



**ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE COXIM
OUVIDORIA GERAL**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Período: 04/2021 a 12/2021

CONTEXTO

Conforme disposto na Lei nº 1.784 de 20 de dezembro de 2017 que regula as atividades da OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO, em seu artigo 3º item V, cabe a mesma, “ elaborar e publicar, trimestralmente e anualmente, relatórios de suas atividades.”

Desde a sua implantação em abril de 2021, a Ouvidoria de Coxim/MS tem procurado cumprir seus objetivos institucionais que estão expressos na Lei Municipal criadora: **estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.**

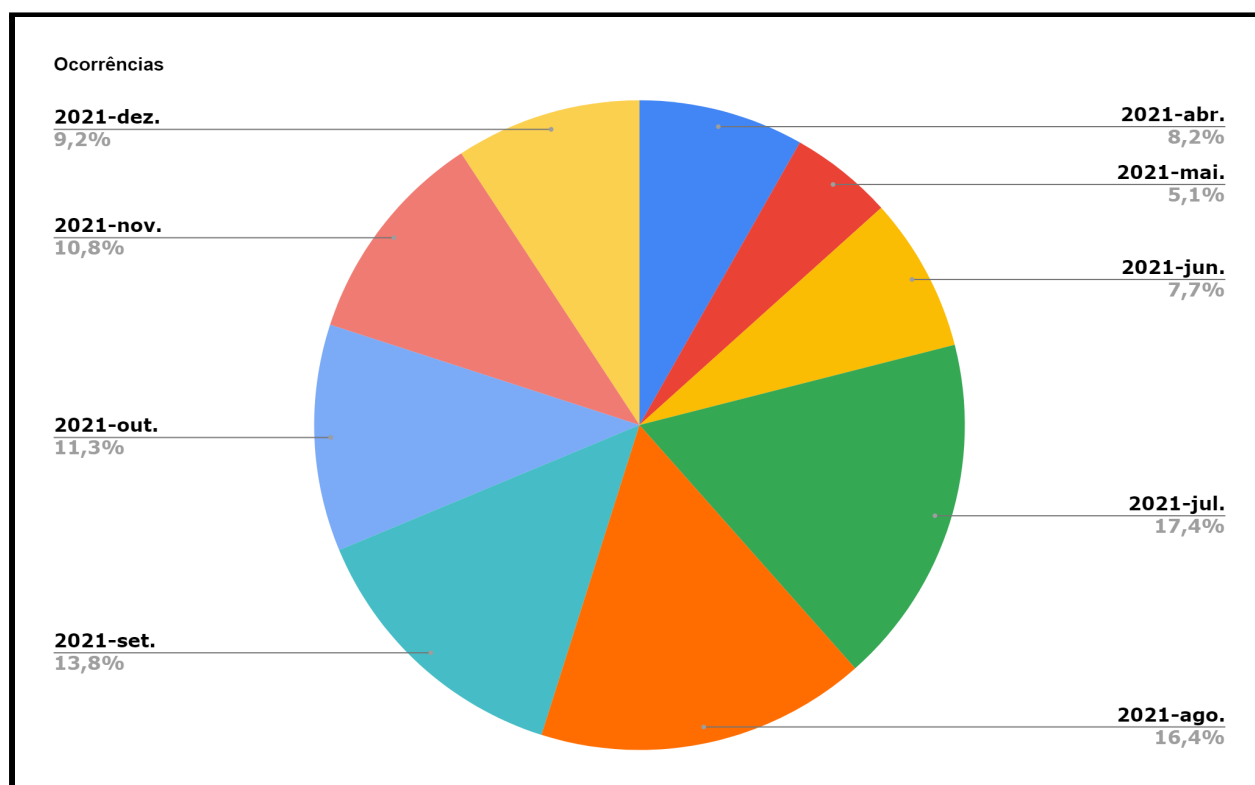
Recepcionados nos mais amplos e fáceis acessos de canais de comunicação e em obediência aos diplomas normativos (Lei Municipal 1.784/2017, Art. 3º e Lei Federal 13.460/2017, Art. 14), a Ouvidoria realiza atividades para **processar as comunicações dos usuários em face do serviço público municipal** e **intermediar a resposta junto às unidades administrativas** com objetivos agregados em dois eixos principais: **melhor atendimento ao usuário comunicante** e **melhoria do serviço público.**

Com base nos dados colhidos por meios de canais de comunicação relativos ao período de abril a dezembro de 2021, apresenta-se os resultados do período.

