

Relatório Geral



Exercício 2021

RELATÓRIO DE GESTÃO - 2021

Prefeitura Municipal de Santa Maria

PREFEITO MUNICIPAL

Jorge Pozzobom

VICE-PREFEITO

Rodrigo Décimo

Controladoria e Auditoria Geral do Município

CONTROLADORA GERAL

Carolina Salbego Lisowski

CONTROLADORA GERAL ADJUNTA

Mayara Biondo Brasil

OUVIDORA GERAL

Milena Ganasini

EQUIPE DE ASSESSORIA OUVIDORIA

André Idalgo Xavier

ESTAGIÁRIOS

José Maria Alves

Marciely Carpes

Natalia Minho

Nicolle Dotto

Yasmin Soares

COORDENAÇÃO SIC

Milena Ganasini

Relatório Geral 2021

Este relatório tem o objetivo de apresentar um resumo de atividades realizadas pela Superintendência de Ouvidoria Geral do ano de 2021.

A Superintendência de Ouvidoria Geral (SUPOG) da Prefeitura Municipal de Santa Maria - RS foi instituída pelo art. 9º da Lei Municipal nº 5769, de 27 de junho de 2013 e pertence a Controladoria e Auditoria Geral.

As atividades, sistemas e serviços da Superintendência são estruturados por normas municipais editadas a partir da Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei Federal nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

Formas de acessar o serviço

Telefone — (55) 156 de seg. a sex. das 8:30 as 13:30

Site — formulário online

Presencial — seg. a sex. das 8:30 as 13:30 - 4º andar do Centro Administrativo Municipal

Relatório Geral 2021

A Ouvidoria Geral

A Ouvidoria é o canal de interlocução entre os cidadãos e o Poder Público, constituindo-se em instrumento de participação social, exercício da democracia e de controle social.

Além disso, representa uma importante ferramenta de gestão, na medida em que as informações recebidas da população, contribuem para a identificação de problemas e deficiências na prestação dos serviços públicos, proporcionando o seu aprimoramento, ou ainda subsidiando a formulação, a implementação e a avaliação das políticas públicas.

É uma SEGUNDA INSTÂNCIA para resolução de demandas dos cidadãos relativas aos serviços públicos prestados pela Prefeitura.



Relatório Ouvidoria Geral

O presente relatório visa atender ao disposto no inciso II do art. 14 e art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, mediante a apresentação das principais atividades realizadas pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Santa Maria no exercício de 2021, incluindo os dados estatísticos, quantitativos e qualitativos, das manifestações recebidas no período.

Instituída pelo art. 9º da Lei Municipal nº 5769, de 27 de junho de 2013, e regulamentada pelos Decretos nº 086/2014 e nº 081/2019 a Ouvidoria Geral, no cumprimento da sua missão institucional, acolhe demandas registradas pela sociedade em relação aos serviços públicos prestados ou não prestados por, aproximadamente, 23 unidades administrativas, considerando Secretarias Municipais e/ou Autarquias.

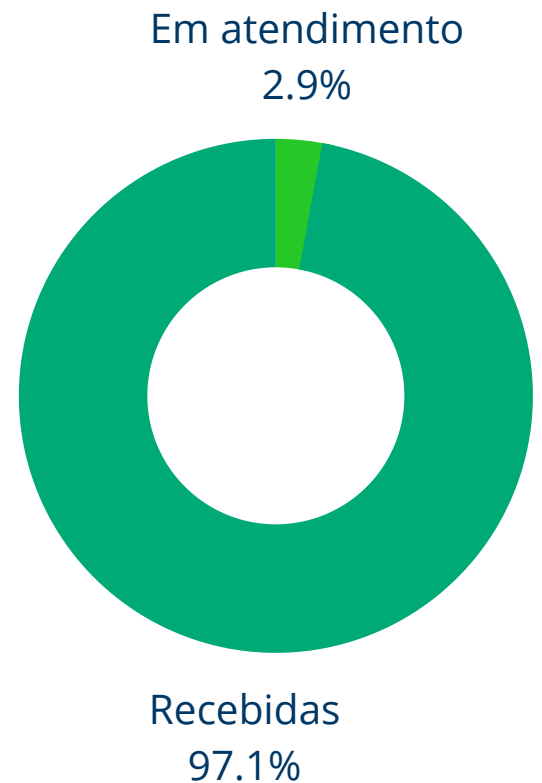
Em média, são cerca de 212 protocolos mensais recebidos, tratados, encaminhados e respondidos aos cidadãos.



Relatório Ouvidoria Geral

No ano de 2021 foram registradas **2.479 manifestações**, sendo que 1 encontra-se em análise e 74 em atendimento pelas Secretarias Municipais. Logo, das manifestações registradas 2.404 foram respondidas ao cidadão.

Em relação ao ano anterior, o número de **manifestações não respondidas** caiu de 659, em 2020, para 74, em 2021. O número de entradas (manifestações recebidas), caiu em 8,73% de 2020 para 2021.



Os gráficos gerados contemplam os dados registrados no painel da Ouvidoria desde 01/01/2021 a 31/12/2021.



Relatório Ouvidoria Geral

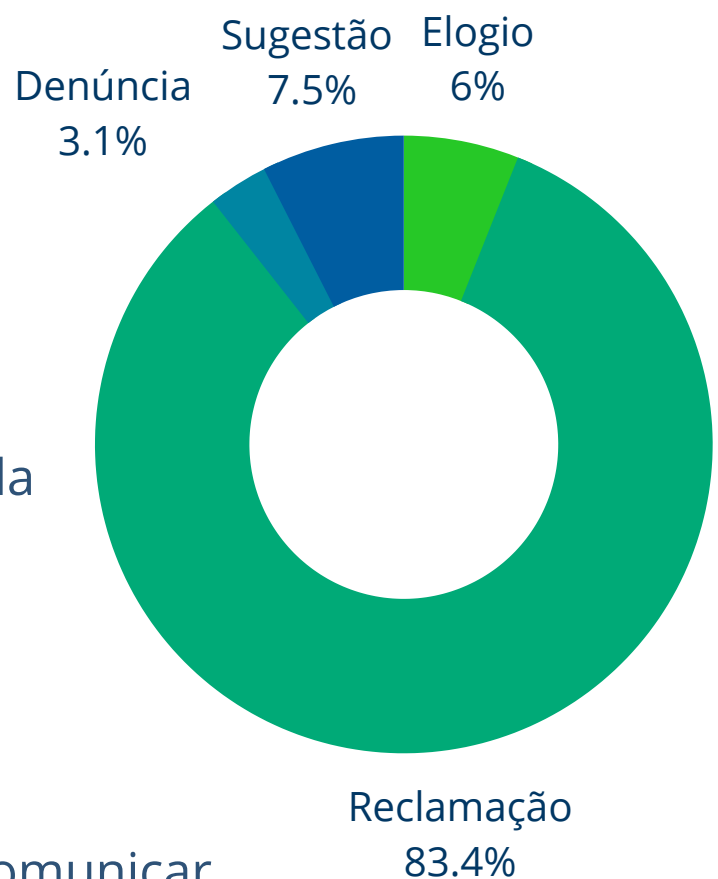
Através da Ouvidoria é possível encaminhar manifestações de reclamação, elogios, sugestões ou denúncias.

O **elogio** para manifestar satisfação ou agradecimento com os serviços prestados pela Prefeitura.

A **denúncia** deve ser utilizada para comunicar ato ilícito ou irregularidade praticada por servidores públicos da prefeitura.

A **reclamação** serve para comunicar a insatisfação em relação ao andamento de um serviço público já solicitado ou ainda, quando quer relatar casos de ineficiência da atuação da Prefeitura.

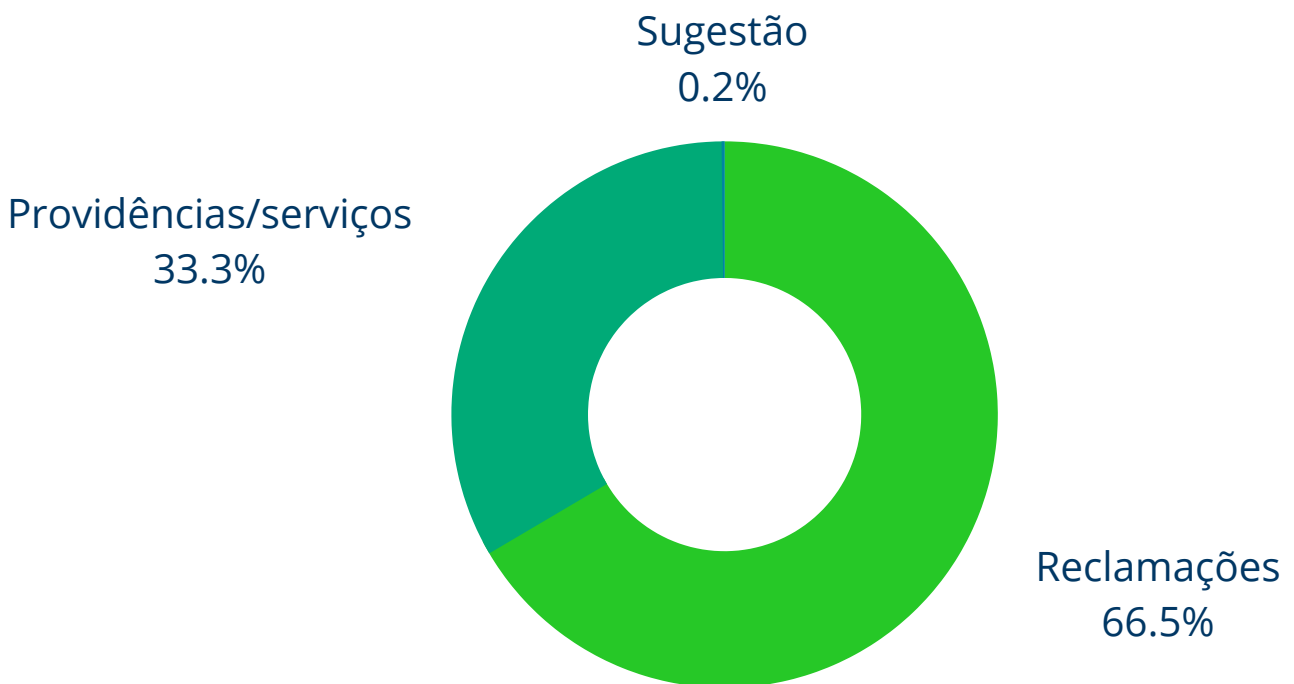
A **sugestão** serve para enviar uma ideia ou proposta de melhoria na prestação de serviço público.





Relatório Ouvidoria Geral

As manifestações recebidas na **categoria reclamação** totalizam **1.123 protocolos**, sendo **747 o número efetivo para esta categoria**, pois das reclamações recebidas, 376 manifestações foram categorizadas de maneira equivocada pelo cidadão, correspondendo as categorias distribuídas abaixo:

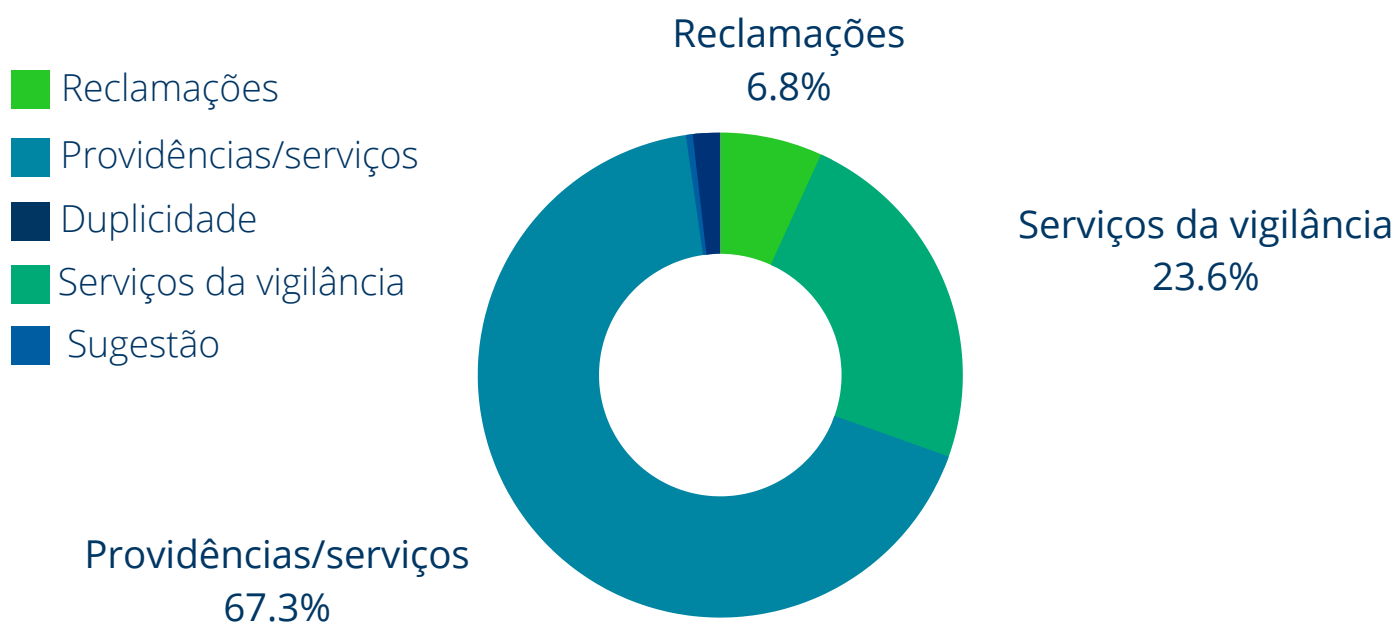


Foram 374 protocolos sobre pedidos de providências, solicitações de serviços ou de informações sobre serviços de secretarias e 2 protocolos de sugestão.



Relatório Ouvidoria Geral

As manifestações recebidas na **categoria denúncias** totalizam **689 protocolos**, sendo **29 denúncias efetivas**. As demais, estão distribuídas nas categorias abaixo:



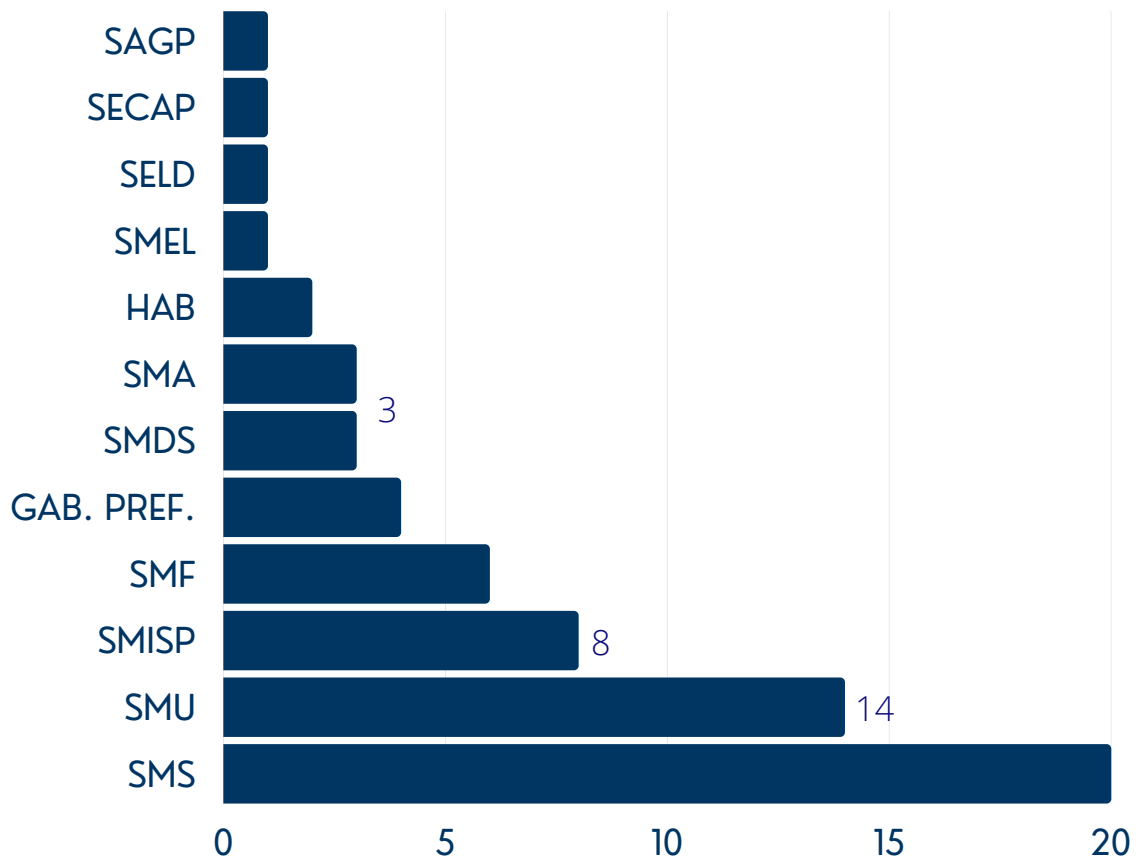
Das denúncias recebidas, 660 manifestações foram categorizadas de maneira equivocada pelo cidadão, não se tratando de denúncias e sim de:

444 pedidos de providências/informações/serviços
3 sugestões
45 reclamações
156 solicitações de serviço da vigilância sanitária
12 protocolos em duplicidade



