



---

# Relatório de atendimentos efetuados através da Ouvidoria Pública Municipal referente ao ano de 2020





## 1- Introdução

O presente relatório visa dar publicidade as demandas protocoladas através da Ouvidoria Pública Municipal durante o ano de 2019, em conformidade com a Lei Federal 13.460/2017.

Salienta-se que no ano de 2019 houve implementação de um sistema mais moderno e acessível, disponibilizado à população para maior comodidade e atenção ao munícipe. O sistema conta com site próprio ([ibitinga.eouve.com.br](http://ibitinga.eouve.com.br)) e também aplicativo disponível para mobiles com sistema Androide ou IOS.

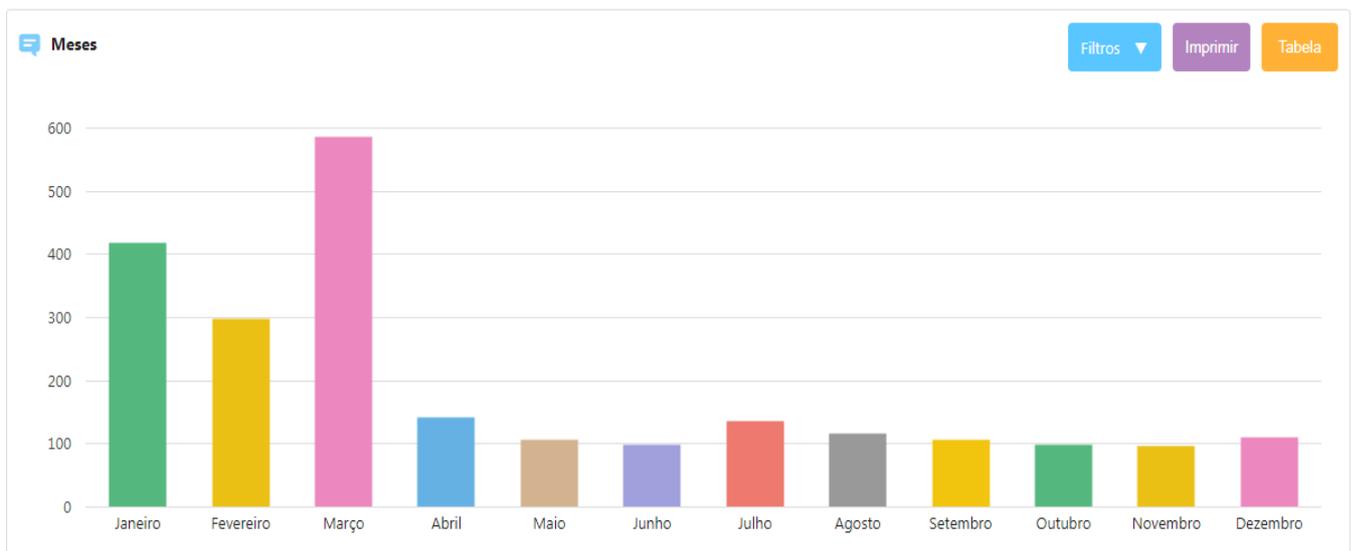
Os ícones presentes no sistema foram cuidadosamente pensados e encontram-se em constante atualização para que a plataforma seja cada vez mais acessível e prática para registro das manifestações dos munícipes.

Cabe salientar também que a Ouvidoria atualmente atende presencialmente na Rua José Custódio, 360 – Centro e via telefone através do 0800 774 14 41 ou 3352 – 7055, pelo e-mail: [ouvidoria.ibitinga@gmail.com](mailto:ouvidoria.ibitinga@gmail.com), aplicativo [eouve](#), site: [ibitinga.eouve.com.br](http://ibitinga.eouve.com.br), das **9h às 12h** e das **14h às 17h**.



