

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

O Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Geral do Município, apresenta as manifestações recebidas e encaminhadas no ano de 2024, relaciona os órgãos mais acionados, enumera as principais manifestações por assunto apresentadas pela população.

No ano de 2024 foi registrado um total de 32 (sessenta e um) manifestações recebidas pela OGM.

O contato entre o usuário de serviço público e a OGM ocorre de diferentes formas, sendo via telefone, presencial e site da Prefeitura Municipal, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação (Serviço de Informação ao Cidadão – SIC).

Módulo: Ouvidoria

Contagem: todos

Período: 01/01/2024 - 31/12/2024

PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA	Total	Em aberto	Resolvido	%Resolvido
CI-OUV - Ouvidoria	32	2	30	93,75%
Condução de Funcionários	8	1	7	87,5%
Denúncias	4	0	4	100%
Médicos	3	0	3	100%
Mercadorias vencidas	2	0	2	100%
Desorganização	2	0	2	100%
Fiscalização de Obras	2	0	2	100%
Estabelecimento sem alvará	1	0	1	100%
Demora em processo	1	0	1	100%
Desvio de função	1	0	1	100%
Limpeza em terreno baldio	1	0	1	100%
Maus tratos a animais	1	0	1	100%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	1	0	1	100%
Demora em marcar consulta / procedimento	1	0	1	100%
Foco de dengue	1	0	1	100%
Postos de Saúde	1	0	1	100%
Asfalto	1	0	1	100%
Esgoto	1	1	0	0%

Neste item, tem-se como princípio a conclusão do atendimento ao cidadão. Assim, este relatório apresenta a taxa de resposta dos órgãos em relação às demandas totais, encaminhadas pela OGM no ano. O percentual da taxa de manifestações respondidas foi de 93,75%, conforme os dados apresentados acima, por conseguinte, o percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 6,25%, dentre as demandas não respondidas existem demandas que estão em execução.

	Eficiência	Engajamento	Qualidade
CI-ESIC - e-SIC	99,01%	100%	-
CI-OUV- Ouvidoria	96,83%	100%	10

https://piratininga.1doc.com.br/?pg=informacao/indicadores_tabela

Ano de Referência

2024

Obs.: os valores são computados mensalmente (dados referentes ao mês 12/2024).