Relatório Ouvidoria Geral

As manifestações recebidas na categoria sugestão totalizam **101 protocolos**, sendo **64 manifestações de sugestão** distribuídas nas secretarias de município abaixo:



Das sugestões recebidas, 37 manifestações foram categorizadas de maneira equivocada pelo cidadão, não se tratando de sugestões e sim de:

1 dúvida - 1 elogio

2 duplicidade - 3 outro

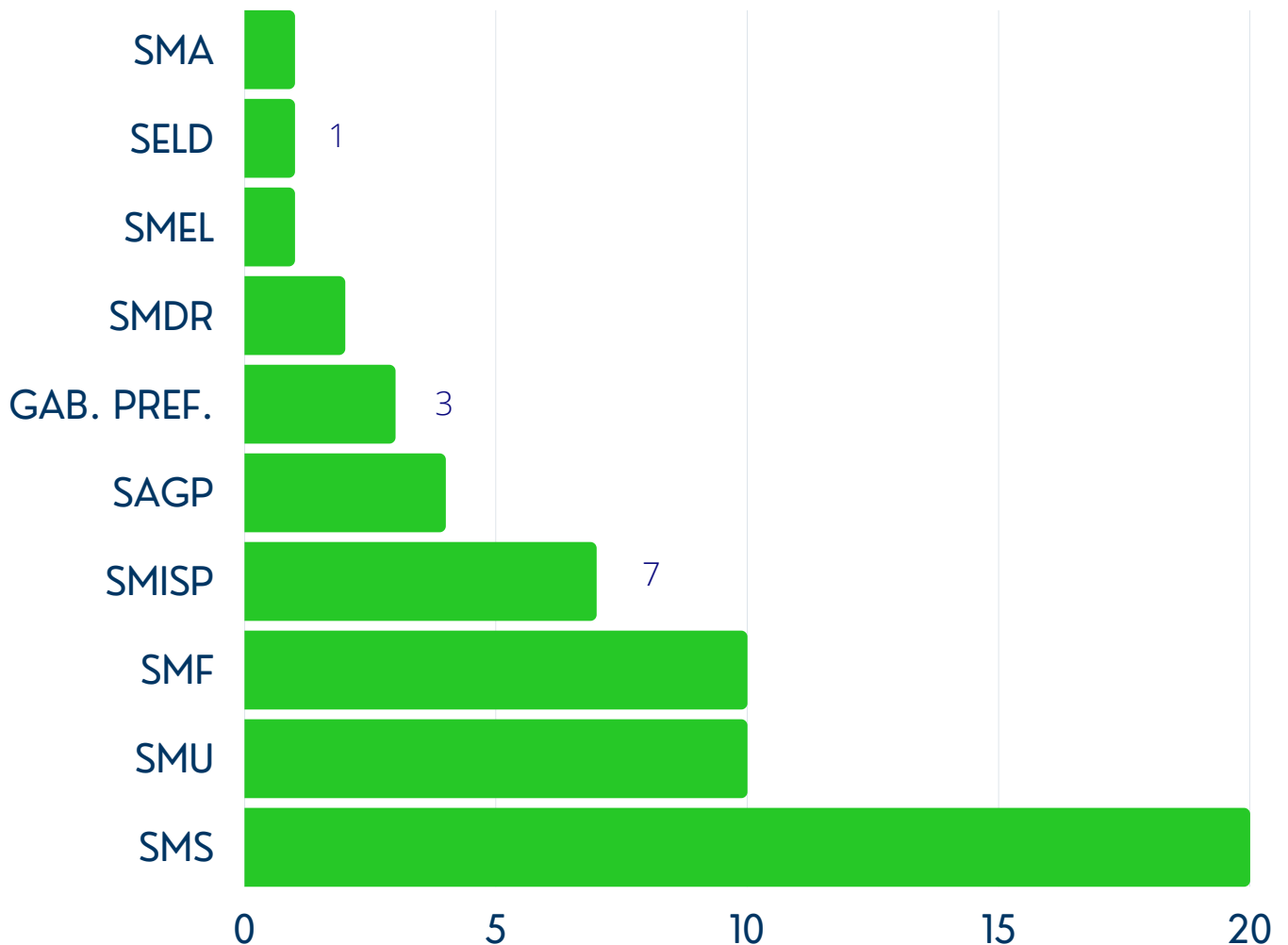
9 reclamações

21 pedidos de providências/serviços



Relatório Ouvidoria Geral

As **manifestações de elogio** recebidas totalizam **57 protocolos**, distribuídos nas secretarias de município abaixo:

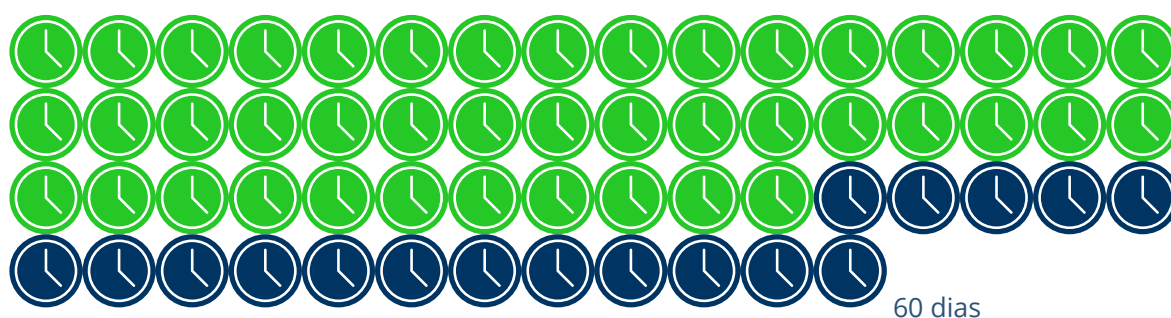


Relatório Ouvidoria Geral

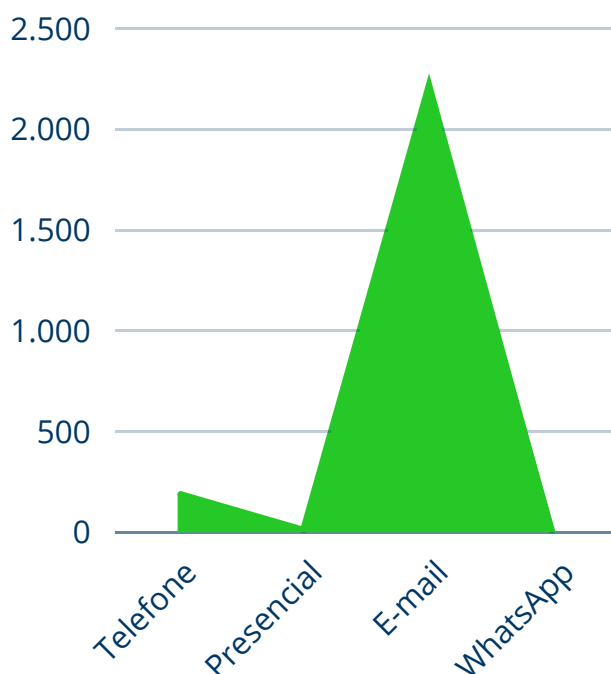
Tempo médio geral de resposta

O prazo máximo para retorno ao cidadão é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, totalizando 60 dias.

O tempo médio de resposta para protocolos respondidos é de **43,1 dias**.



As respostas são encaminhadas aos cidadãos através do e-mail, telefone ou whatsapp, conforme a escolha do requerente.





Relatório Ouvidoria Geral

Ouvidoria Geral

Ainda, disponibilizamos uma categoria chamada "**Dúvidas e Orientações**" para responder aos questionamentos e fornecer informações quanto ao funcionamento dos serviços públicos e outras demandas.

Essa categoria é respondida, em sua maioria, diretamente pela Ouvidoria Geral em até 3 dias úteis, fornecendo, na maioria dos casos, os contatos, endereço, secretaria responsável e forma de solicitação do serviço/providência.

Totaliza-se **1.098 protocolos** realizados no ano de 2021 respondidos diretamente pela Ouvidoria Geral ao cidadão, sendo:

563 protocolos com dúvidas e solicitação de informações sobre serviços públicos e procedimentos da Prefeitura.

535 protocolos de solicitações de serviços, de protocolos e pedidos de providências às secretarias municipais.



Ouvidoria Geral

A Ouvidoria Geral coordena uma **equipe integrada para tratar de protocolos relacionados a esgoto** (irregular, pluvial, cloacal) de modo a realizar o correto encaminhamento das manifestações e promover a melhor solução para os casos.

Desse modo, compõe a equipe de **Força-Tarefa** a Superintendência de Fiscalização (SELD), a Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos, a CORSAN e eventualmente a Secretaria de Meio Ambiente.

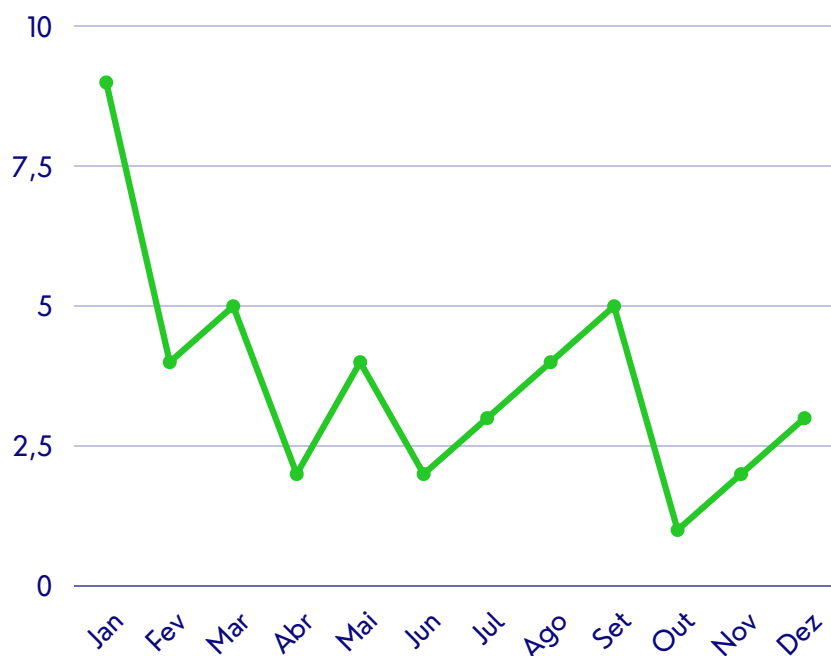
No ano de 2021 foram:

- 44 protocolos recebidos
- 42 protocolos respondidos
- 2 protocolos em atendimento

Respondidos



Manifestações por período



Gabinete do Prefeito

As manifestações vinculadas ao Gabinete do Prefeito se referem à Guarda Municipal, Centro Integrado de Operações de Segurança, Defesa Civil, Comitê de Crise da COVID-19 e Programas de Governo em geral.

Foram 21 manifestações de Ouvidoria direcionadas ao Gabinete, sendo:

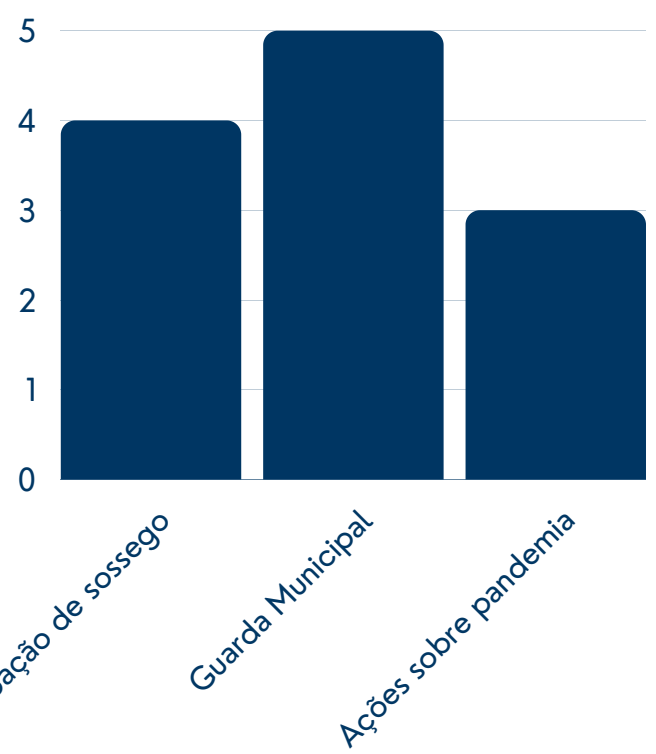
- 4 protocolos sobre perturbação de sossego público
- 5 protocolos sobre conduta/atendimento da Guarda Municipal/ CIOSP
- 3 protocolos sobre as ações relacionadas à pandemia
- 1 protocolo sobre câmeras de segurança
- 1 protocolo sobre comunicação
- 3 protocolos sobre programas de governo/políticas públicas
- 3 protocolos sobre serviços administrativos
- 1 protocolo sobre servidores

Situação dos protocolos



Respondidas
100%

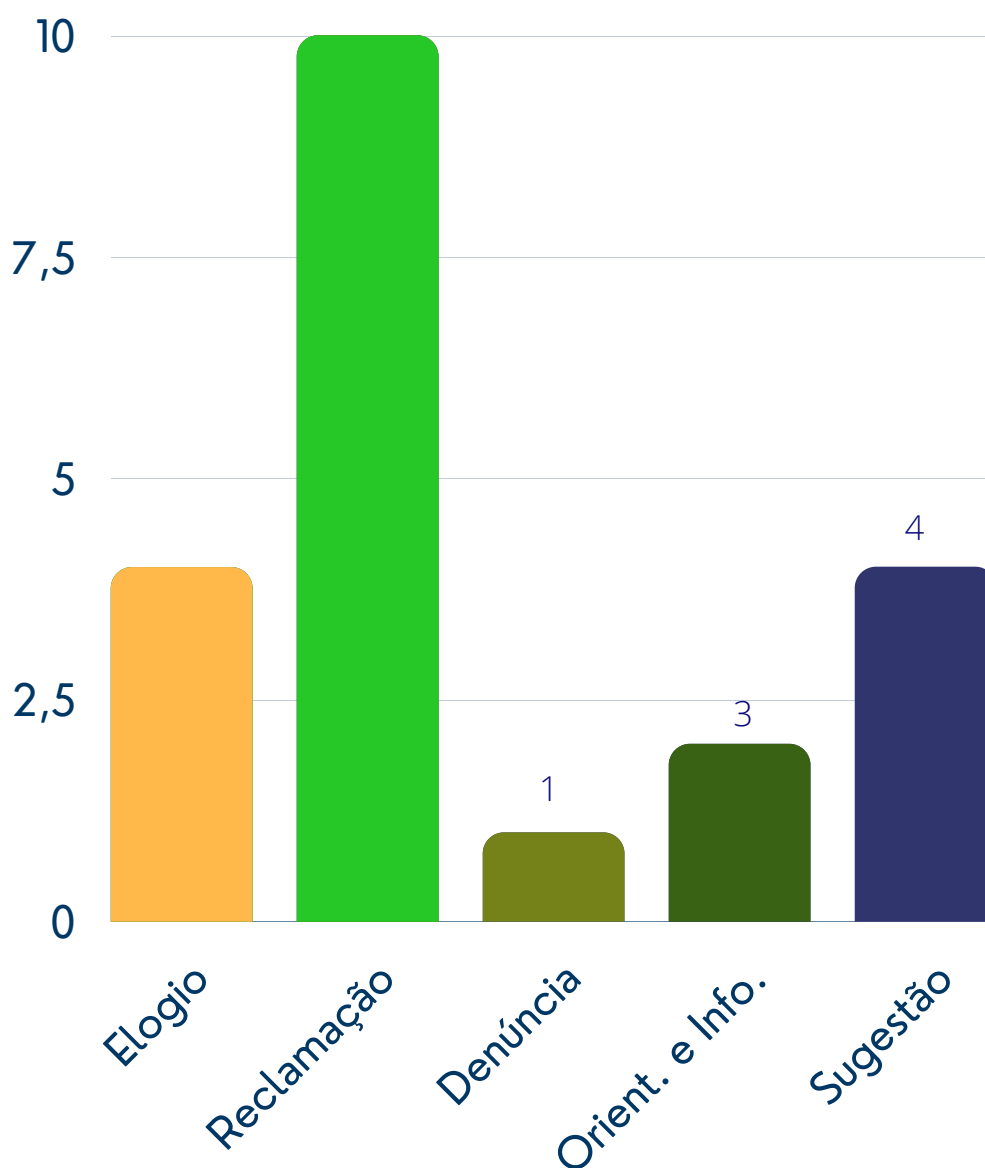
Top 3 - Principais Assuntos



Gabinete do Prefeito

As 21 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Procuradoria Geral

As manifestações vinculadas à Procuradoria Geral se referem à Superintendência de Monitoramento de Serviços de Água e Esgoto e aos serviços administrativos do órgão como ajuizamento de dívidas.