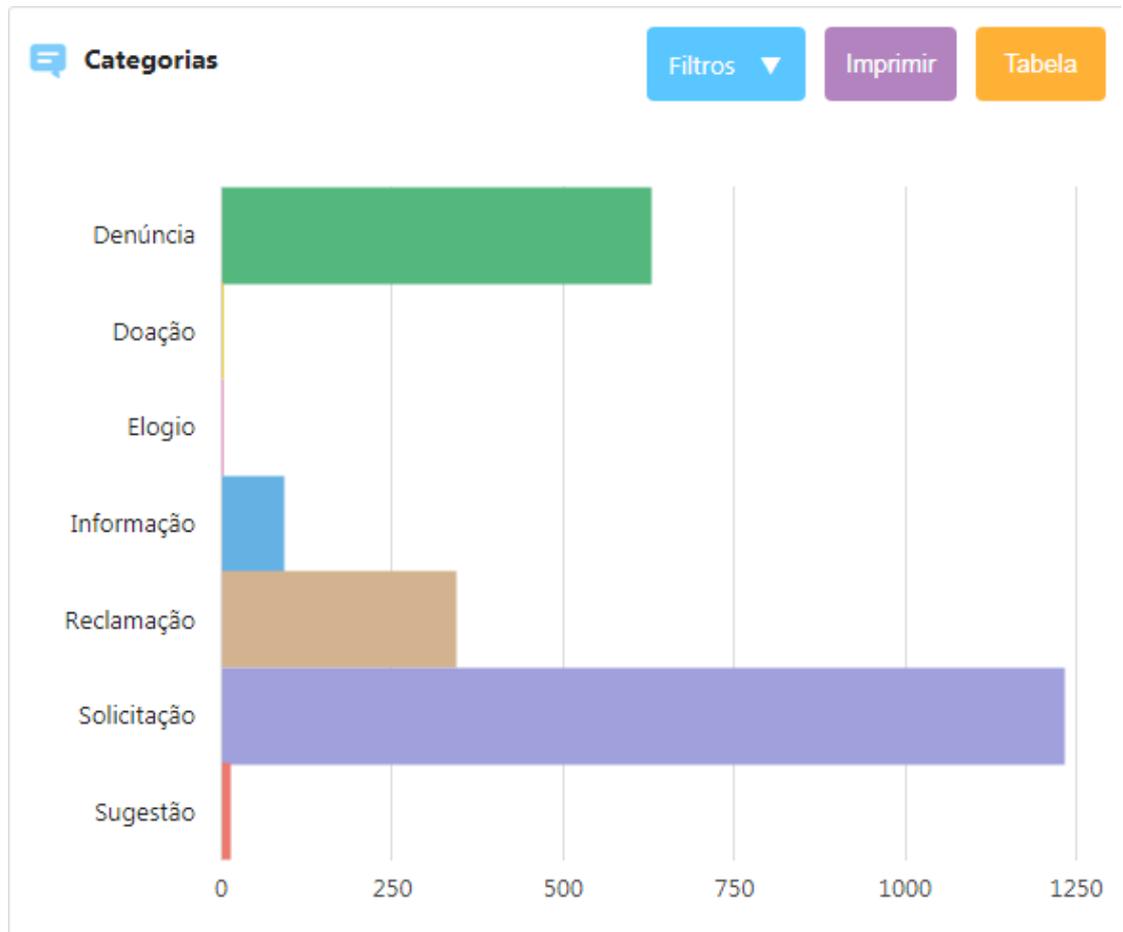


## 2- Dados coletados



Quantidade de atendimentos por mês





*Categoria das manifestações*



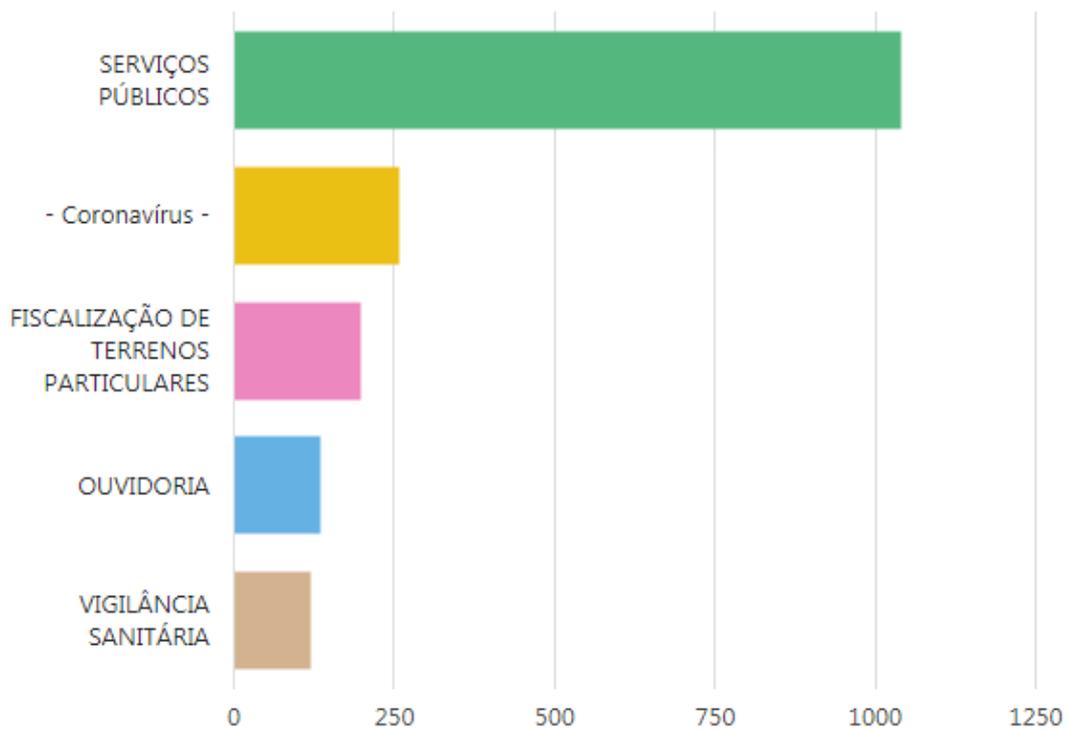


 Secretarias

Filtros ▼

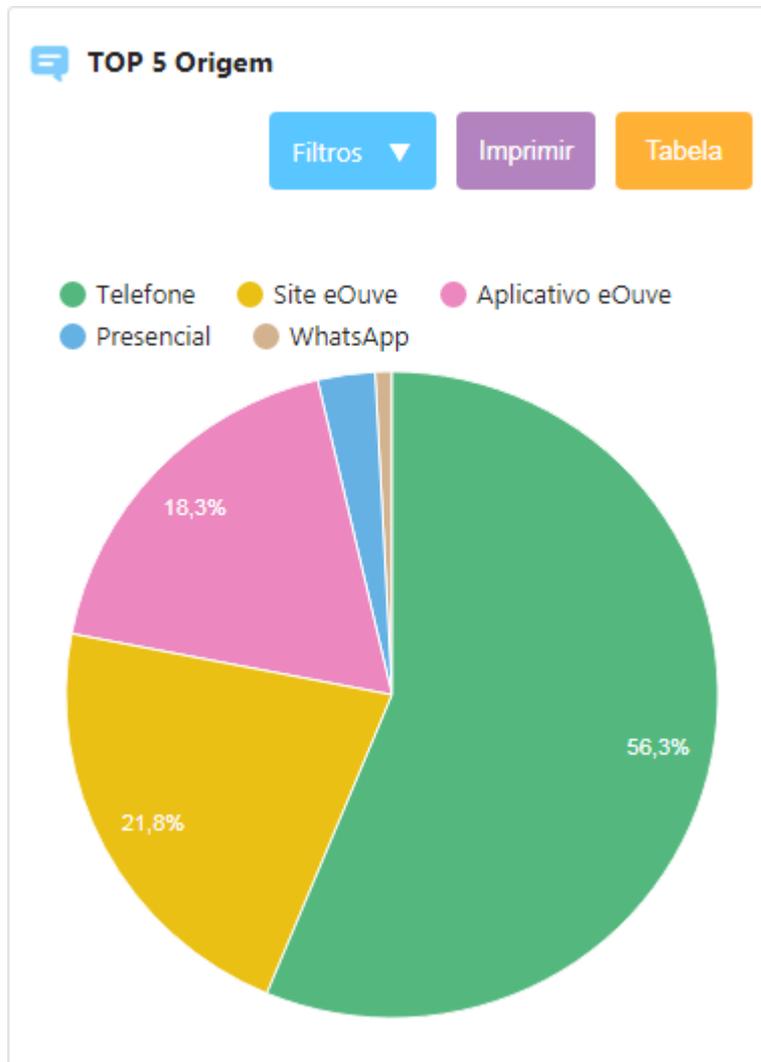
Imprimir

Tabela



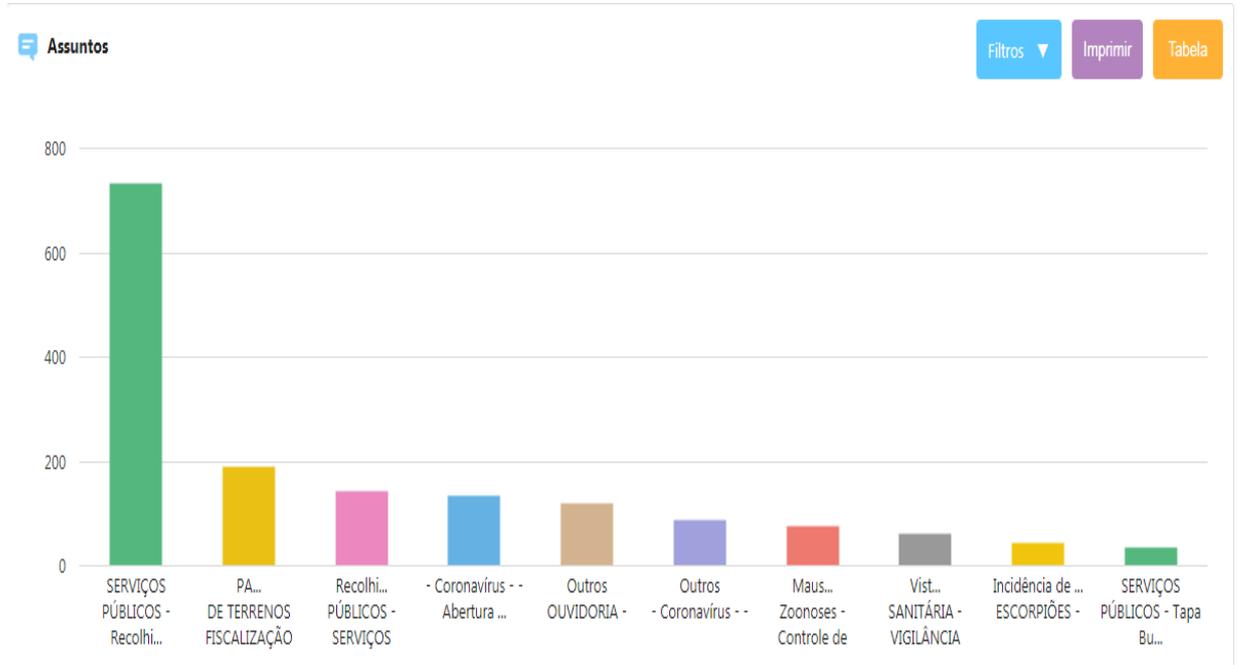
*Áreas mais solicitadas*



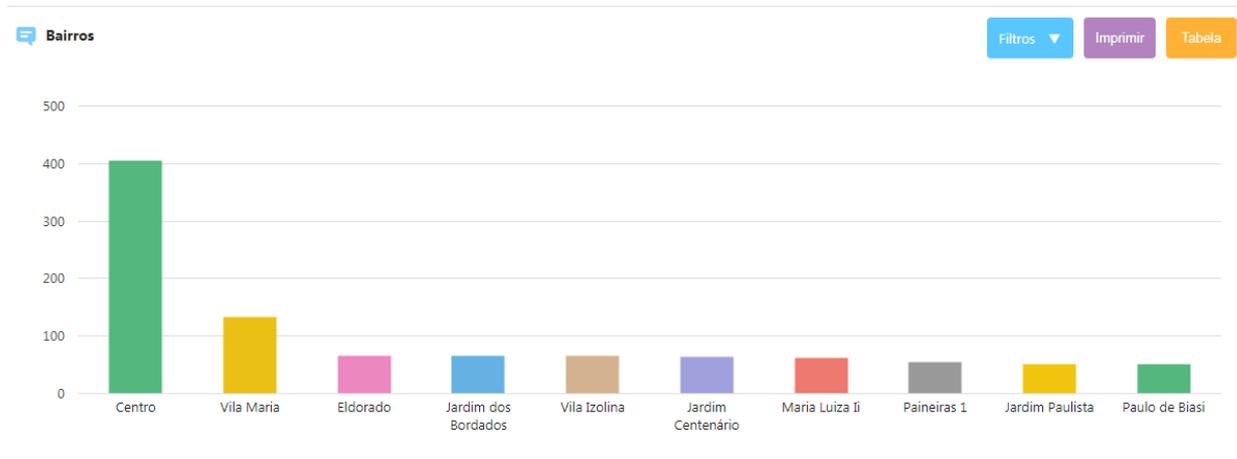


Origem



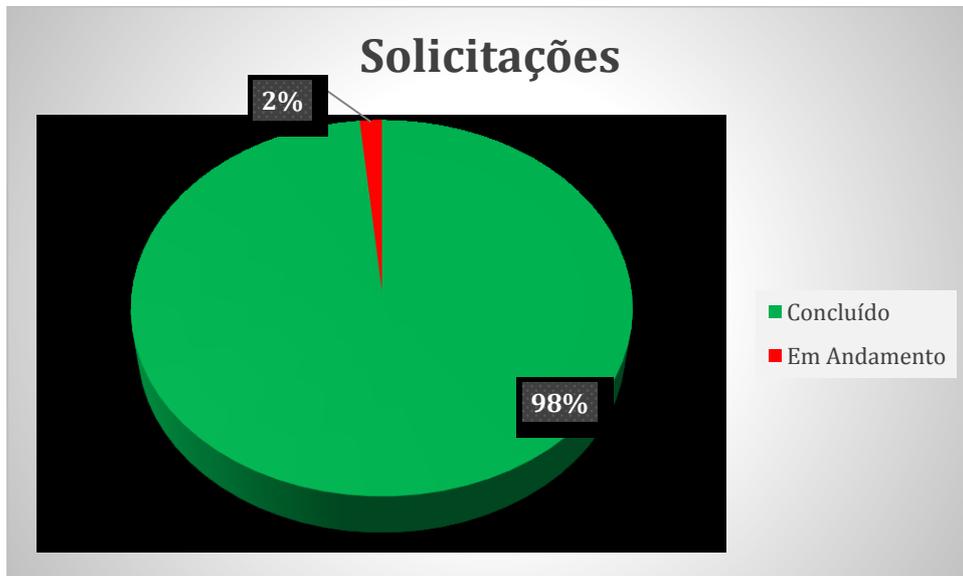


**Assuntos mais solicitados (por área)**



**Bairros com maior número de solicitações**





Status das solicitações em 11/01/2021