Ouvidoria

MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS

32

MANIFESTAÇÕES
RESPONDIDAS

27

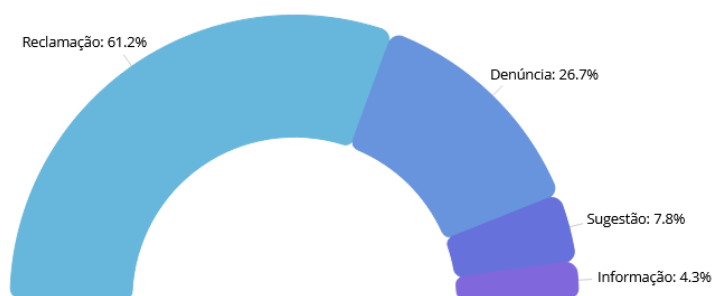
DENTRO DO PRAZO

100%

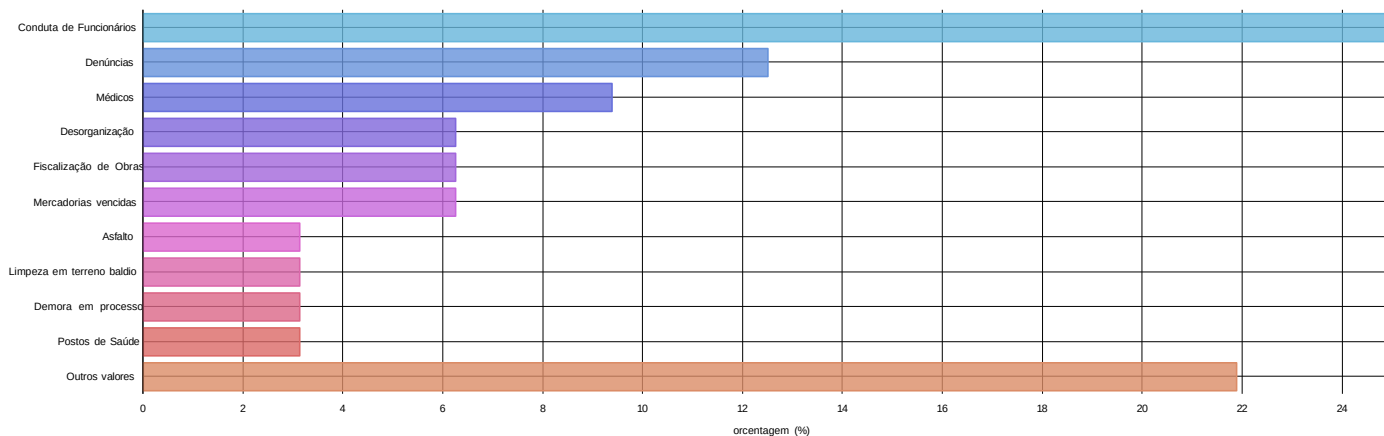
TOTAL SOLICITANTES

21

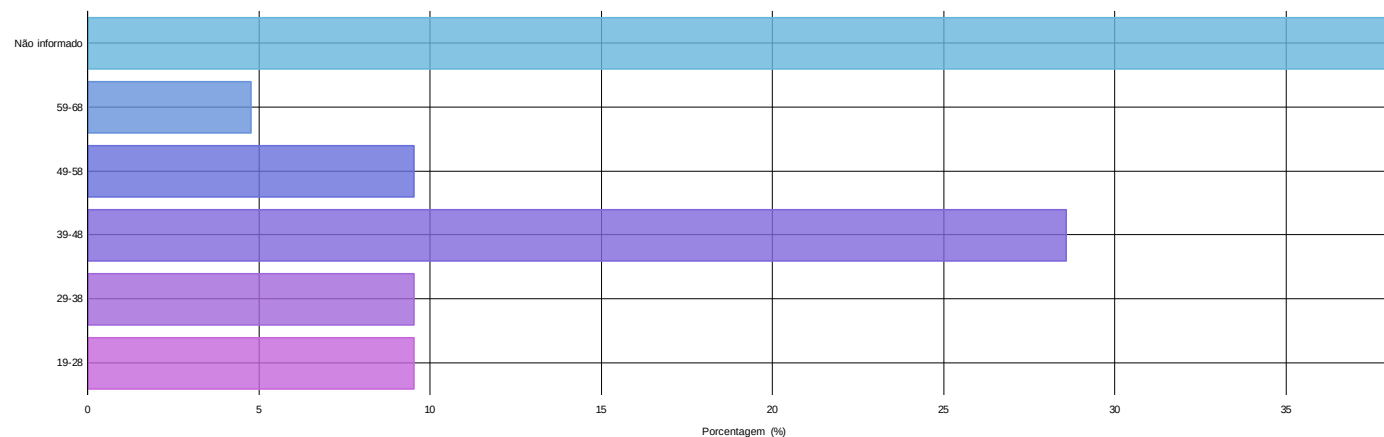
Tipos de Manifestação



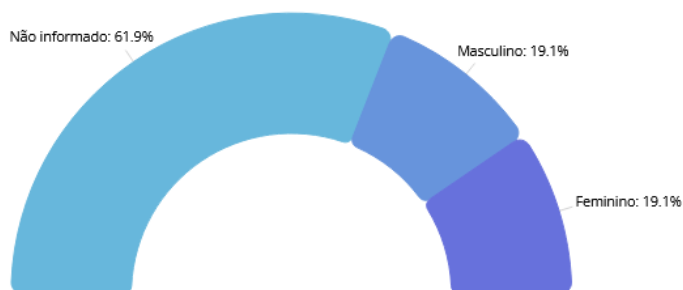