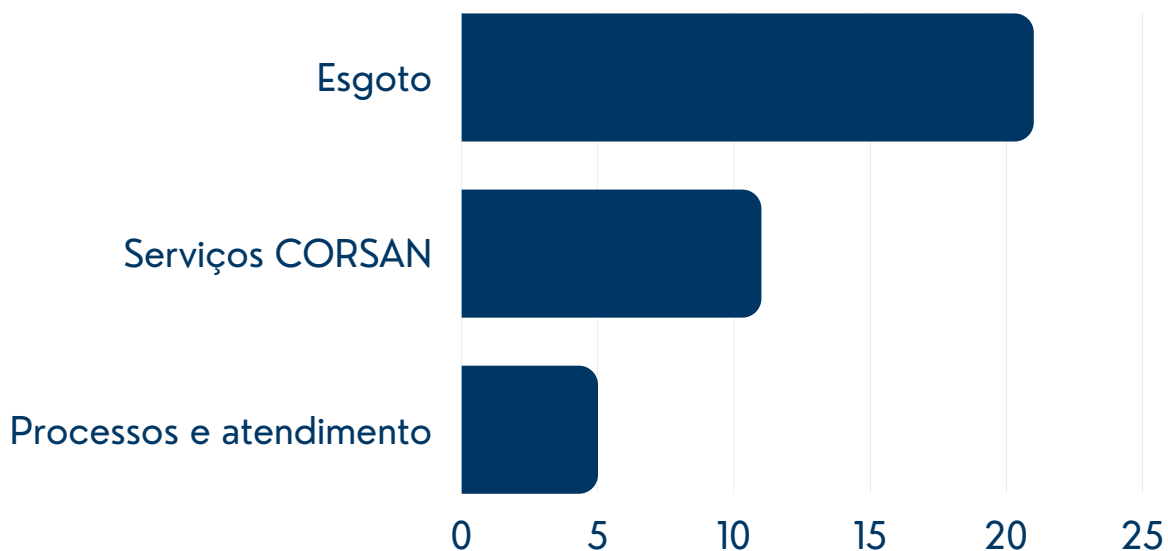


Respondidas
100%

Foram 39 manifestações de Ouvidoria direcionadas à PGM, sendo:

- 21 protocolos sobre esgoto
- 11 protocolos sobre falta de água e buracos nas ruas (serviços da CORSAN)
- 5 protocolos sobre atendimento e demora em processos.
- 2 protocolos sobre legislação

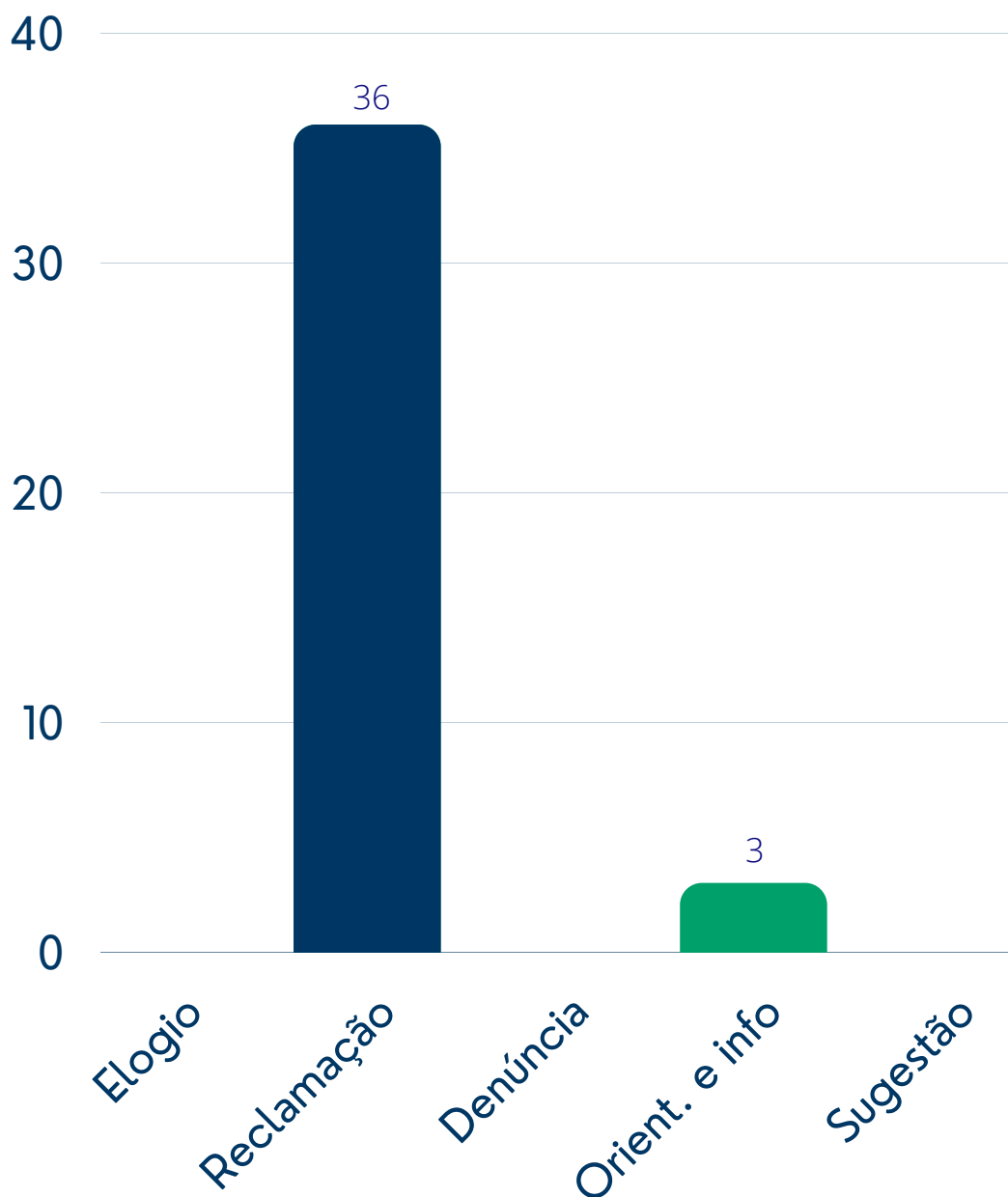
Top 3 - Principais Assuntos



Procuradoria Geral

As 39 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Educação

As manifestações vinculadas à Secretaria de Educação se referem à gestão de pessoas, ao núcleo de matrículas e à infraestrutura das escolas.

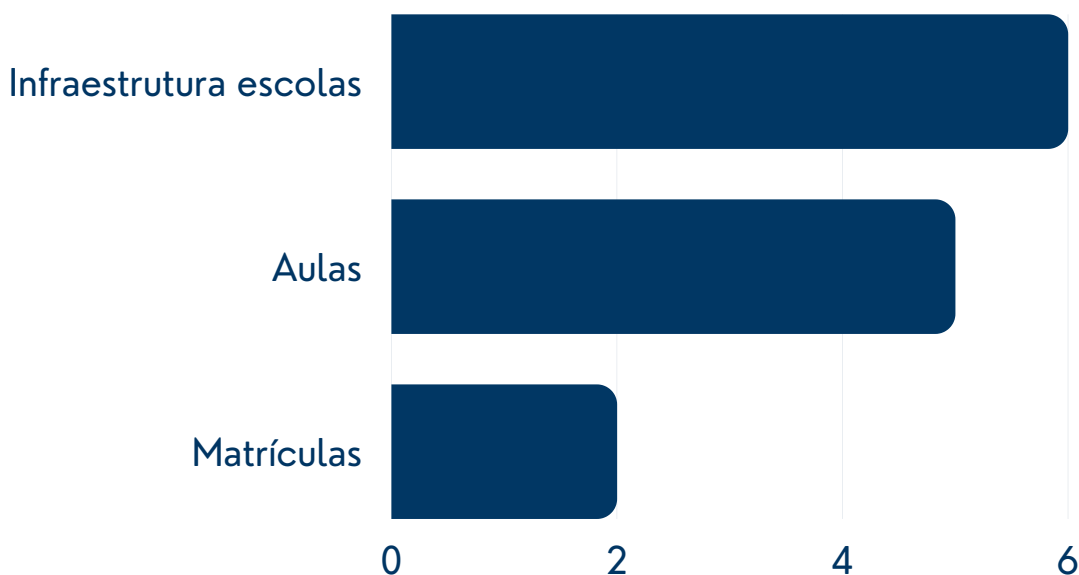
Foram 15 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMED, sendo:

- 6 protocolos sobre limpeza e infraestrutura das escolas
- 5 protocolos sobre formato e retorno das aulas
- 2 protocolos sobre conduta de servidores
- 2 protocolos sobre vagas e matrículas



Respondidas
100%

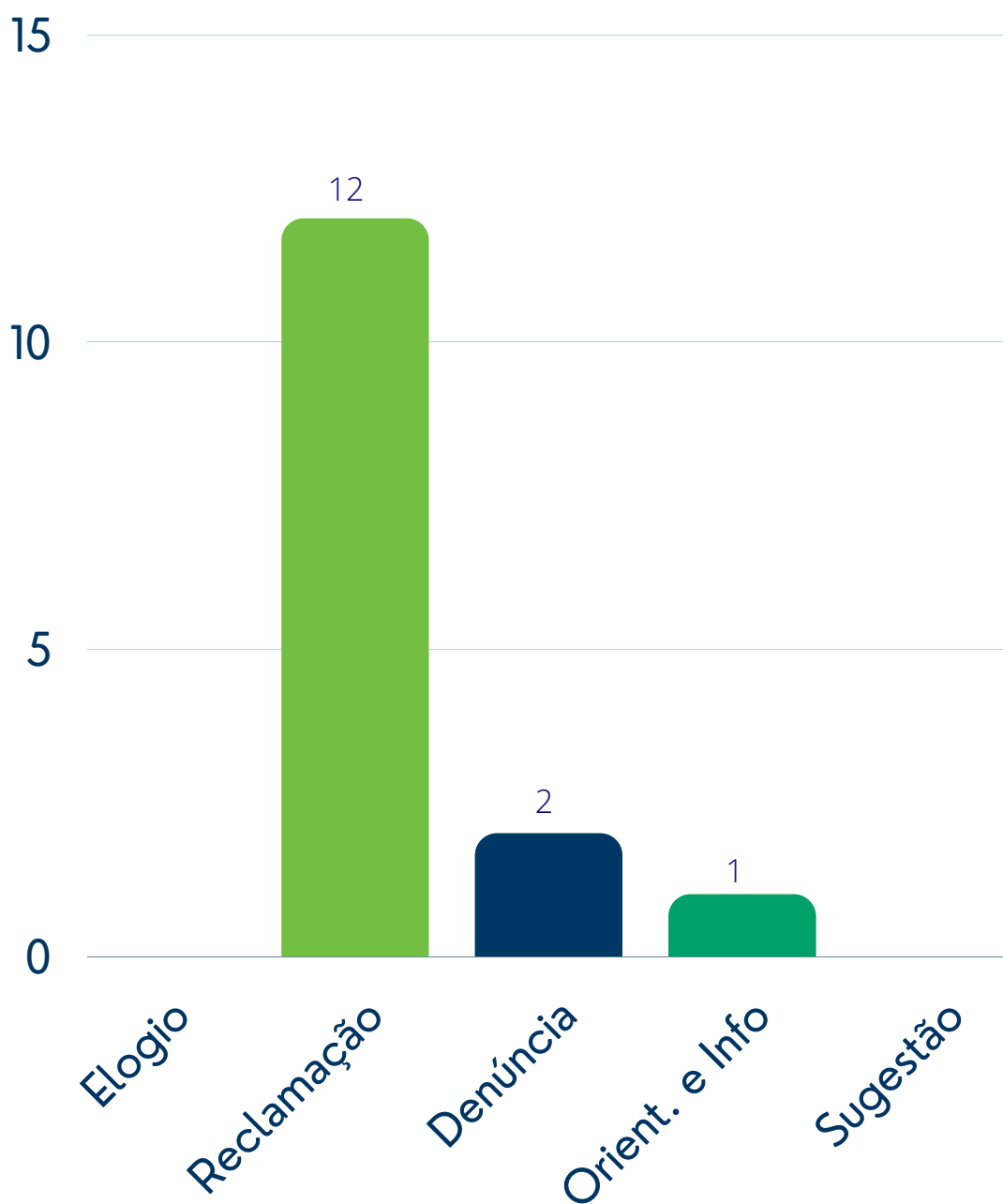
Top 3 - Principais Assuntos



Secretaria de Educação

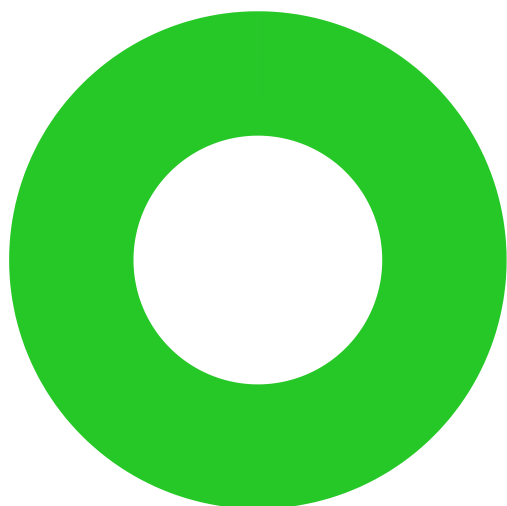
As 15 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Inovação e Tecnologia da Informação

As manifestações vinculadas à Secretaria de Inovação e Tecnologia da Informação se referem aos serviços disponibilizados online no site da Prefeitura.

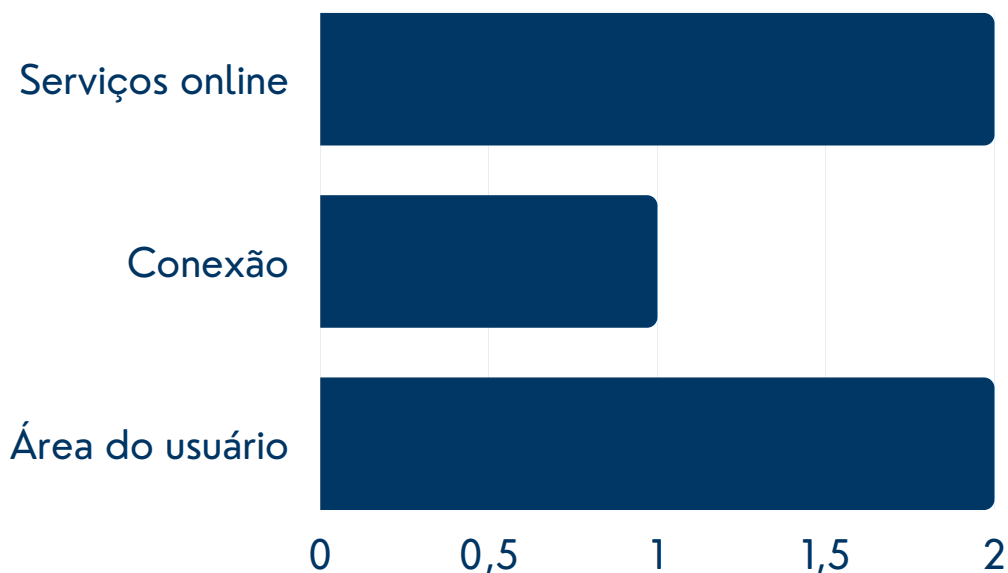


Respondidas
100%

Foram 5 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SITl, sendo:

- 2 protocolos sobre a área do usuário
- 2 protocolos sobre erros em formulários de serviços online
- 1 protocolo sobre as falhas de internet/conexão