### 3- Conclusão

No decorrer do ano de 2019 foram registradas 2.316 manifestações de munícipes, destas 2.280 haviam sido atendidas e concluídas até a data de 11 de janeiro de 2021.

Com a implementação do sistema de Ouvidoria, cada setor possui um funcionário responsável pelas demandas registradas, a qual deve dar andamento e concluí-las dentro do prazo estipulado, em casos específicos, mediante justificativa o prazo poderá ser prorrogado conforme legislação vigente.

Alguns pontos puderam ser destacados e discutidos com as equipes das áreas subdivididas, assim algumas ações já foram pré-definidas para o ano de 2021, sendo elas:





- Prioridade na vistoria de denúncias de focos de Dengues;
- Prioridade na vistoria de denúncias de incidência de escorpiões;
- Limpeza das áreas que possuem focos de endemias;
- Maior agilidade na emissão de notificação de terrenos particulares;
- Mutirão da limpeza abrangendo todos os bairros do município;
- Elaboração de campanhas de conscientização para combate aos criadouros de Dengue e escorpiões;
- Divulgação dos meios eletrônicos de atendimento da Ouvidoria;
- Divulgação da legislação e campanhas de conscientização quanto a limpeza de terrenos;
- Levantamento de locais que se encontram sem sinalização ou com a mesma deteriorada pela ação do tempo;
- Campanha de educação no trânsito;
- Aumento de equipe de monitoramento de suspeitos e confirmados de COVID 19;
- Outras ações a serem definidas pontualmente com cada área.

As ações foram definidas com base nos dados coletados durante ao ano de 2020 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.

Ibitinga, 11 de Janeiro de 2021.

**Naira Paschoal**  
**Coordenadora de Ouvidoria**

