



PREFEITURA DE AGUDOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS EFETUADOS ATRAVÉS DA OUVIDORIA PÚBLICA REFERENTE AO ANO DE 2023

Praça Tiradentes, 650 – Centro – 17.120-009 – Fone: 14 3262-8500 – e-mail gabinete@agudos.sp.gov.br





PREFEITURA DE AGUDOS

1- Introdução

Este relatório tem como objetivo divulgar as demandas registradas através da Ouvidoria Pública Municipal ao longo do ano de 2023, em conformidade com a Lei Federal 13.460/2017.

Destaca-se que, durante o ano de 2023, foi implementado um sistema online mais moderno e acessível, disponibilizado à população para proporcionar maior comodidade e atenção aos munícipes. Esse sistema faz parte da nova plataforma Agudos Sem Papel e pode ser acessado por todos os cidadãos diretamente no site da prefeitura (www.agudos.sp.gov.br).

Para facilitar o acesso, um botão foi adicionado à aba "Fale Conosco", destacada no menu principal do site, no topo da tela. Ao clicar no ícone "Ouvidoria", o cidadão é direcionado para a página "Agudos Sem Papel", onde pode registrar sua demanda de três diferentes formas: "Sem Sigilo", "Sigilosa" e "Anônima".

É importante ressaltar que o cadastro no sistema para manifestações "Sem Sigilo" ou "Sigilosa" pode ser feito através do cadastro Gov.Br, conta Google ou via Certificado Digital ICP Brasil, garantindo assim a lisura e a transparência nos processos realizados dentro da plataforma.

Os ícones presentes no sistema foram cuidadosamente selecionados e estão em constante atualização para tornar a plataforma cada vez mais acessível e prática para o registro das manifestações dos munícipes.

Além disso, é relevante destacar que a Ouvidoria agora também oferece atendimento presencial na Rua Sete de Setembro, 188 – Centro, um local de grande fluxo de usuários, uma vez que no mesmo prédio está localizado o Emprega Agudos e, futuramente, as instalações do novo Poupatempo, proporcionando maior praticidade aos usuários, com funcionamento das 8h às 17h.