RESULTADO DAS ATIVIDADES DO PERÍODO DE 04/2021 - 12/2021

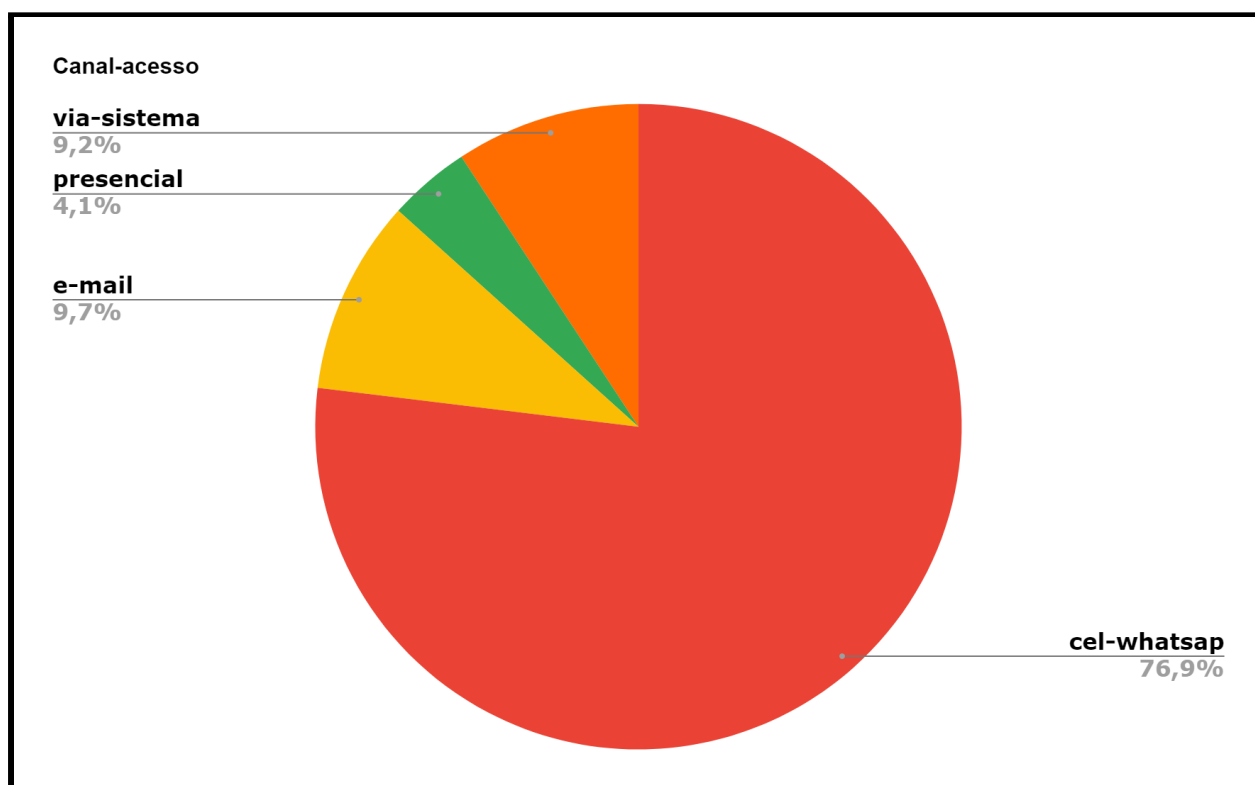
➤ Ocorrências por mês

<i>data-entrada - Ano-mês</i>	<i>quant.</i>
2021-abr.	16
2021-mai.	10
2021-jun.	15
2021-jul.	34
2021-ago.	32
2021-set.	27
2021-out.	22
2021-nov.	21
2021-dez.	18
Total geral	195