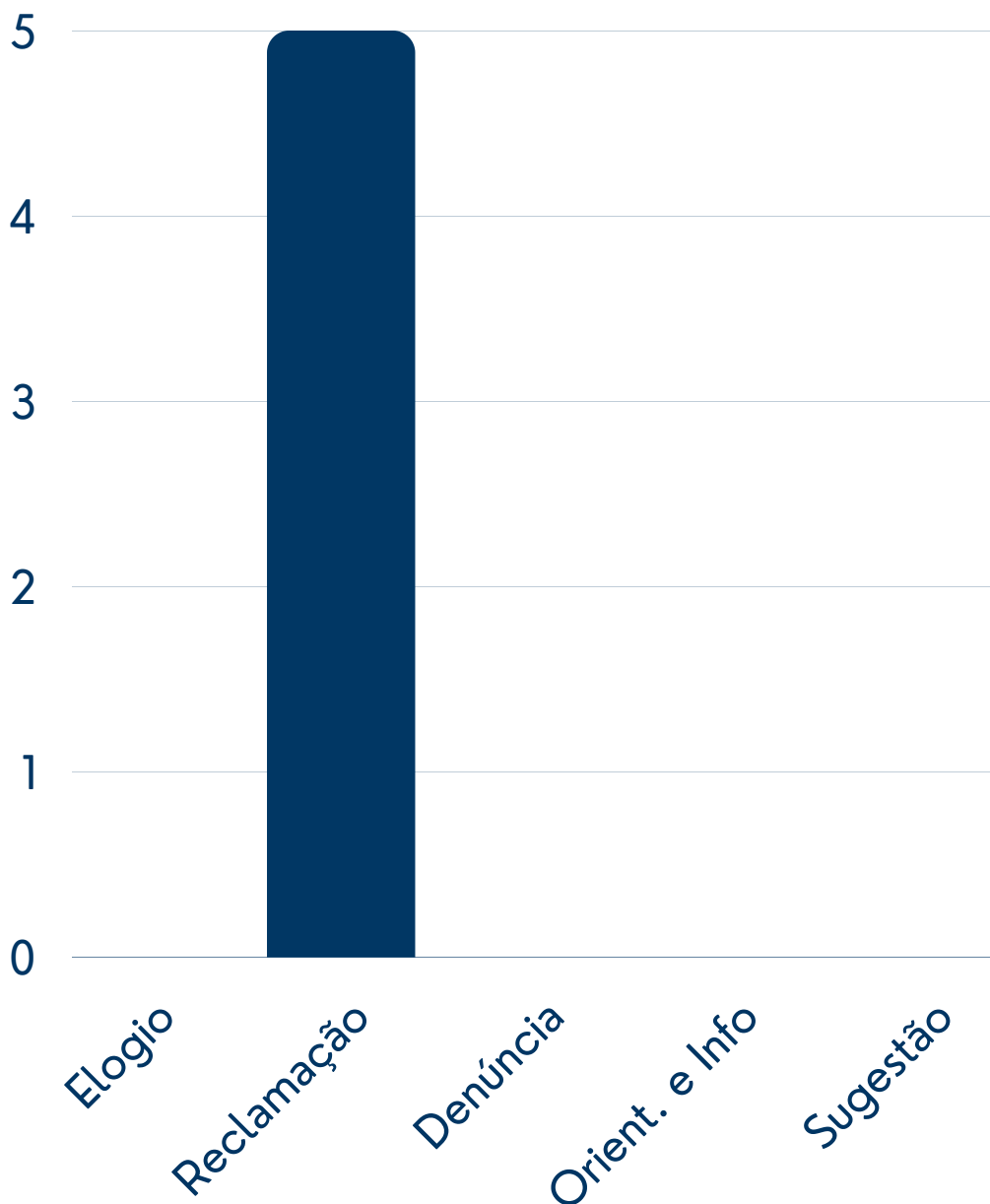
Top 3 - Principais Assuntos



Secretaria de Inovação e Tecnologia da Informação

As 5 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Cultura

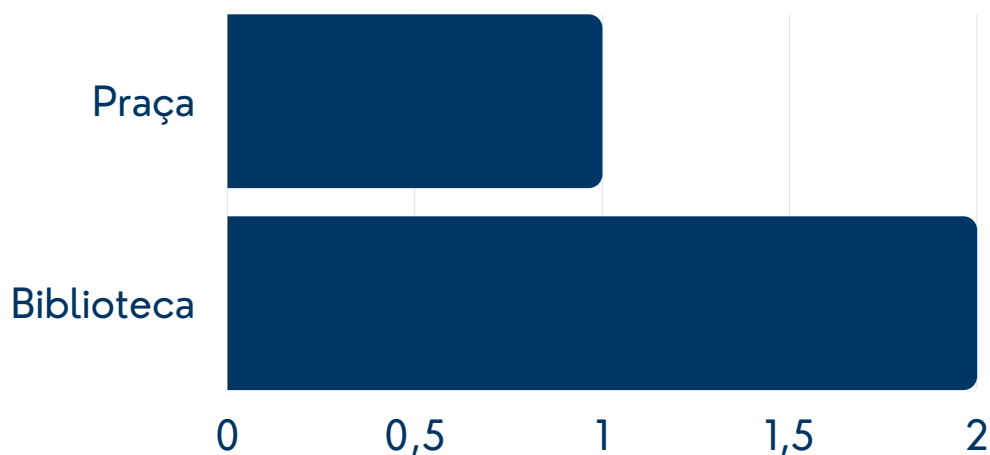
As manifestações vinculadas à Secretaria de Cultura se referem aos equipamentos públicos.



Foram 3 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMC, sendo:

- 2 protocolos sobre a biblioteca pública (acesso e infraestrutura)
- 1 protocolo sobre atividades do Natal

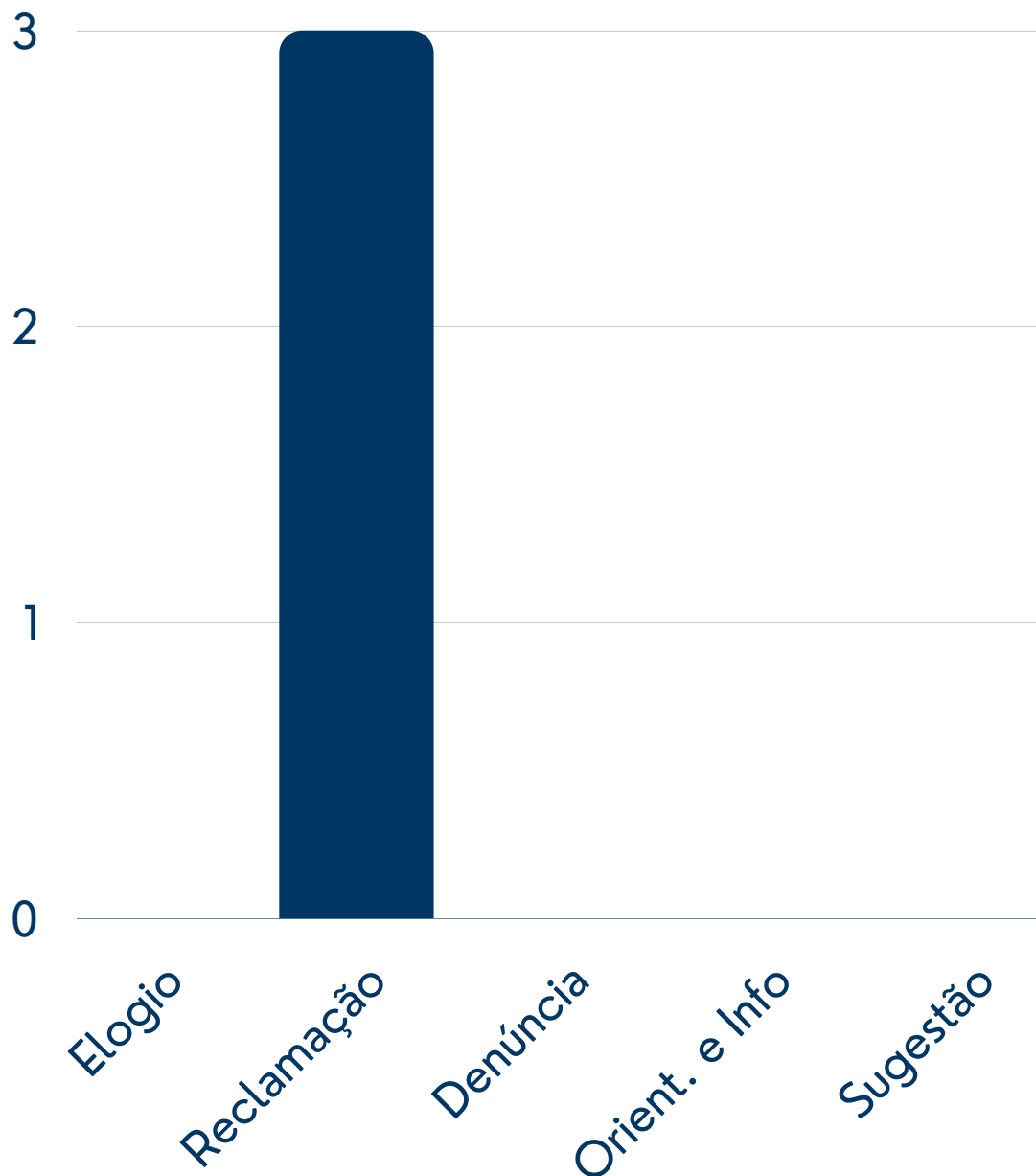
Top 3 - Principais Assuntos



Secretaria de Cultura

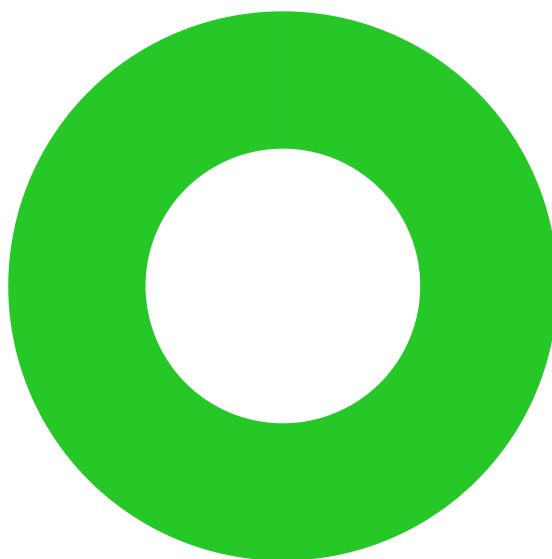
As 3 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Comunicação

As manifestações vinculadas à Secretaria de Comunicação se referem às informações publicadas no site ou imprensa.



Respondidas
100%

Assunto e categoria

Foi 1 manifestação de Ouvidoria direcionada à SECOM sobre imagens divulgadas em uma matéria no site da Prefeitura.

A manifestação recebida pertence a categoria **reclamação**.

Secretaria de Esporte e Lazer

As manifestações vinculadas à Secretaria de Esporte e Lazer se referem aos equipamentos públicos e programas de governo.

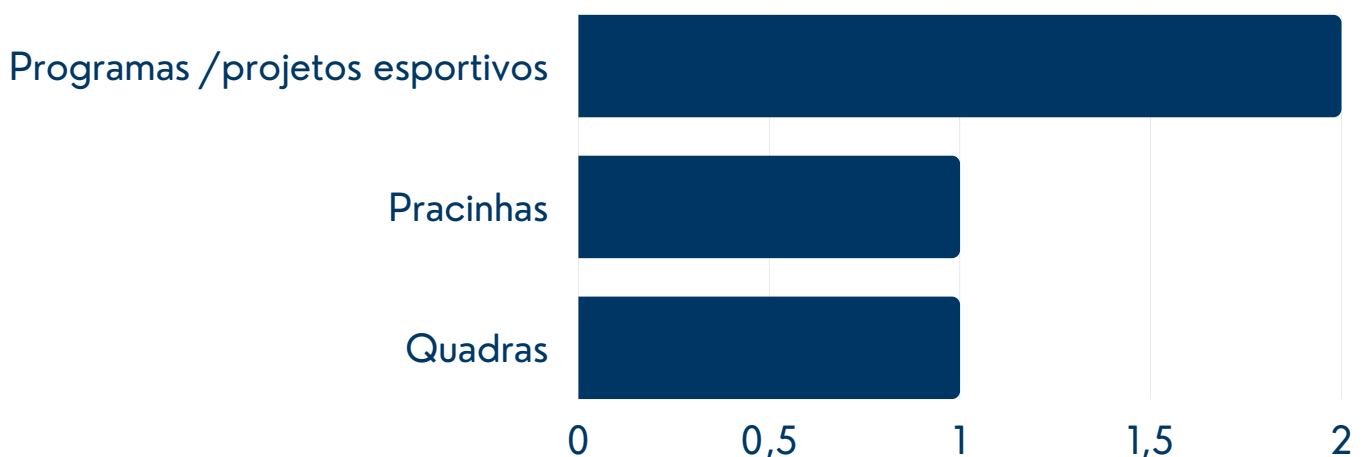
Foram 4 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMEL, sendo:



Respondidas
100%

- 1 protocolo sobre pracinhas
- 2 protocolos sobre projetos e programas de governo
- 1 protocolo sobre quadras/parque

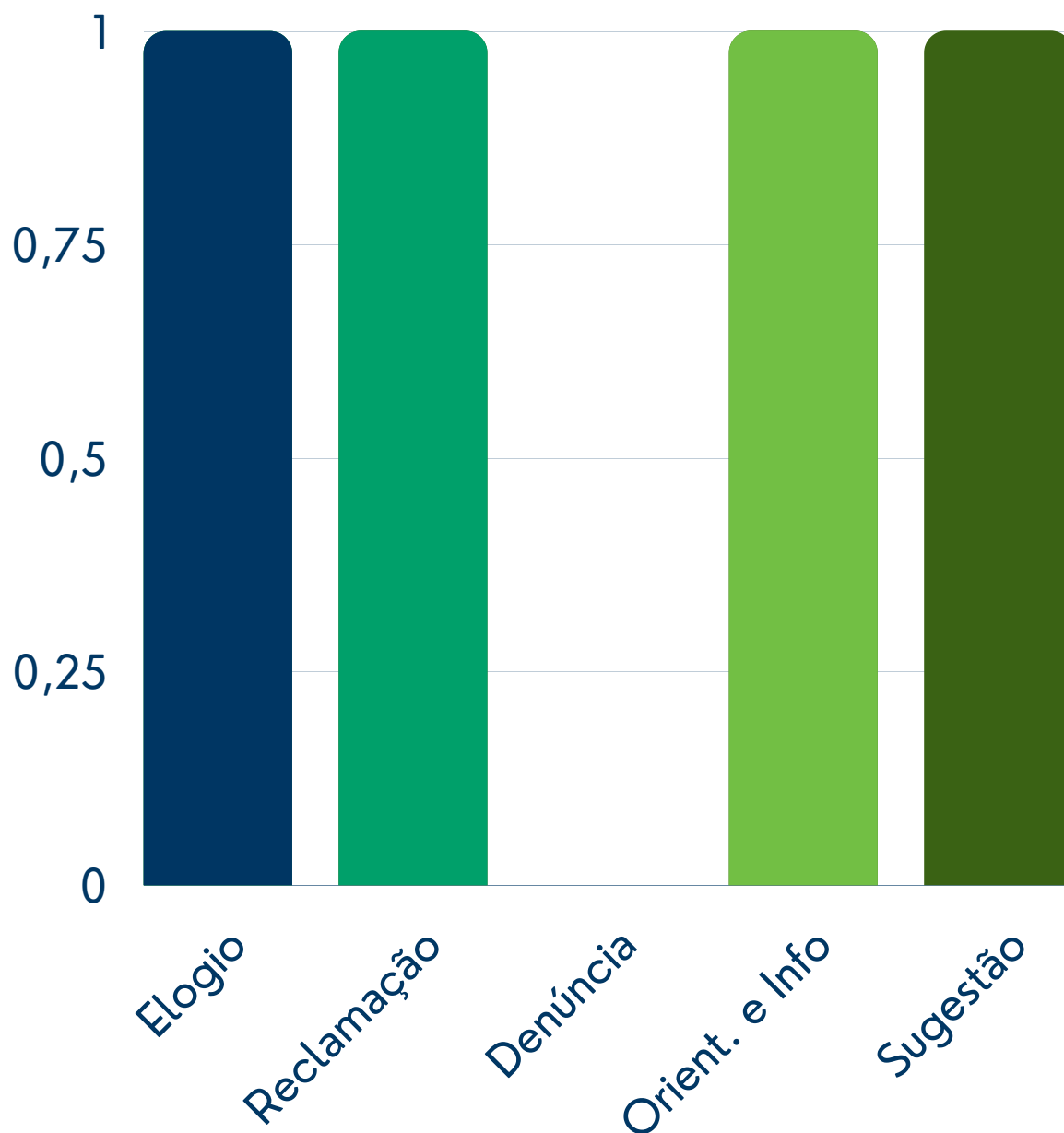
Top 3 - Principais Assuntos



Secretaria de Esporte e Lazer

As 4 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



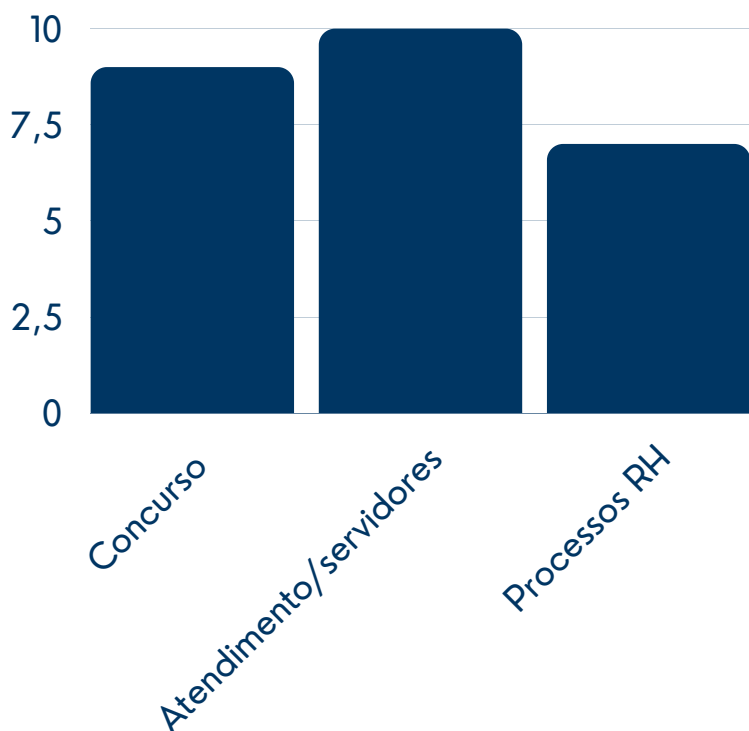
Secretaria de Administração e Gestão de Pessoas

As manifestações vinculadas à Secretaria de Administração e Gestão de Pessoas se referem à Superintendência de Recursos Humanos e a Superintendência de Administração.



