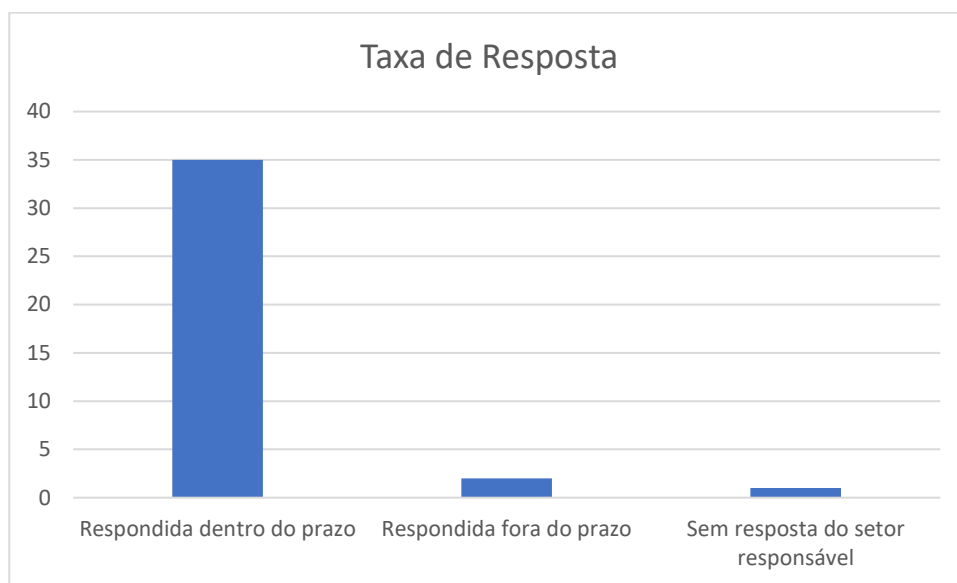
CAUSA PROVÁVEL DAS MANIFESTAÇÕES



Considerando as prováveis causas das manifestações, destacou-se a causa provável de má conduta do servidor público com 26 registros, seguidos por outros motivos não especificados com 3 manifestações, boa conduta do servidor público com 3 manifestações, tempo de atendimento com 2 registros, solicitação de informação, solicitação de insumos, falta de insumos e solicitação de transporte com 1 manifestação por causa provável.

TAXA DE RESPOSTA

A taxa de resposta foi calculada por porcentagem das demandas respondidas em relação a contagem total das demandas recebidas.



Das 38 manifestações registradas, 35 foram respondidas dentro do prazo estipulado, 2 foram respondidas fora do prazo estipulado e 1 não foi respondida por falta de resposta do setor responsável, resultando na taxa de resposta de 97,3%. 1 das manifestações demandaram abertura de processo administrativo disciplinar.

CONCLUSÃO

Conclui-se que no ano de 2021 a ouvidoria municipal se destacou em relação aos anos anteriores, registrando um considerável aumento na procura por este serviço. Além de se tornar visível que o setor mais demandado pela ouvidoria foi a saúde; o canal de atendimento mais utilizado foi o presencial; o tipo de manifestação mais frequente foi a reclamação; grande parte das reclamações tiveram como causa provável a má conduta do servidor público.

Constata-se que a ouvidoria municipal possui uma alta taxa de resolutividade, em torno de 97,3% e que o tempo médio de atendimento é de 8.05 dias, cumprindo com as normativas legais.