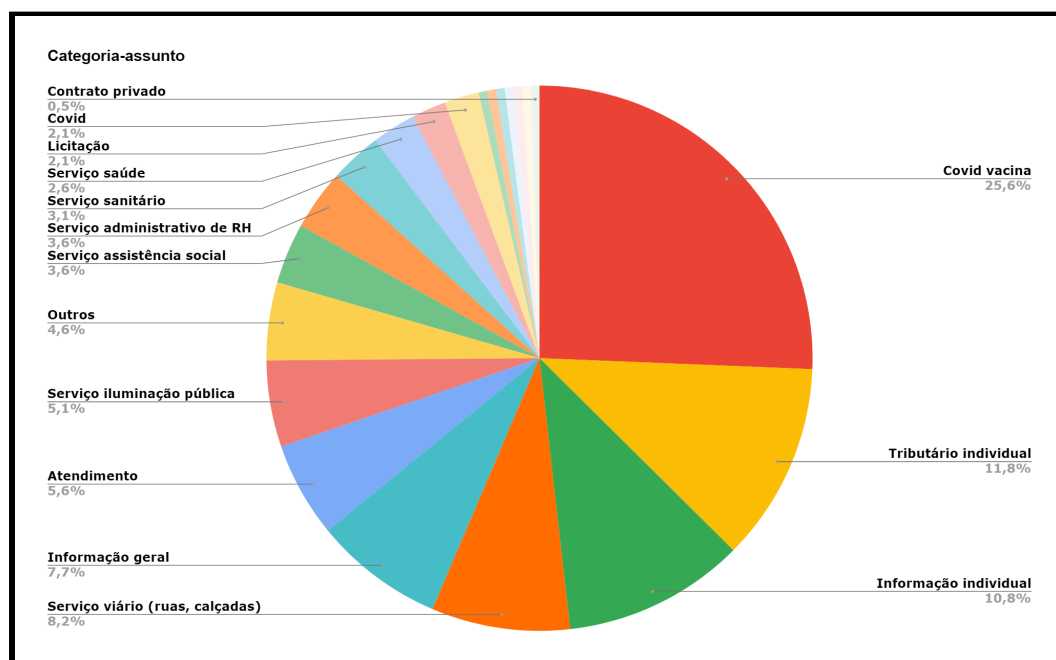
➤ Ocorrências por canal de acesso

<i>canal-acesso</i>	<i>quant.</i>
cel-whatsap	150
e-mail	19
presencial	8
via-sistema	18
Total geral	195