Respondidas
100%

Top 3 - Principais Assuntos



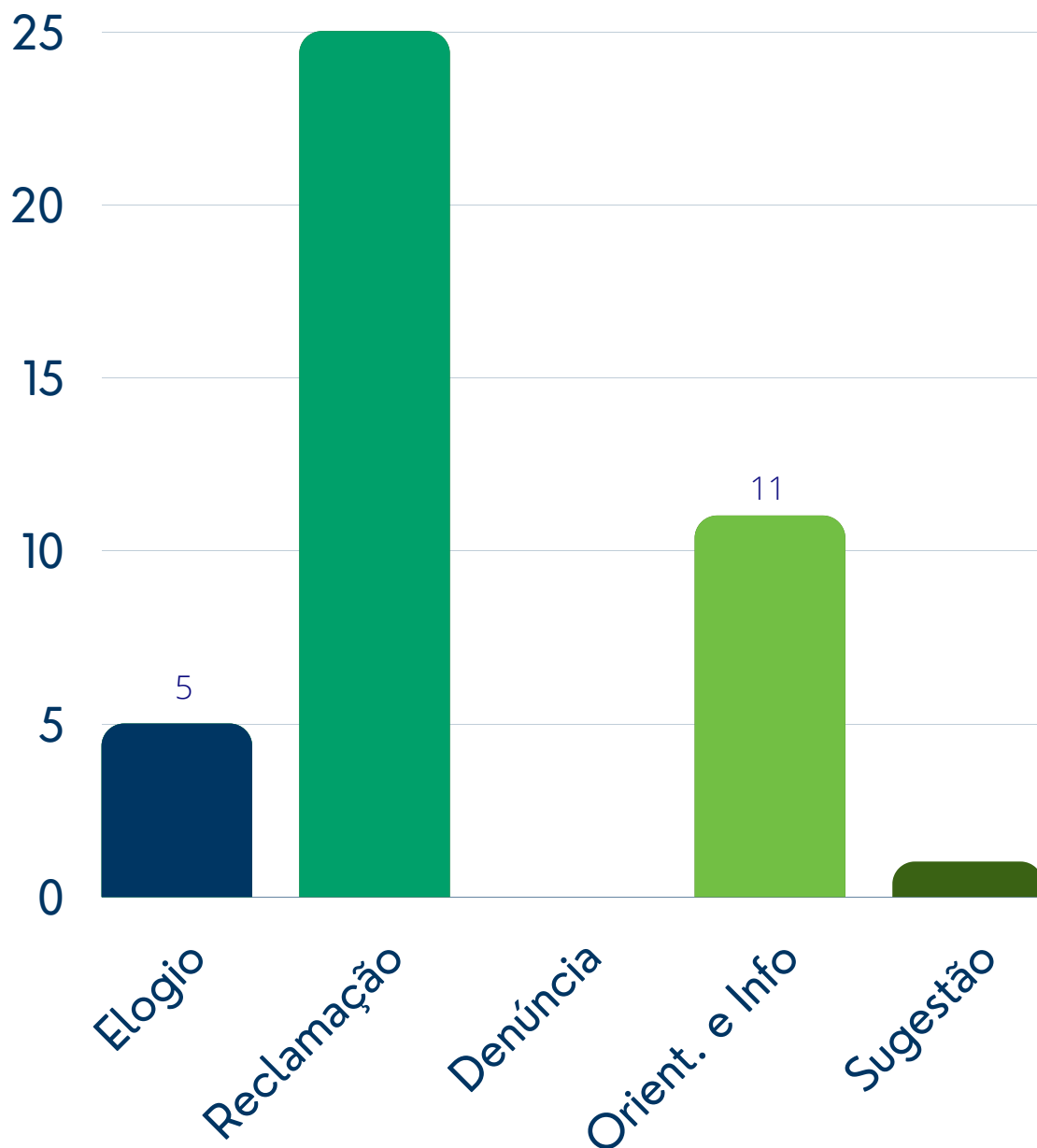
Foram 42 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SAGP, sendo:

- 9 protocolos sobre concurso público (prorrogação, nomeações etc);
- 11 protocolos sobre atendimento e conduta de servidores
- 7 protocolos sobre processos de recursos humanos
- 4 protocolos sobre áreas públicas
- 2 protocolos sobre portal da transparência
- 1 protocolo sobre horário de atendimento
- 1 protocolo sobre leilão
- 3 protocolos sobre pesquisas acadêmicas
- 4 protocolos sobre sistema

Secretaria de Administração e Gestão de Pessoas

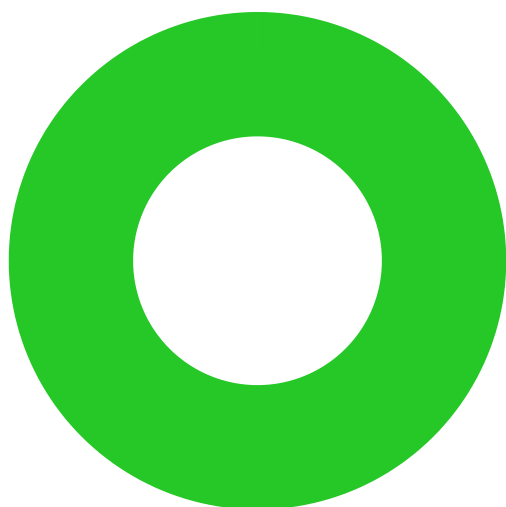
As 42 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Desenvolvimento Rural

As manifestações vinculadas à Secretaria de Desenvolvimento Rural se referem a infraestrutura da zona rural da cidade.

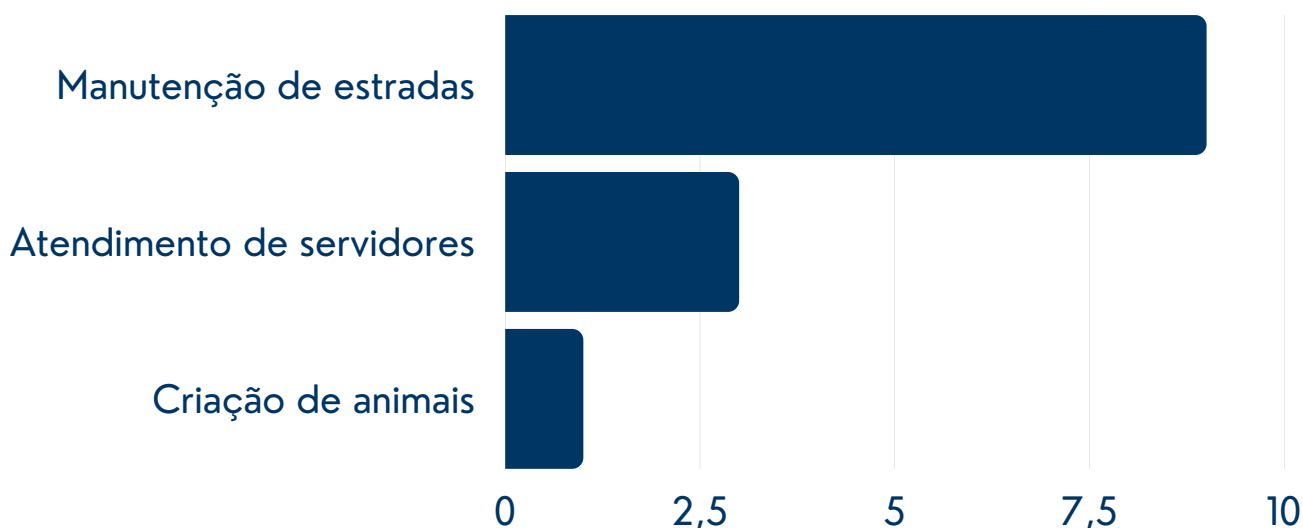


Respondidas
100%

Foram 13 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMDR, sendo:

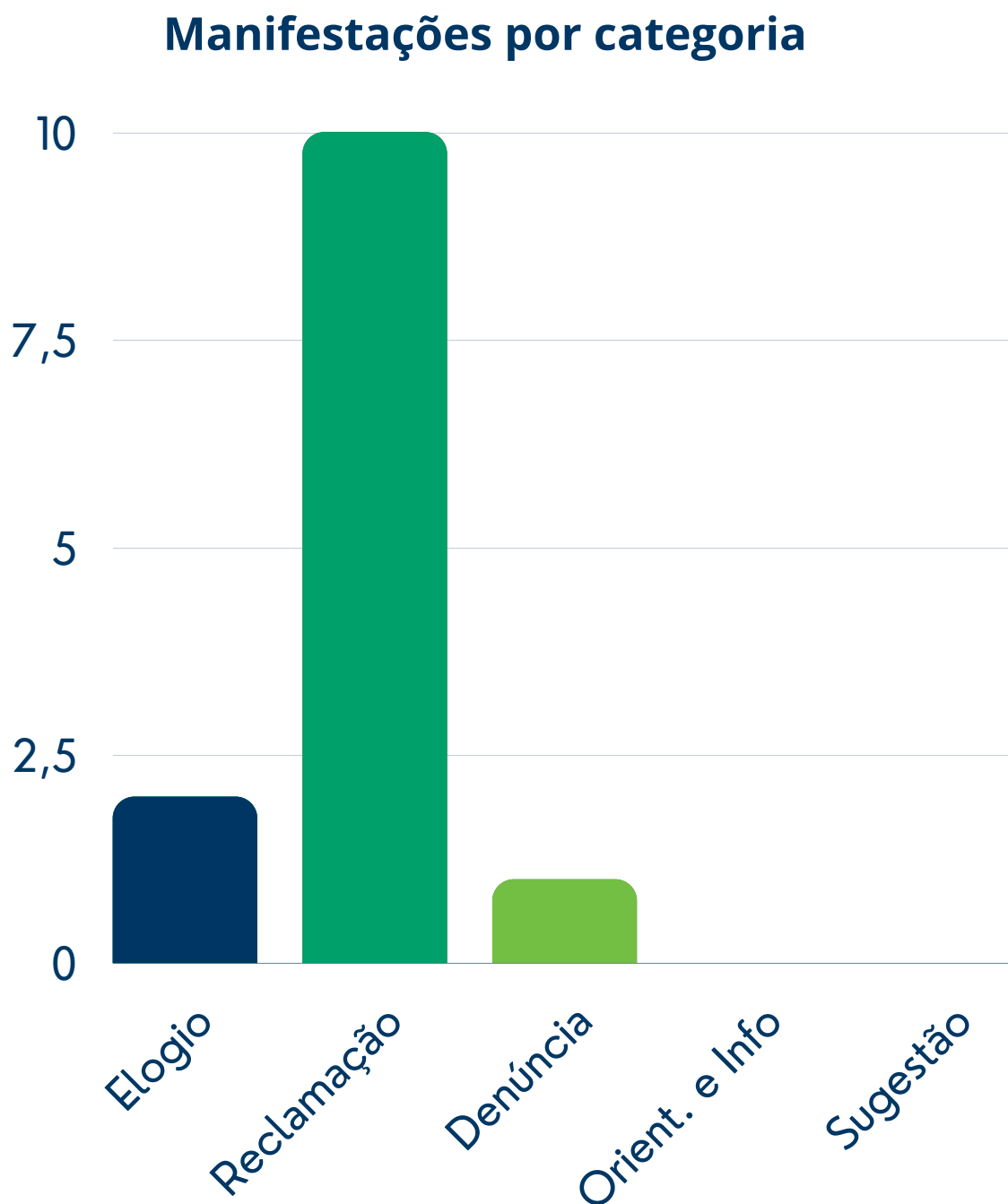
- 9 protocolos sobre manutenção de estradas (patrolamento, valetas, buracos, bueiros)
- 3 protocolos sobre atendimento e conduta de servidores (elogios e críticas)
- 1 protocolo sobre criação de animais (irregularidades)

Top 3 - Principais Assuntos



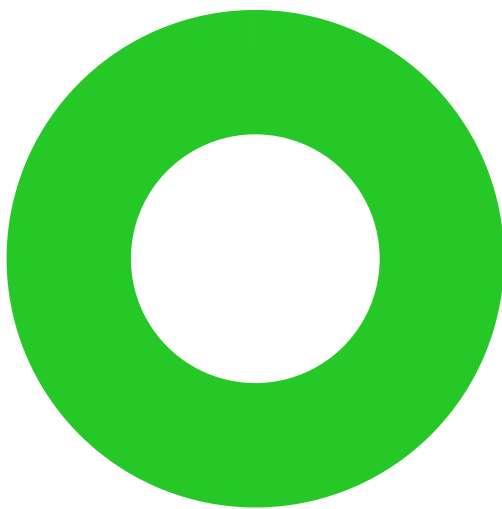
Secretaria de Desenvolvimento Rural

As 13 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



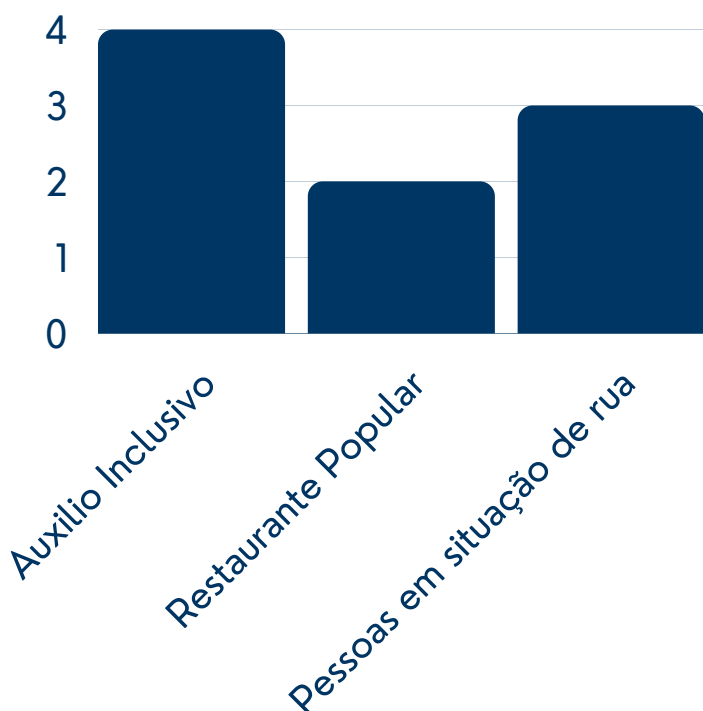
Secretaria de Desenvolvimento Social

As manifestações vinculadas à Secretaria de Desenvolvimento Social se referem ao atendimento do CRAS, ao acolhimento de pessoas em situação de rua, programas sociais.



Respondidas
100%

Top 3 - Principais Assuntos



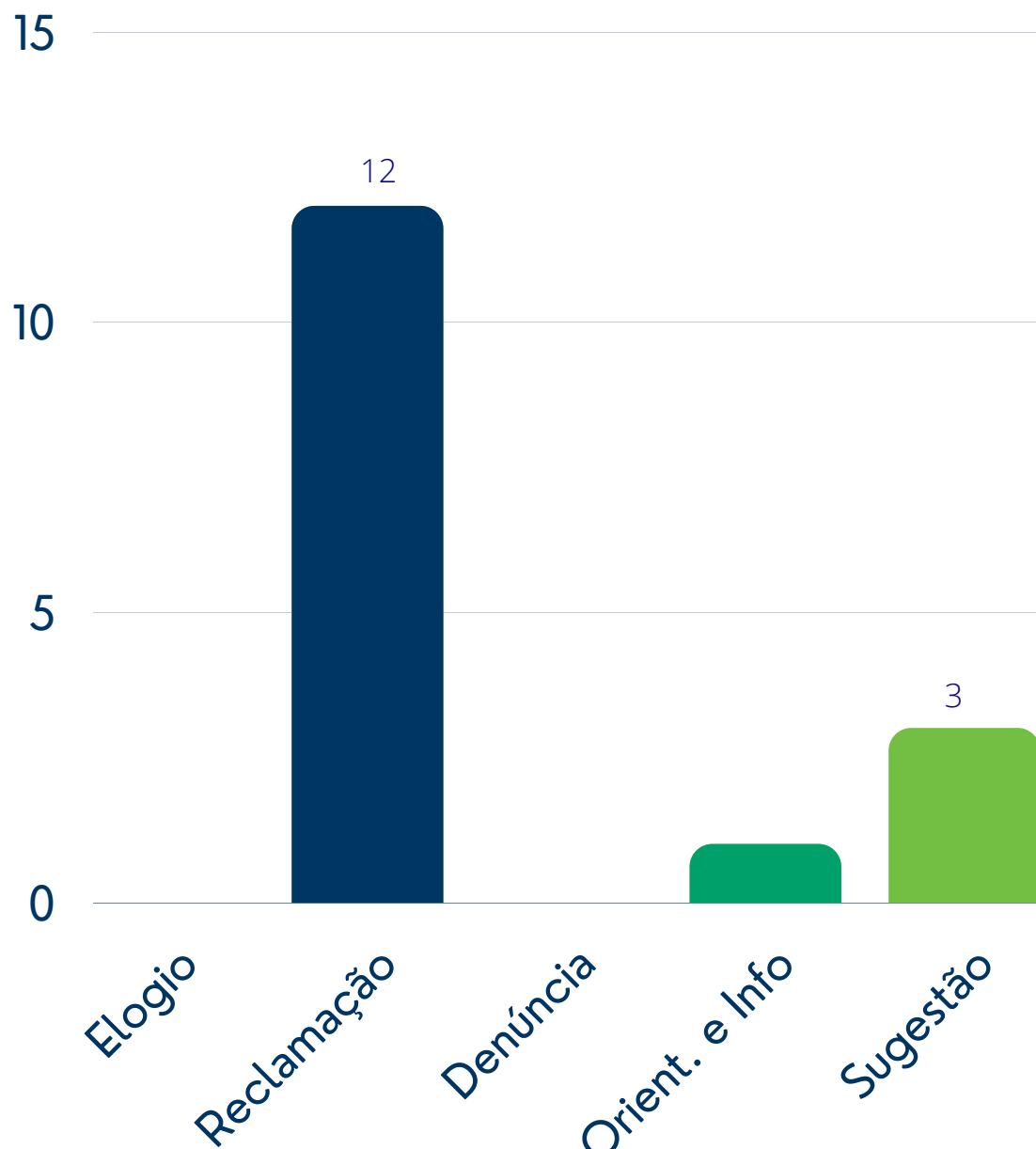
Foram 16 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMDS, sendo:

- 4 protocolos sobre auxílio inclusivo
- 3 protocolos sobre pessoas em situação de rua
- 2 protocolos sobre o restaurante popular
- 2 protocolos sobre atendimento nos CRAS
- 3 protocolos sobre programas sociais/políticas públicas
- 1 protocolo sobre a casa de passagem
- 1 protocolo sobre vulnerabilidade de idoso.