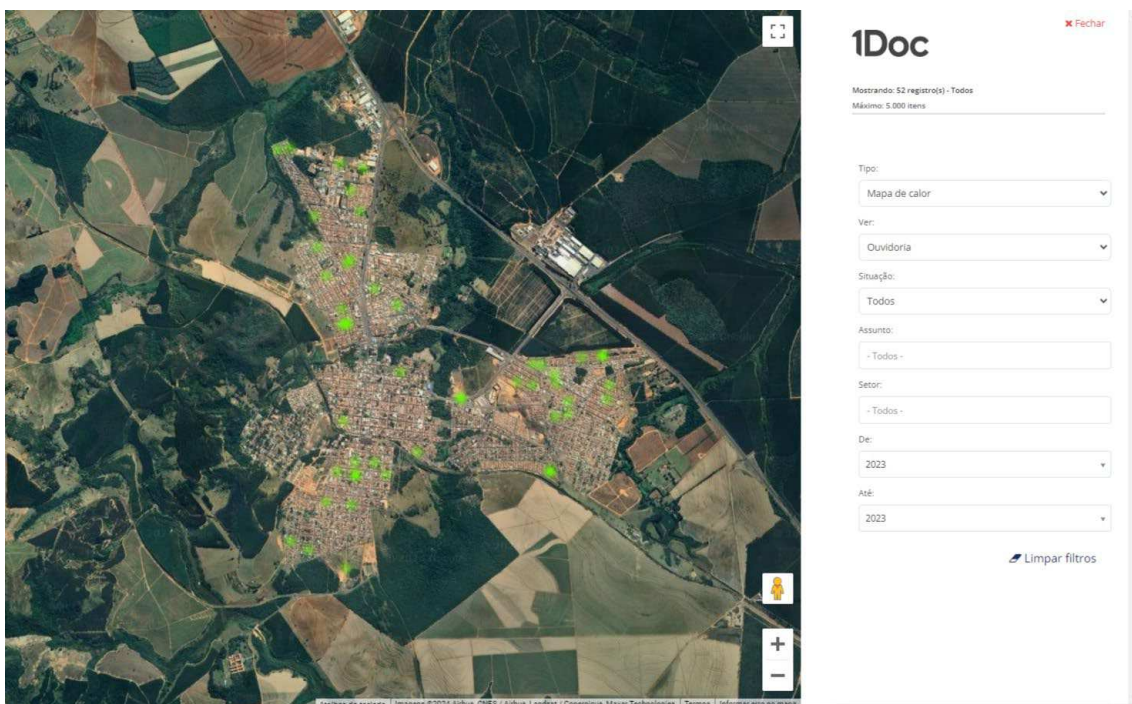


PREFEITURA DE AGUDOS

2 - Mapa de Calor

No mapa de calor abaixo, é possível identificar os pontos de demandas acionadas por munícipes através da ouvidoria, uma vez que o novo sistema “Agudos Sem Papel – 1Doc”, permite esse levantamento com base nos chamados abertos na plataforma.

Essa ferramenta facilita com que a gestão de ouvidoria analise os pontos da cidade com maior número de chamados, podendo orientar setores da administração sobre as demandas dos moradores, pontuando por região as principais necessidades de atendimento.





PREFEITURA DE AGUDOS

3 – O relatório

Durante o período de 2023, foram recebidas um total de 45 demandas, todas as quais foram resolvidas com sucesso, resultando em uma taxa de resolução de 100%

Ao analisar os dados, observamos que o setor com o maior número de chamados é denominado "Outros". Esta categoria é utilizada quando o cidadão não identifica sua demanda nas opções de setores disponíveis no sistema. Geralmente, essa temática engloba sugestões e críticas relacionadas aos serviços prestados pelo município, refletindo a diversidade de opiniões e necessidades da população.

Além disso, destacam-se também as demandas relacionadas à "Conduta de Funcionários" e "Buracos", seguidas por questões ligadas a "Posto de Saúde", "Assistência Social" e "Asfalto", entre outras. Esses dados indicam áreas de atuação prioritárias para a gestão municipal, demonstrando a importância de uma escuta ativa às demandas da comunidade.

É crucial ressaltar a relevância de atender a essas demandas de forma eficiente e transparente por parte da prefeitura. Ao fazê-lo, não apenas demonstramos um compromisso genuíno com o bem-estar e a satisfação dos cidadãos, mas também promovemos a transparência na gestão pública e fortalecemos a confiança da população nas instituições governamentais.

Ademais, a resolução eficaz dessas demandas contribui para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo município, possibilitando o aprimoramento dos processos internos e a identificação de áreas que necessitam de maior atenção e investimento.

A seguir os dados extraídos do sistema:





PREFEITURA DE AGUDOS

04/01/24, 10:31

Prefeitura de Agudos | 1 Doc

Relatórios



Quantitativo de assuntos por setor

* Os dados do relatório quantitativo são referentes ao último dia útil às 22h. Ao clicar nos valores, as listas de documentos apresentados podem estar divergentes em relação a quantidade por serem dados atuais e não do dia anterior.