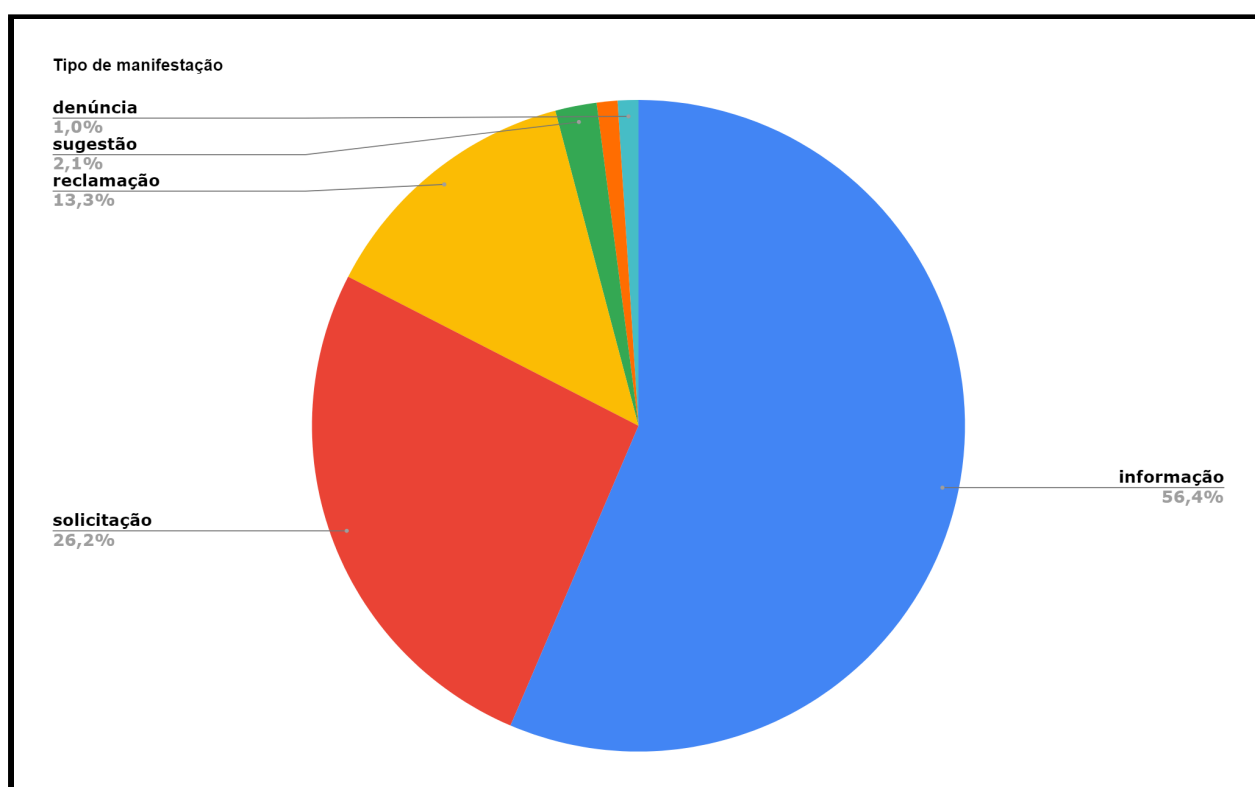
➤ Ocorrências por assunto

categoria-assunto	quant.
Covid vacina	50
Tributário individual	23
Informação individual	21
Serviço viário (ruas, calçadas)	16
Informação geral	15
Atendimento	11
Serviço iluminação pública	10
Outros	9
Serviço assistência social	7
Serviço administrativo de RH	7
Serviço sanitário	6
Serviço saúde	5
Licitação	4
Covid	4
Tributário geral	1
Trabalho/Emprego	1
Serviço saneamento	1
Serviço público	1
Serviço educação	1
Ilegalidade	1
Contrato privado	1
Total geral	195