Secretaria de Desenvolvimento Social

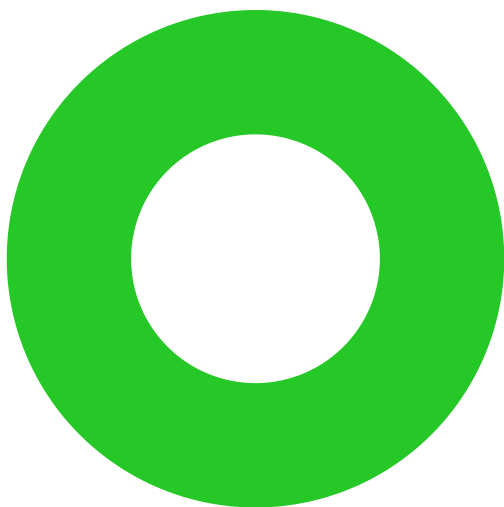
As 16 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária

As manifestações vinculadas à Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária se referem à programas habitacionais.

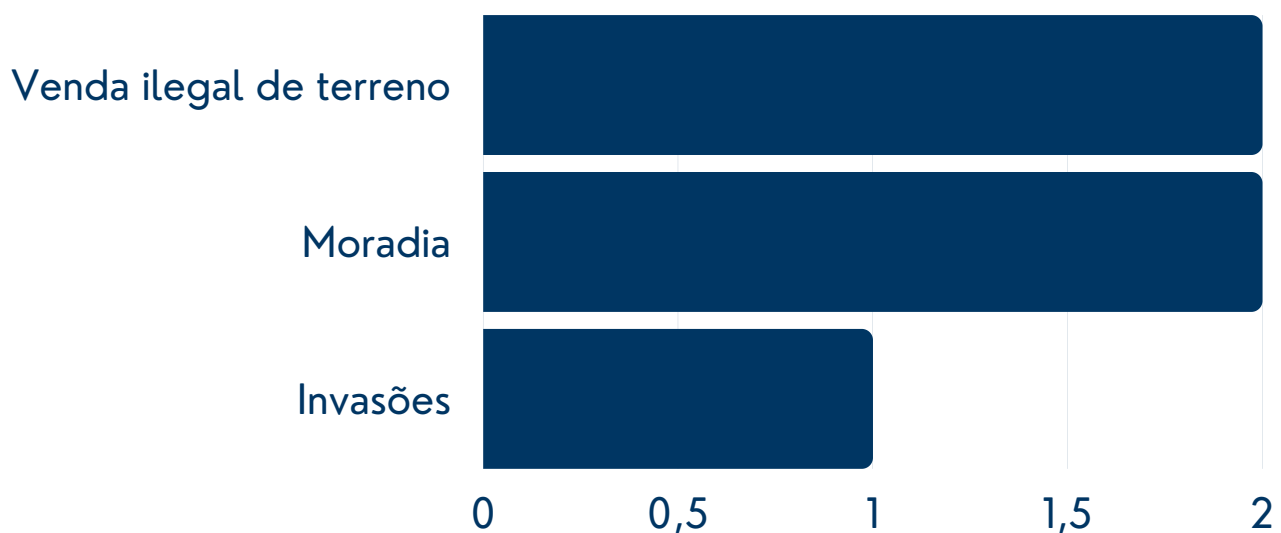


Respondidas
100%

Foram 5 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SHAB, sendo:

- 2 protocolos sobre venda ilegal de terrenos
- 2 protocolos sobre programa habitacional (moradia)
- 1 protocolo sobre invasões

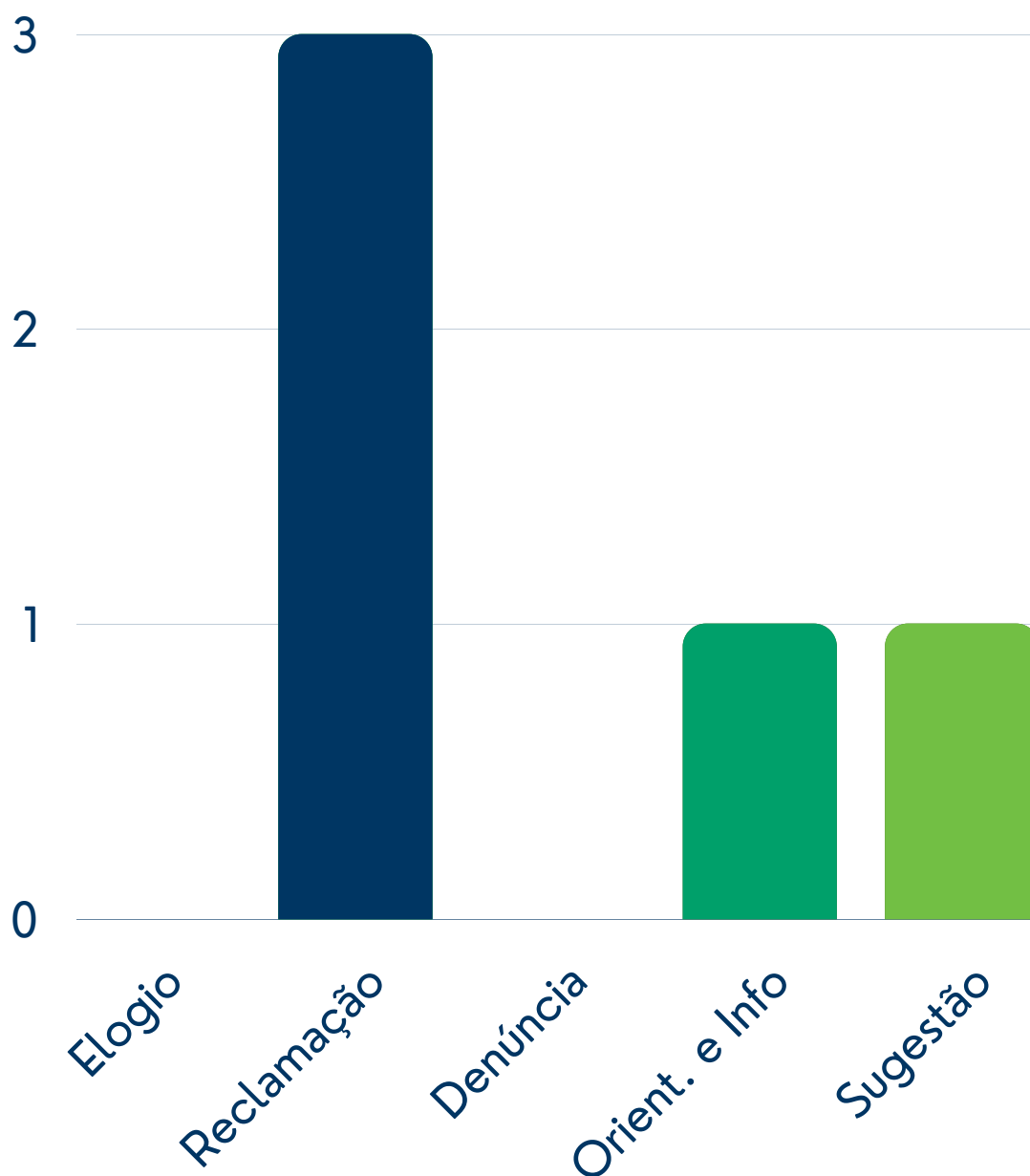
Top 3 - Principais Assuntos



Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária

As 5 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo

As manifestações vinculadas à Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo se referem à turismo e às atividades de crédito para empresas locais.

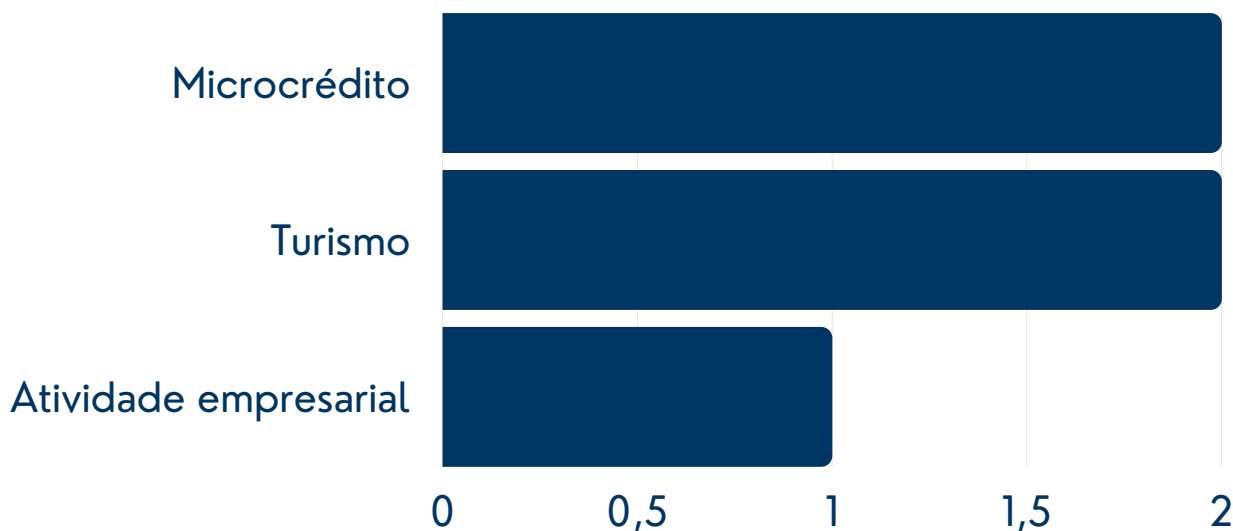


Respondidas
100%

Foram 7 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMDDET, sendo:

- 2 protocolos sobre microcrédito
- 2 protocolos sobre manutenção turística
- 1 protocolo sobre atividade empresarial
- 1 protocolo sobre atendimento de servidor
- 1 protocolo sobre inscrição municipal

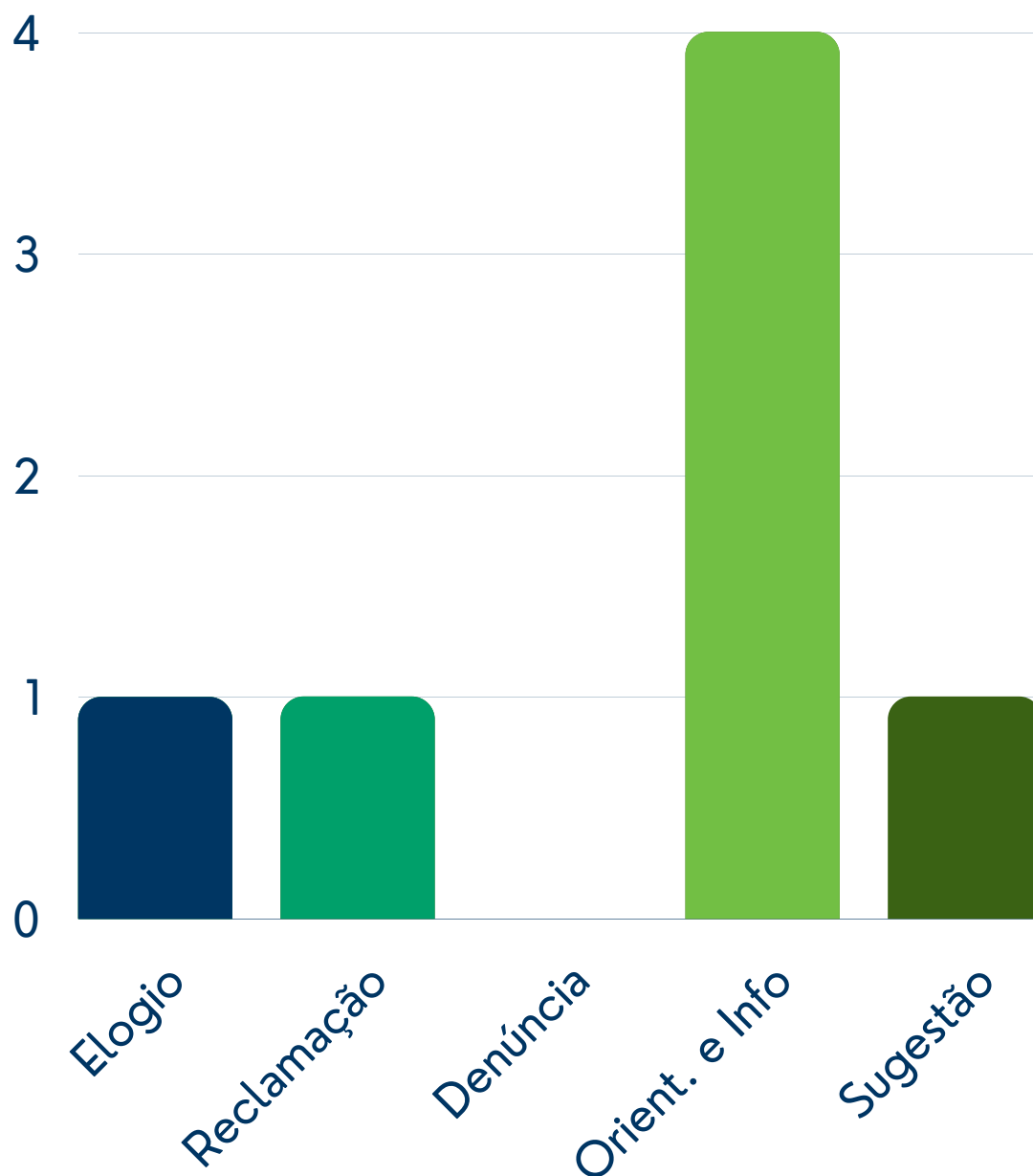
Top 3 - Principais Assuntos



Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo

As 7 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



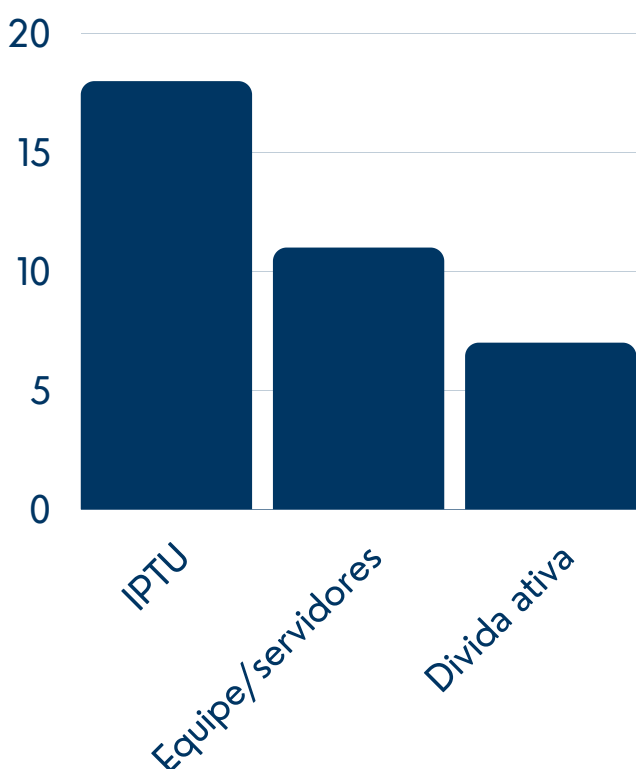
Secretaria de Finanças

As manifestações vinculadas à Secretaria de Finanças se referem à arrecadação municipal envolvendo tributos, licitações públicas e fiscalização tributária.