Principais Assuntos



Faixa Etária Solicitantes



Gênero Solicitantes



Pedido de e-SIC

**MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS**

25

**MANIFESTAÇÕES
RESPONDIDAS**

22

**TEMPO MÉDIO
RESPOSTA**

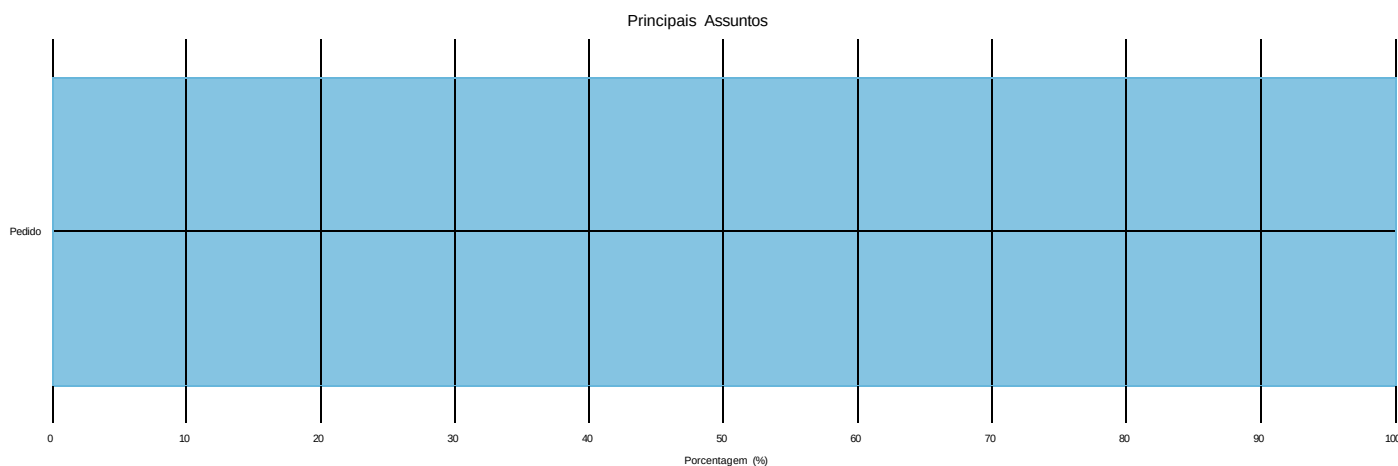
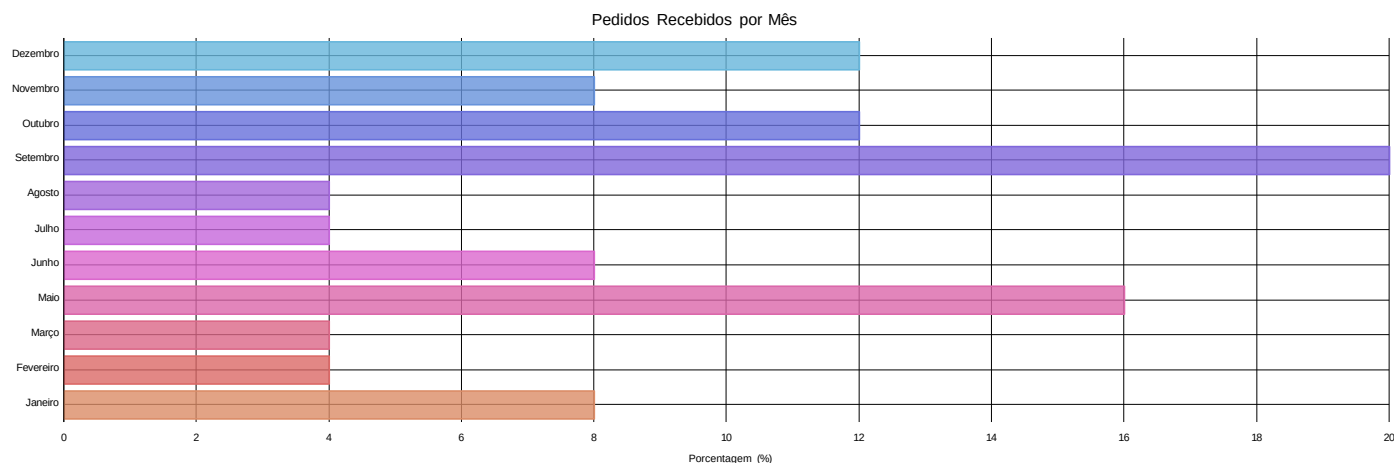
6 dias