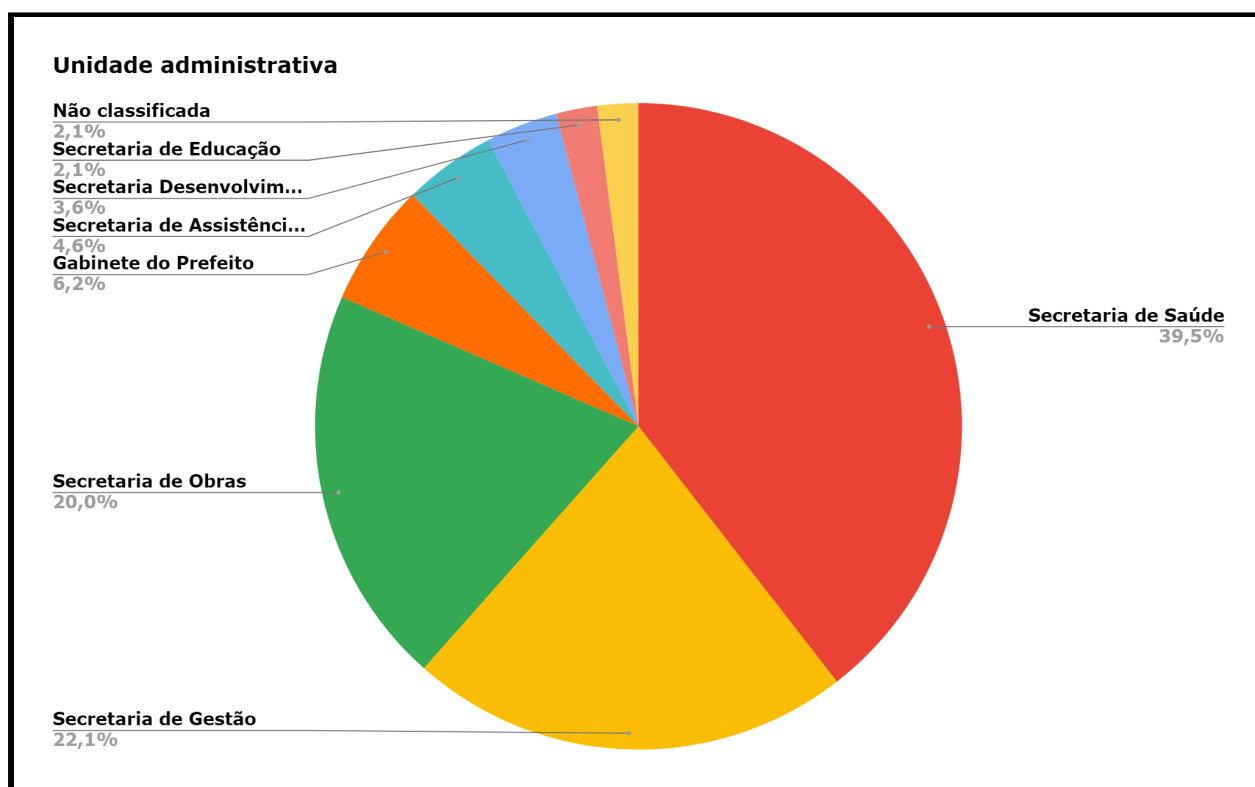
➤ Ocorrências por tipo de manifestação

<i>tipo-manifestação</i>	quant.
informação	110
solicitação	51
reclamação	26
sugestão	4
elogio	2
denúncia	2
Total geral	195



