

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral - 2020

Número de manifestações: 261 protocolos

Os principais motivos das manifestações: atendimento, concurso, iluminação pública, pandemia do Coronavírus, rua (buraco, etc), conduta de servidores, veículos da prefeitura.

Número de protocolos por canal de atendimento: 69 por e-mail, 38 pessoalmente, 72 por telefone e 82 via aplicativo WhatsApp.

Número de protocolos por tipo de demanda: 39 denúncias, 166 reclamações, 25 solicitações, 18 informações, 6 sugestões e 7 elogios.

Análise das recorrências: Devido a acontecimentos sazonais, como os trâmites relacionados ao Concurso Público e a Pandemia do Novo Coronavírus, muitas demandas surgiram e houve a necessidade de disponibilização de um canal específico, especialmente, para o esclarecimento das dúvidas sobre os decretos relacionados à Pandemia. No primeiro trimestre também foi constatado o acúmulo de demandas relacionadas à iluminação pública, foi verificado junto à Secretaria responsável que devido as férias de alguns servidores, neste período, as equipes de trabalho foram reduzidas, ocasionando um atraso na prestação do serviço, sendo normalizado após o restabelecimento das equipes.

O percentual de resolutividade ficou em torno de 87%.

Avaliação continuada dos serviços públicos - 2020

Cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços:

Ouvidoria Geral = 73,59% respondido em até 30 dias; 5,75% em até 60 dias; 9,58% após 60 dias.

SIC = 43,40% respondido em até 20 dias; 4,72% em até 30 dias; 7,54% após 30 dias; 28,30% foram cancelados; 13,21% estão trancados; e 2,83% pendentes.

Ranking das Secretarias com maior incidência de reclamações protocoladas na Ouvidoria Geral:

Transportes, Serviços e Mobilidade Urbana (SETSU) = 36

Fazenda (SEFAZ) = 22

Obras e Infraestrutura (SEOI) = 18

Meio Ambiente, Saneamento e Sustentabilidade (SEMASS) = 17

Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPOG) = 15