Módulo: Ouvidoria

Contagem: todos

Período: 01/01/2023 - 31/12/2023

PREFEITURA DE AGUDOS	Total	Em aberto	Resolvido	% Resolvido
<input type="checkbox"/> SPUT-OUV - Ouvidoria	45	0	45	100%
Outros	9	0	9	100%
Conduta de Funcionários	3	0	3	100%
Buraco	3	0	3	100%
Postos de Saúde	2	0	2	100%
Assistência Social	2	0	2	100%
Asfalto	2	0	2	100%
Estacionamento irregular	2	0	2	100%
Placas de sinalização	2	0	2	100%
Entulho em via pública	2	0	2	100%
Limpeza em terreno baldio	2	0	2	100%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	2	0	2	100%
Médicos	1	0	1	100%
Transporte para tratamento	1	0	1	100%
Creches e Escolas	1	0	1	100%
Falta de Higiene	1	0	1	100%
Calçadas	1	0	1	100%
Ocupação irregular de área pública	1	0	1	100%
Iluminação e Energia	1	0	1	100%
Lombadas	1	0	1	100%
Coleta de Lixo Comum	1	0	1	100%
Serviço mal feito	1	0	1	100%
Poda de árvores de rua	1	0	1	100%
Limpeza urbana	1	0	1	100%
Foco de dengue	1	0	1	100%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	1	0	1	100%
Totais	45	0	45	





PREFEITURA DE AGUDOS

4 – Conclusão

Em síntese, o ano de 2023 foi marcado pelo efetivo atendimento de 45 chamados, resultando em uma resolução integral das demandas registradas pela municipalidade, alcançando a totalidade dos registros. A implementação do sistema de Ouvidoria através do "Agudos Sem Papel" proporcionou uma plataforma eficiente para que cada setor avaliasse e respondesse às demandas dos munícipes de forma organizada e ágil, garantindo o andamento e a conclusão dentro dos prazos estipulados, conforme previsto na legislação vigente.

Durante o processo de análise dos dados, identificamos áreas críticas que demandam atenção especial e que foram discutidas em detalhes com as equipes responsáveis. Como resultado desse diálogo construtivo, foram delineadas ações estratégicas para o ano de 2024, visando aprimorar ainda mais os serviços prestados pela prefeitura. São elas:

- Aumento da visibilidade do canal de Ouvidoria nos canais oficiais da prefeitura, como o site e redes sociais, com o intuito de estimular a participação da comunidade **(em andamento)**;
- Prioridade na inspeção e combate aos focos de Dengue;
- Intensificação da limpeza em áreas propensas a endemias **(em andamento)**;
- Manutenção regular de praças, vias e prédios públicos **(em andamento)**;
- Agilidade no processo de notificação de proprietários de terrenos particulares;
- Realização de mutirões de limpeza em todos os bairros **(parcialmente em andamento)**;
- Desenvolvimento de campanhas de conscientização para prevenir a proliferação de criadouros de Dengue e escorpiões **(em andamento)**;
- Divulgação e educação sobre a legislação e práticas de limpeza de terrenos;
- Identificação e sinalização de vias sem sinalização ou com sinalização deteriorada;
- Implementação de campanhas educativas para melhorar o comportamento no trânsito;
- Aperfeiçoamento dos serviços prestados nos postos de saúde;
- Agilidade das operações de reparo de buracos e recapeamento viário **(parcialmente em andamento)**.





PREFEITURA DE AGUDOS

Dessa forma, concluímos que a Ouvidoria Municipal desempenha um papel crucial na promoção da transparência, eficiência e participação cidadã na gestão pública. Por meio do contínuo aprimoramento e implementação de ações estratégicas, estamos comprometidos em oferecer um serviço de qualidade que atenda às necessidades e expectativas da comunidade, promovendo assim o bem-estar e o desenvolvimento sustentável de nosso município.

As ações foram definidas com base nos dados coletados durante ao ano de 2023 e visam melhoria na prestação dos serviços públicos e maior conscientização da população em relação a temas que independem unicamente do poder público para sua resolutividade.

Agudos, 05 de março de 2024.

Thália Gabrielle Simões – Matrícula 6590

Coordenadora da Ouvidoria





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 91E2-FDB5-2652-1712

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ THALIA GABRIELLE SIMÕES (CPF 448.XXX.XXX-08) em 05/03/2024 09:38:06 (GMT-03:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://agudos.1doc.com.br/verificacao/91E2-FDB5-2652-1712>