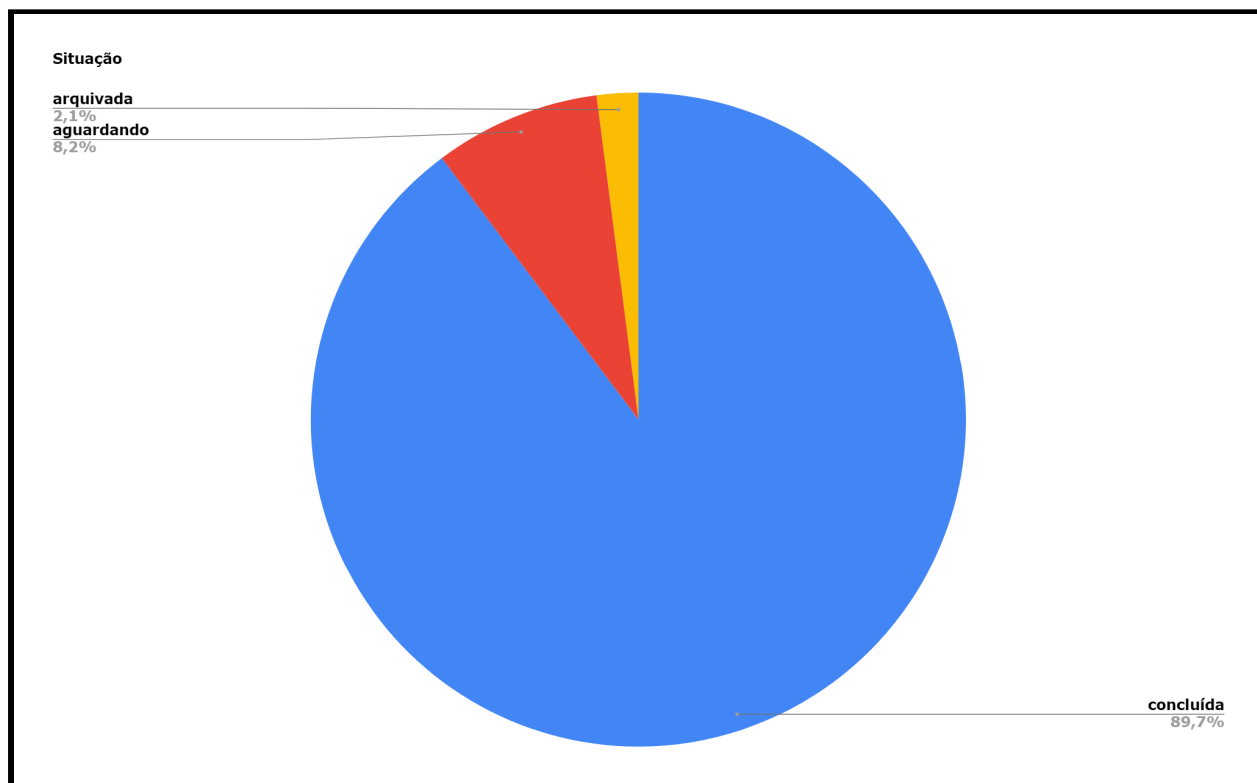
➤ Ocorrências por unidade administrativa

unidade-administrativa	quant.
Secretaria de Saúde	77
Secretaria de Gestão	43
Secretaria de Obras	39
Gabinete do Prefeito	12
Secretaria de Assistência Social	9
Secretaria Desenvolvimento Sustentável	7
Secretaria de Educação	4
Não classificada	4
Total geral	195