Respondidas
100%

Top 3 - Principais Assuntos



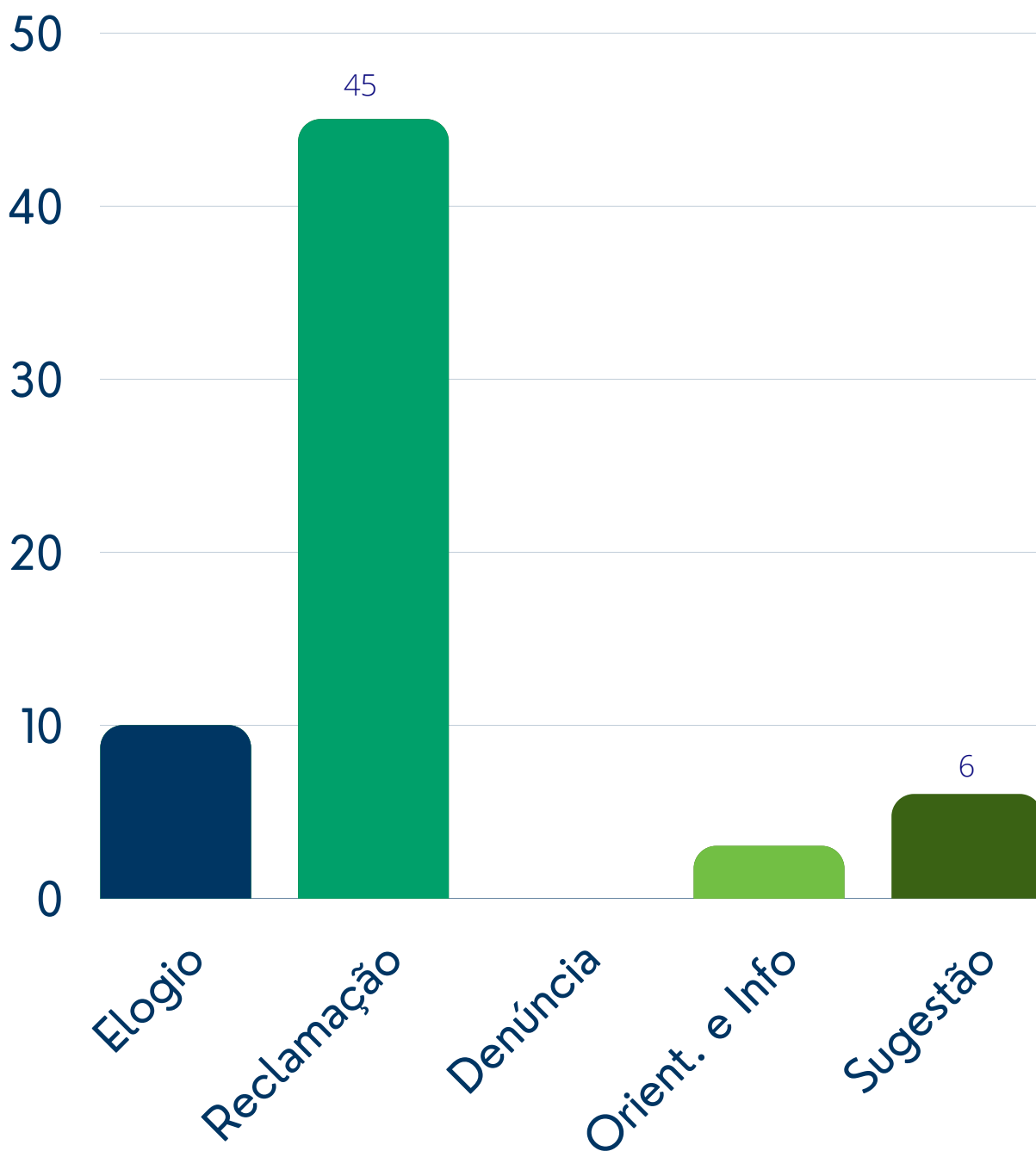
Foram 64 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMF, sendo:

- 18 protocolos sobre IPTU
- 3 protocolos sobre processos/requirimentos
- 11 protocolos sobre equipe/servidores
- 1 protocolo sobre taxa de cemitério
- 3 protocolos sobre taxa de serviços administrativos
- 1 protocolo sobre certidão negativa
- 7 protocolos sobre dívida ativa
- 3 protocolos sobre ITBI
- 7 protocolos sobre recadastramentos imobiliário
- 2 protocolos sobre fiscalização tributária
- 1 protocolo sobre portal da transparência
- 4 protocolos sobre atendimento
- 2 protocolos sobre licitação
- 1 protocolo sobre parcelamento

Secretaria de Finanças

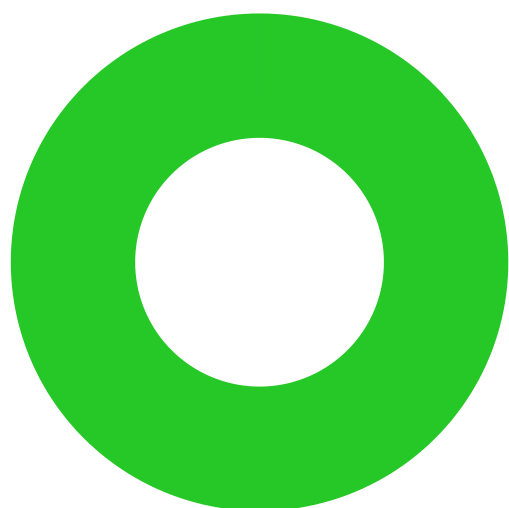
As 64 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Elaboração de Projetos e Captação de Recursos

As manifestações vinculadas à Secretaria de Elaboração de Projetos e Captação de Recursos se referem à execução, elaboração de projetos de obras públicas e fiscalização desses serviços.

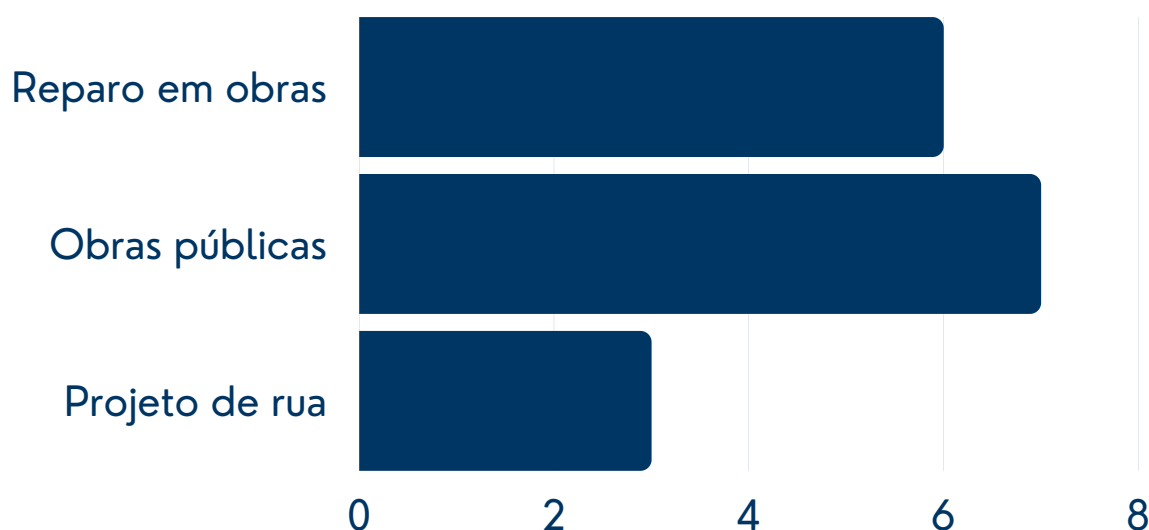


Respondidas
100%

Foram 17 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SECAP, sendo:

- 6 protocolos sobre reparos em obras públicas
- 3 protocolos sobre projeto de rua
- 7 protocolos sobre execução de obras públicas
- 1 protocolo sobre loteamento

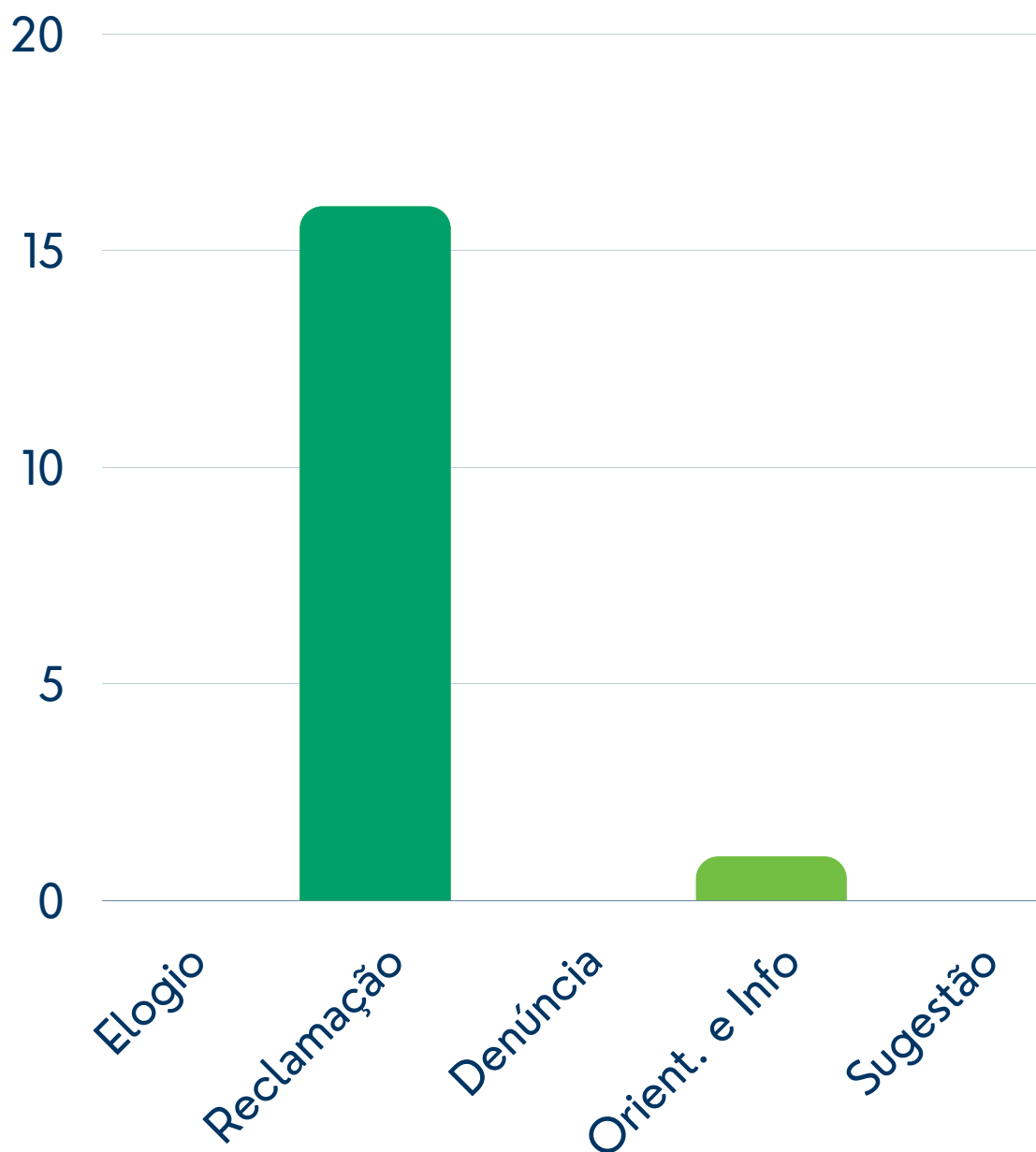
Top 3 - Principais Assuntos



Secretaria de Elaboração de Projetos e Captação de Recursos

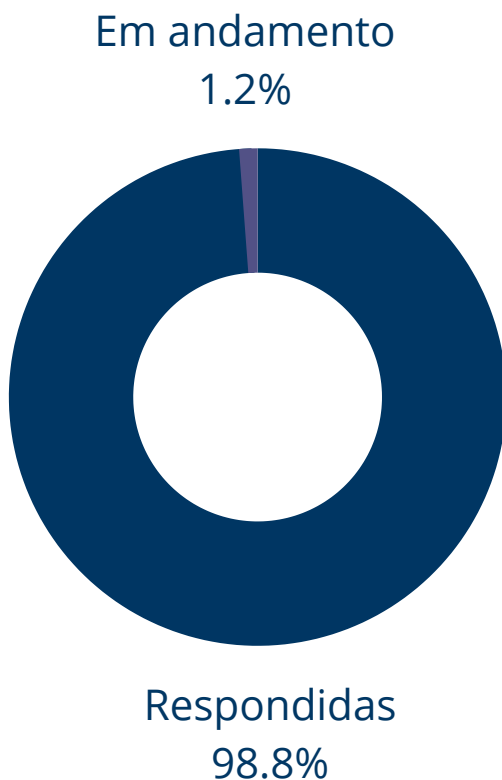
As 17 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria

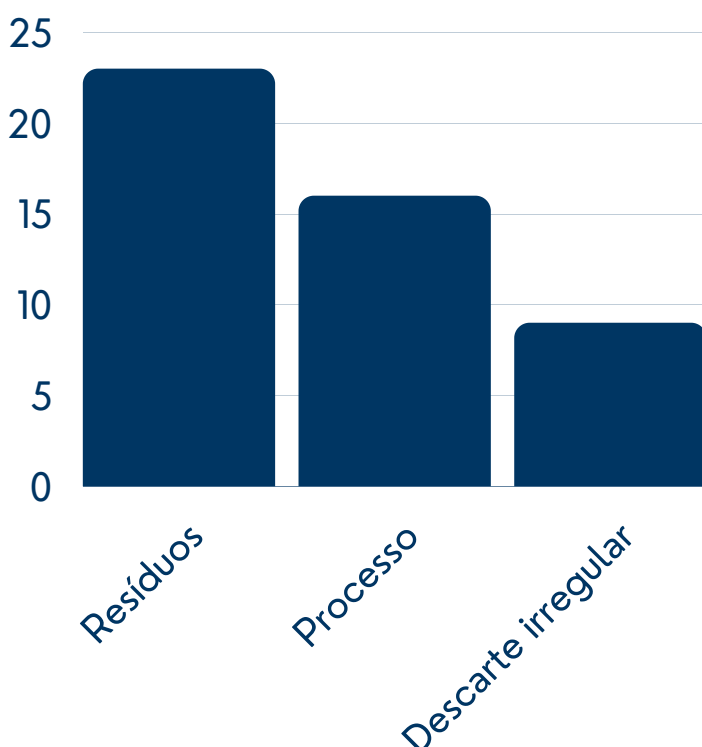


Secretaria de Meio Ambiente

As manifestações vinculadas à Secretaria de Meio Ambiente se referem à licenciamento ambiental, gestão de resíduos, bem-estar animal, fiscalização de poluição e gestão de praças, parques e canteiros.



Top 3 - Principais Assuntos



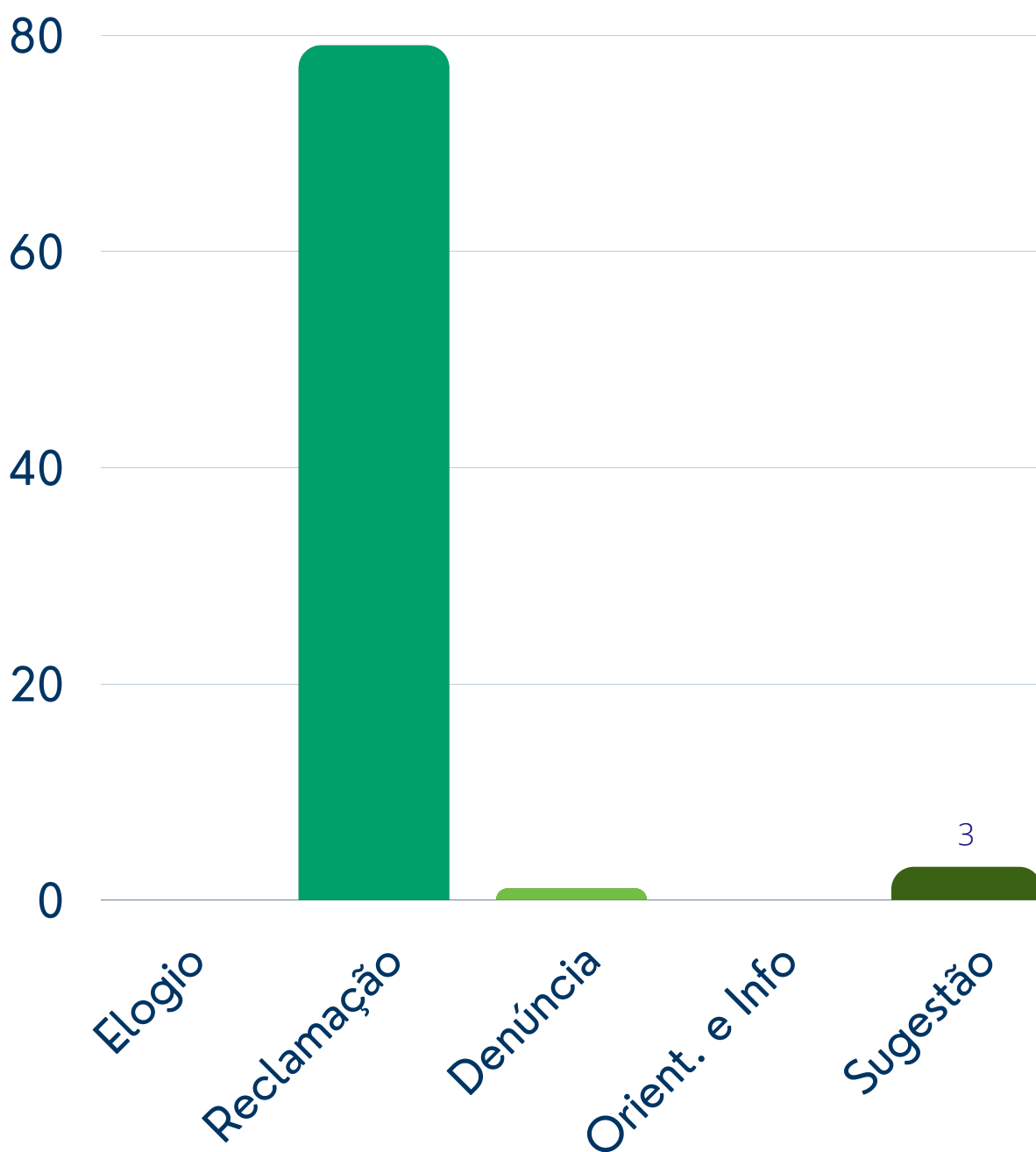
Foram 83 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMA, sendo:

- 7 protocolos sobre poda/supressão de árvores
- 3 protocolos sobre animais
- 23 protocolos sobre resíduos (contêineres, coleta)
- 1 protocolo sobre microchipagem
- 17 protocolos sobre tramitação de processos
- 6 protocolos sobre poluição sonora
- 1 protocolo sobre servidor
- 9 protocolos sobre descarte irregular de resíduos
- 4 protocolos sobre praças e parques
- 8 protocolos sobre fiscalização ambiental
- 4 protocolos sobre atendimento

Secretaria de Meio Ambiente

As 83 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



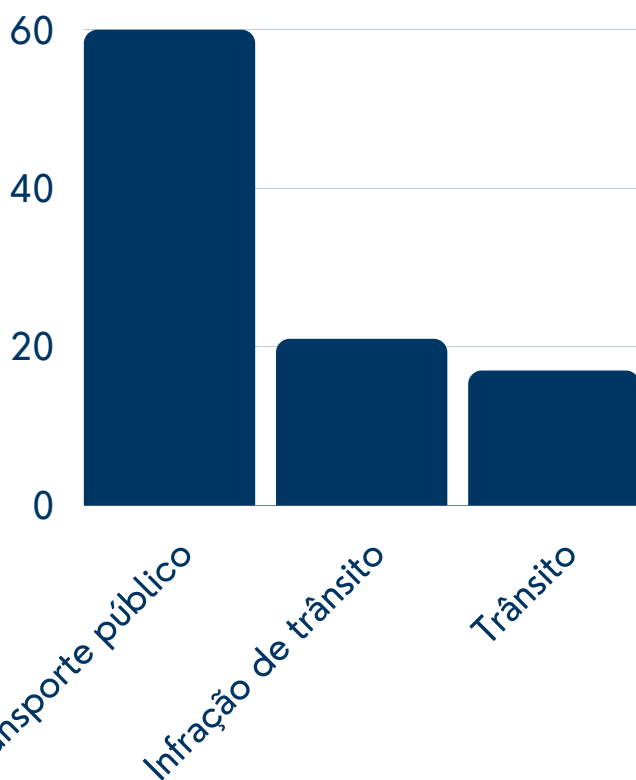
Secretaria de Mobilidade Urbana

As manifestações vinculadas à Secretaria de Mobilidade Urbana se referem à fiscalização de concessões de transporte e aos serviços de trânsito.



