Prefeitura de Assis
#CidadeEmMovimento

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA E GOVERNO DIGITAL

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

2º QUADRIMESTRE DE 2022

OUVIDORIA MUNICIPAL
ASSIS-SP

RELATÓRIO ESTATÍSTICO
2º QUADRIMESTRE DE 2022

ELABORAÇÃO

Ouvidoria Municipal de Assis.
Estado de São Paulo.
Avenida Rui Barbosa, nº 1066 - Piso superior, Centro - Assis/SP - CEP 19814-900.
Telefone: (18) 3321-5070 ramal (4)
Endereço eletrônico: ouvidoria@assis.sp.gov.br.
Sítio eletrônico: www.assis.sp.gov.br/ouvidoria.

DIREITOS AUTORAIS

Qualquer parte desta publicação poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte. Todavia, a reprodução não autorizada e para fins comerciais desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação aos direitos autorais, conforme Lei Federal nº. 9.610/1998.

COLABORADORES

Mércia Aparecida Nunes Vasconcelos.

IMAGENS

Canva, Vecteezy, Mundozinhos.

ADMINISTRAÇÃO

GABINETE DO PREFEITO

Prefeito
José Aparecido Fernandes.
Vice-Prefeito
Aref Sabeh.

SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E ADMINISTRAÇÃO (SMGA)

Secretário
Luciano Soares Bergonso.
Secretário Adjunto
Adriano Romagnoli.

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA (DTEC)

Coordenador
João Gabriel da Silva Candido.
Analista de tecnologia e gestão
Ana Luiza Fernandes Borazio.

Ouvidoria Municipal
Ouvidor-Geral.
José Antonio de Camargo Filho (Theo).

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE (SMS)

Secretária
Cristiani Silvério de Andrade Bussinati.
Secretário Adjunto
Roque Vinícius Isídio Teodoro Dias.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)
Coordenador
Almir Martines Moreno.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal é uma unidade de controle e participação social da Prefeitura de Assis, responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços.

AGRADECIMENTO

Ao senhor Prefeito por incentivar o desenvolvimento desta importante unidade de atendimento e demais secretários pela atenção disponibilizada à nossa equipe.

A população pela confiança em depositar aos nossos cuidados suas manifestações.

Aos coordenadores pelo envio das conclusões administrativas e demais servidores pelo bom exercício de sua função, nas diversas atividades prestadas pela administração pública deste município.

José Antonio de Camargo (Theo)
Ouvidor-Geral.

SUMÁRIO

Formas de acesso 06
Tipos de manifestação 08
Assuntos 10
Situação 13

Formas de acesso

As manifestações podem ser realizadas de modo digital, presencial e telefônico

215
Digital

139
Presencial

67
Telefônico

421
Atendimentos

FORMAS DE ACESSO

215

DIGITAL

Manifestações realizadas pelo portal, aplicativo ou Zap da Prefeitura.

139

PRESENCIAL

Manifestações realizadas de modo presencial.

67

TELEFÔNICO

Manifestações realizadas por telefone.

Tipo de manifestação

As manifestações são classificadas como elogios, sugestões, dúvidas, pedidos de informação, reclamações e denúncias

357
Reclamações

40
Dúvidas

7
Pedidos de informação

6
Sugestões

6
Denúncias

5
Elogios

421
Atendimentos

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

357

RECLAMAÇÕES

Demonstração de insatisfação relativa ao serviço ou conduta de agentes públicos.

40

DÚVIDAS

Solicitação de orientação ou consulta relacionada à execução de algum serviço público.

7

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Solicitação de acesso à informação e documentos públicos (e-SIC).

6

SUGESTÕES

Apresentação de ideia ou proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

6

DENÚNCIAS

Relato de irregularidade ou atividade ilícita cometida por agentes públicos.

5

ELOGIOS

Demonstração de reconhecimento ou satisfação relativos ao serviço ou conduta de agentes públicos.

Assuntos

Os assuntos principais são classificados como educação, desenvolvimento, governo, infraestrutura, meio ambiente, saúde

113
Infraestrutura

161
Saúde

103
Governo

32
Meio Ambiente

11
Desenvolvimento

1
Educação

421
Atendimentos

ASSUNTOS

161

SAÚDE

Cirurgias **(55)**;
Consultas **(38)**;
Exames **(38)**;
Fiscalização **(7)**;
Medicamentos e insumos **(14)**;
Transporte para tratamento - TFD **(8)**;
Vacinas **(1)**;

113

INFRAESTRUTURA

Asfalto e vias rurais **(11);**
Fiscalização **(5);**
Iluminação pública **(81);**
Transporte urbano **(8);**
Trânsito: **(8);**

103

GOVERNO

Contratos, convênios e empenhos **(1);**
Fiscalização **(4);**
Políticas públicas **(4);**
Política de Governo **(2);**
Procedimentos administrativos **(45);**
Servidores municipais **(46);**
Segurança pública **(1);**

ASSUNTOS

32

MEIO AMBIENTE

Arborização, corte e poda **(2);**
Coleta de lixo **(15);**
Descarte irregular de lixo **(4);**
Fiscalização **(6);**
Limpeza de espaços públicos **(5);**

11

DESENVOLVIMENTO

Comércio **(1);**
Cursos **(1);**
Eventos **(3);**
Tecnologia **(6)**;

1

EDUCAÇÃO

Vagas **(1);**

Situação

No processo de tramitação as manifestações são classificadas como dentro do prazo, atrasadas e finalizadas

344
Finalizadas

59
Dentro do prazo

18
Atrasadas

421
Atendimentos

SITUAÇÃO

344

FINALIZADAS

Manifestações com atendimento concluído.

59

DENTRO DO PRAZO

Manifestações com prazo para emissão da conclusão administrativa final em dia.

18

ATRASADAS

Manifestações com prazo para emissão da conclusão administrativa final vencido.

Prefeitura de Assis

#CidadeEmMovimento

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA E GOVERNO DIGITAL

OUVIDORIA MUNICIPAL DE ASSIS-SP

www.assis.sp.gov.br/ouvidoria

https://assis.sp.gov.br/zap

@ouvidoriadigitaldeassis

/ouvidoriadigitaldeassis