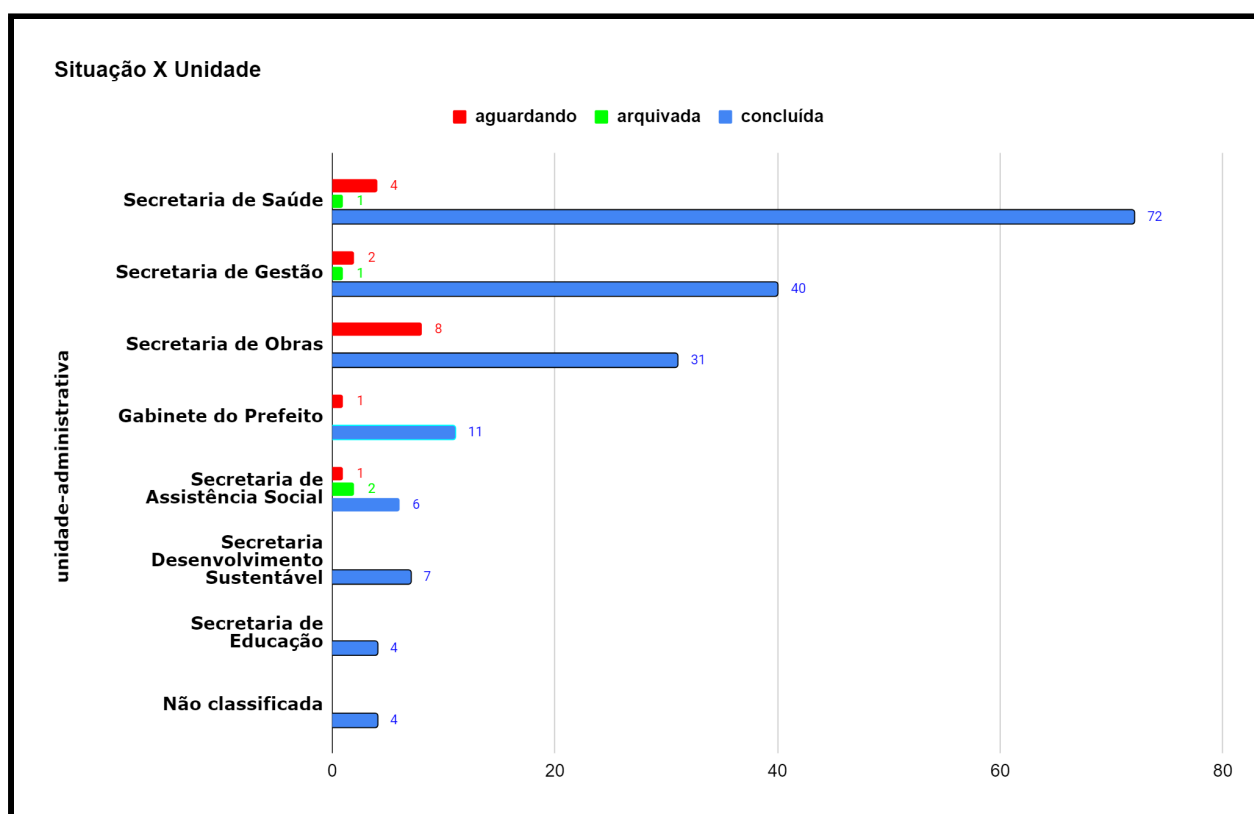
➤ Ocorrências por situação

<i>situação</i>	<i>quant.</i>
concluída	175
aguardando	16
arquivada	4
Total geral	195



➤ Situação das ocorrências por unidade administrativa

unidade-administrativa	situação			Total geral
	aguardando	arquivada	concluída	
Secretaria de Saúde	4	1	72	77
Secretaria de Gestão	2	1	40	43
Secretaria de Obras	8		31	39
Gabinete do Prefeito	1		11	12
Secretaria de Assistência Social	1	2	6	9
Secretaria Desenvolvimento Sustentável			7	7
Secretaria de Educação			4	4
Não classificada			4	4
Total geral	16	4	175	195



ANÁLISE DAS ATIVIDADES NO PERÍODO DE 04/2021 - 12/2021

Os dados e os correspondentes gráficos revelam os seguintes indicadores que são interessantes para melhoria dos serviços públicos.

A forma de comunicação mais comum com a ouvidoria foi por via cel/whatsapp (76%) que confirma a tendência mundial de instantaneidade.

Ocorreram 195 comunicações nos nove (9) meses do ano, com pico nos meses de julho/2022 e agosto/2022 coincidindo com o agravamento da pandemia de COVID-19 que foi o assunto mais demandado (27,7%), seguido por tributário individual (11,8%) e informação individual (10,8%).

A unidade administrativa mais requisitada foi a Secretaria de Saúde (39,5%) influenciada pela pandemia, seguida pela Secretaria de Gestão (22,1%) com maioria dos assuntos relacionados ao setor tributário, depois a Secretaria de Obras (20,0%) com predominância de assuntos relacionados à manutenção das ruas e iluminação pública.

Um ponto importante observado foi que o tipo de demanda mais recorrente foi a informação (56,4%), incentivada pela divulgação do direito fundamental previsto na Constituição Federal e Lei 12.527/2011, sendo que reclamação e denúncia representam 14,3%, enquanto a solicitação relacionada a pedido de atendimento e ou adoção de providências por parte da administração na prestação de serviço público representam 26,2%.

Vale concluir que embora a Ouvidoria de Coxim/MS, instituída pela Lei Municipal 1.784/17 tenha sido implantada há menos de um ano, alcançou resultados efetivos e significativo reconhecimento, pelos munícipes e internamente pela administração, quanto ao seu papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal.

Coxim, 12 de janeiro de 2022.

Luciney Fernandes Costa
Ouvidoria Geral do Município de Coxim-MS