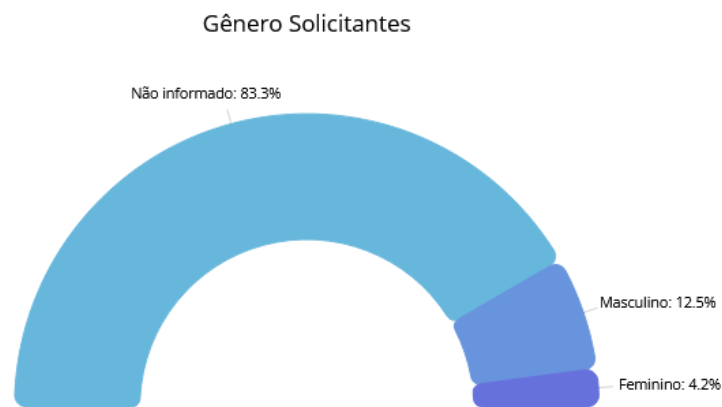
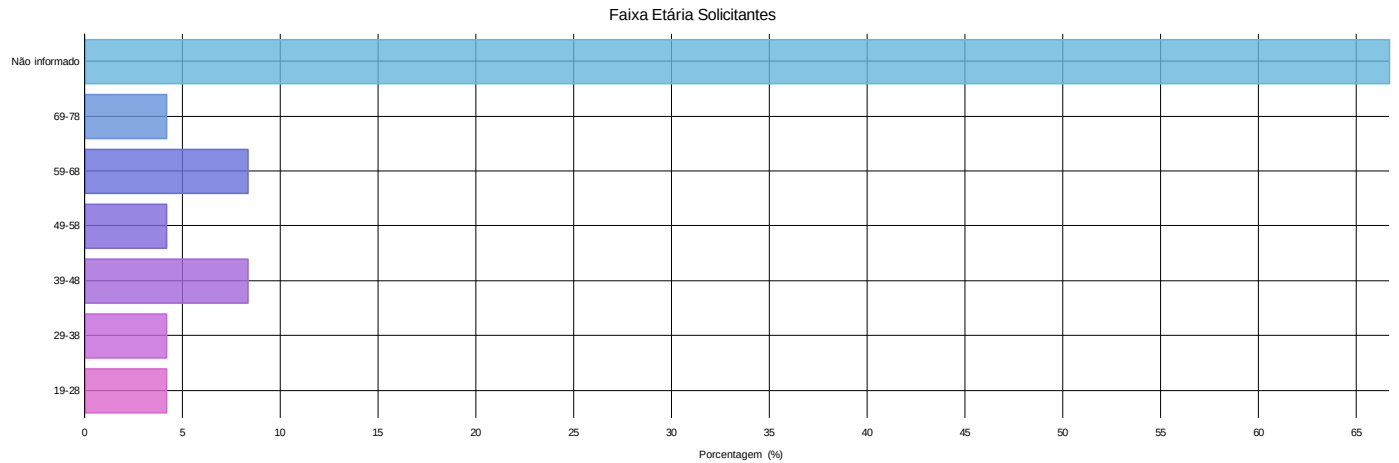
TOTAL SOLICITANTES

24

**MÉDIA DE PEDIDOS
POR SOLICITANTE**

1,04





Dados disponibilizados conforme Lei 13.460 e Lei 12.527.

Elisangela Vilella
Controladora Interna
Ouvidora Municipal