Respondidas
100%

Top 3 - Principais Assuntos



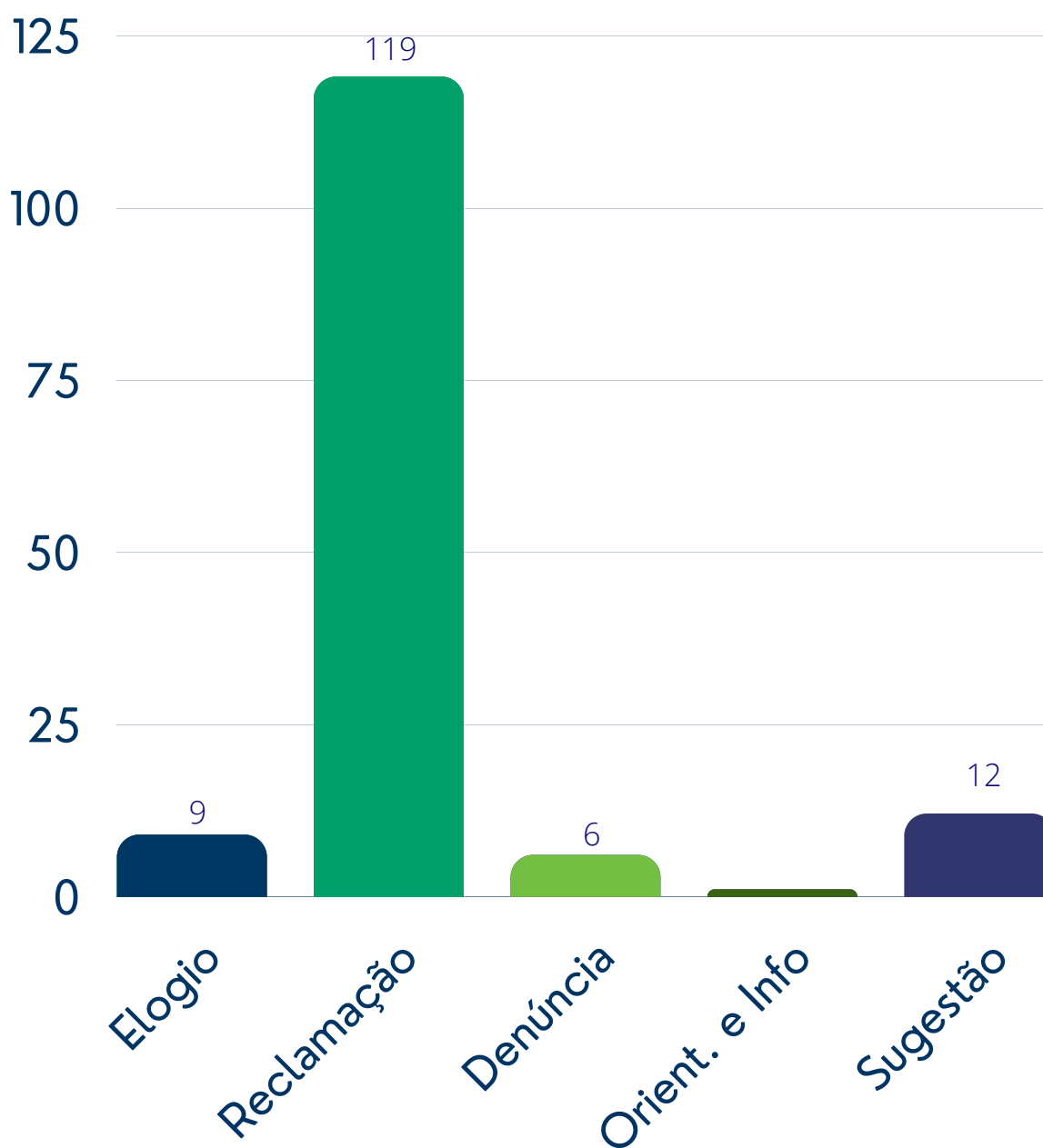
Foram 147 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMU, sendo:

- 21 protocolos sobre autuações/infrações de trânsito
- 60 protocolos sobre transporte público
- 14 protocolos sobre sinalização viária
- 17 protocolos sobre fiscalização de trânsito/mobilidade
- 14 protocolos sobre servidores/equipes
- 8 protocolos sobre estacionamento
- 2 protocolos sobre semáforo
- 2 protocolos sobre projetos/programas
- 1 protocolo sobre controladores de velocidade
- 1 protocolo sobre ATU
- 1 protocolo sobre auto-escola
- 2 protocolos sobre atendimento
- 4 protocolos sobre táxis

Secretaria de Mobilidade Urbana

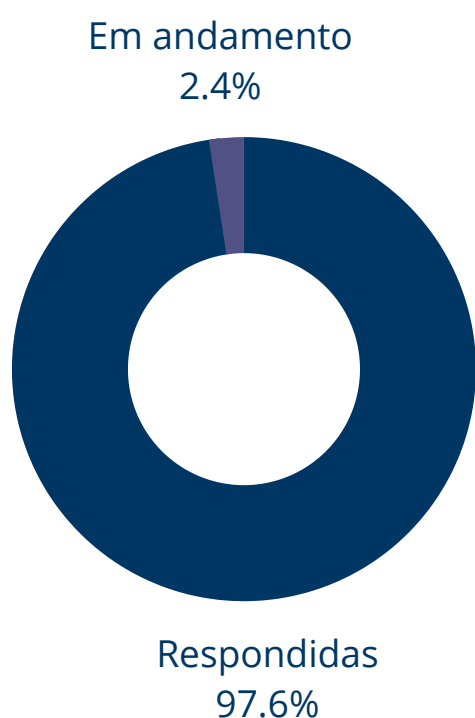
As 147 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria

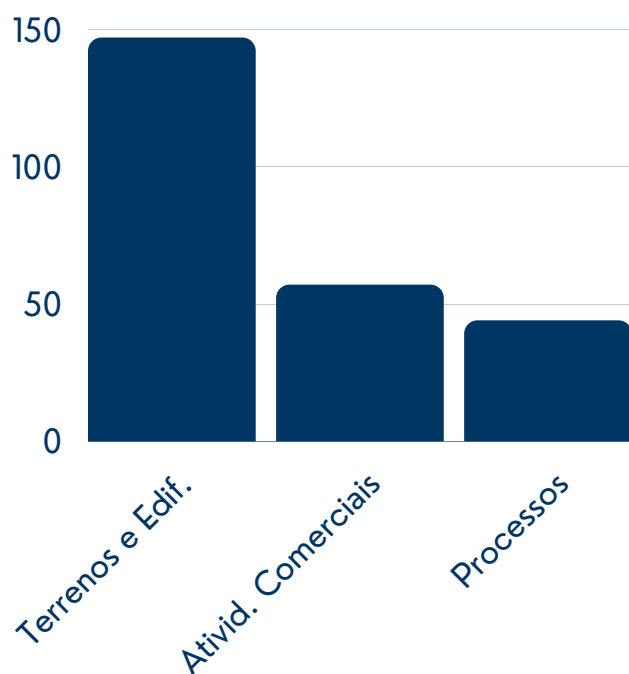


Secretaria de Licenciamento e Desburocratização

As manifestações vinculadas à Secretaria de Licenciamento e Desburocratização se referem à Superintendência de Alvarás (Poupa Tempo), às Superintendências de Análise e Aprovação de Projetos e de Regularização e à Superintendência de Fiscalização.



Top 3 - Principais Assuntos



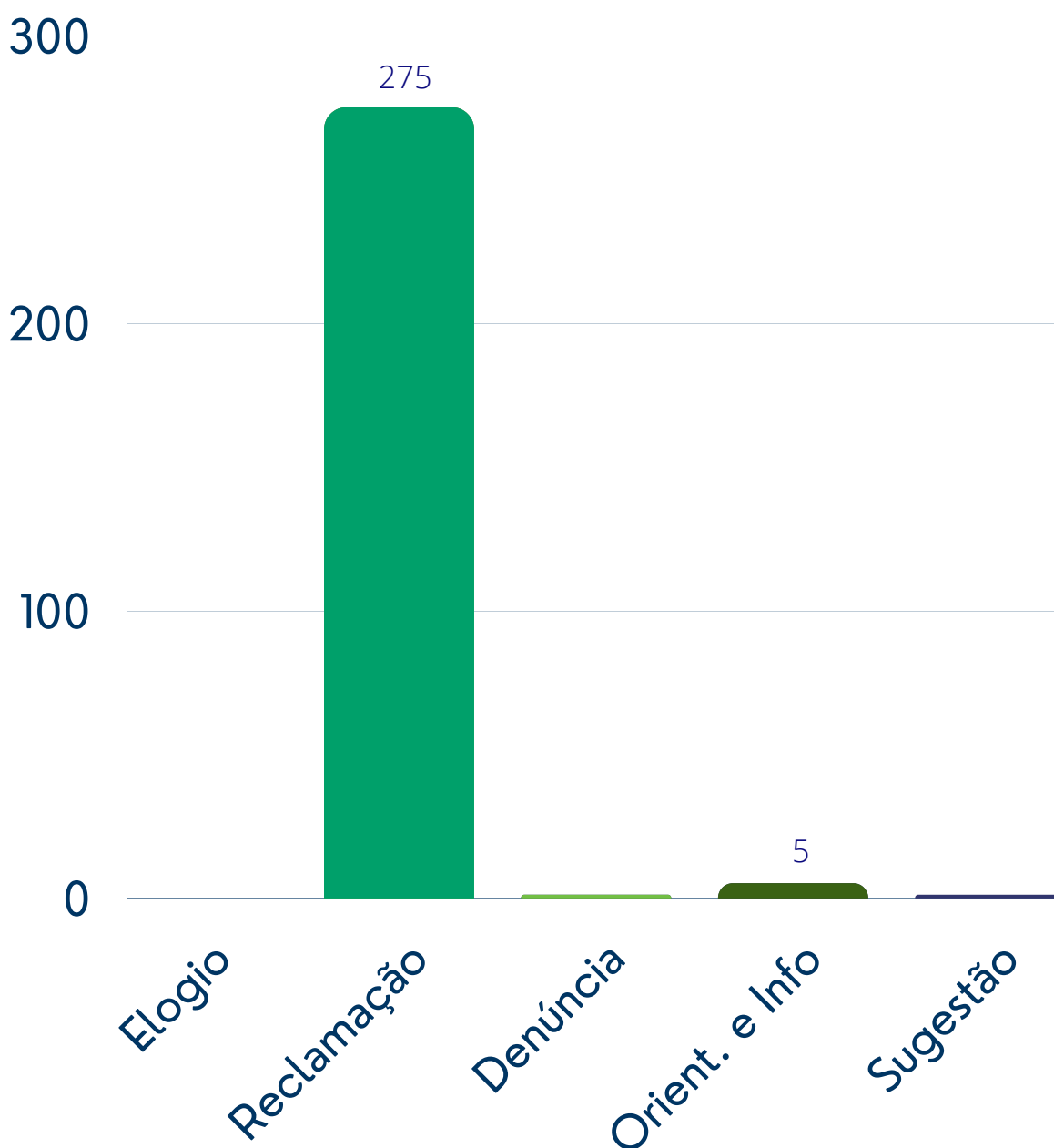
Foram 282 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SELD, sendo:

- 147 protocolos sobre fiscalização de terrenos e edificações (terrenos, esgoto irregular, obras, calçadas)
- 57 protocolos sobre fiscalização de atividades comerciais (perturbação de sossego em estabelecimentos; alvarás)
- 22 protocolos sobre atendimento
- 8 protocolos sobre fiscalização de posturas (perturbação de sossego público em áreas públicas; comerciantes ambulantes; anúncios)
- 44 protocolos sobre tramitação de processos
- 3 protocolos sobre multas/notificações
- 1 protocolo sobre servidor

Secretaria de Licenciamento e Desburocratização

As 282 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

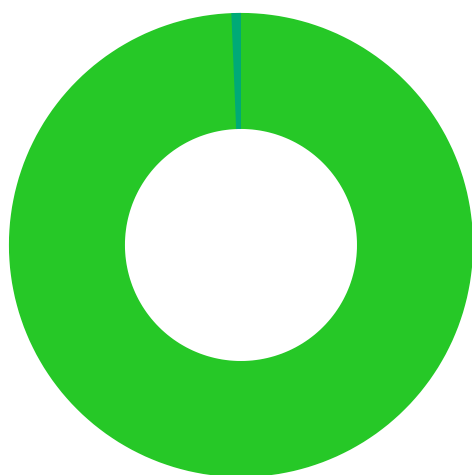
Manifestações por categoria



Secretaria de Infraestrutura Serviços Públicos

As manifestações vinculadas à Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos se referem à iluminação pública, manutenção viária, cemitérios públicos e capelas mortuárias, rede de saneamento etc.

Em andamento
0.7%

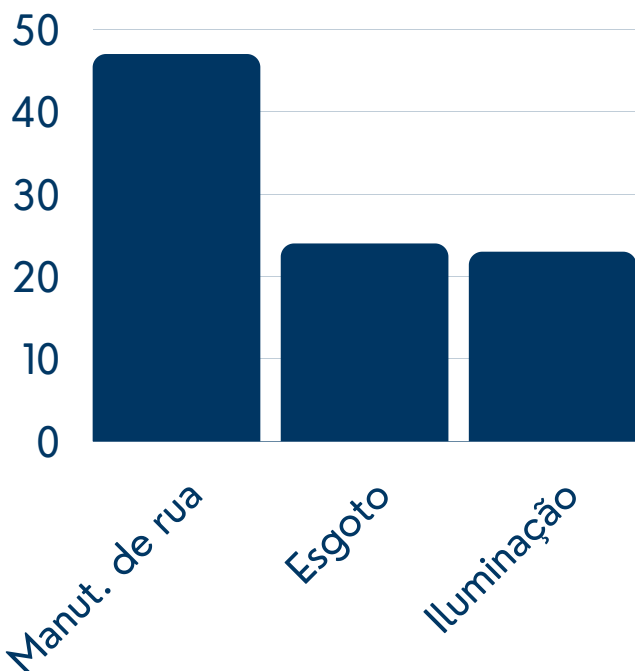


Respondidas
99.3%

Foram 150 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMISP, sendo:

- 14 protocolos sobre bueiros
- 12 protocolos sobre cemitérios
- 23 protocolos sobre iluminação pública
- 24 protocolos sobre esgoto pluvial/cloacal
- 47 protocolos sobre manutenção de rua
- 10 protocolos sobre obras públicas
- 6 protocolos sobre passeios públicos
- 5 protocolos sobre servidor/equipe
- 5 protocolos sobre limpeza/varrição de rua, praças e parques
- 1 protocolo sobre leilão
- 1 protocolo sobre fiação/rede
- 1 protocolo sobre sanga
- 1 protocolo sobre ponte

Top 3 - Principais Assuntos

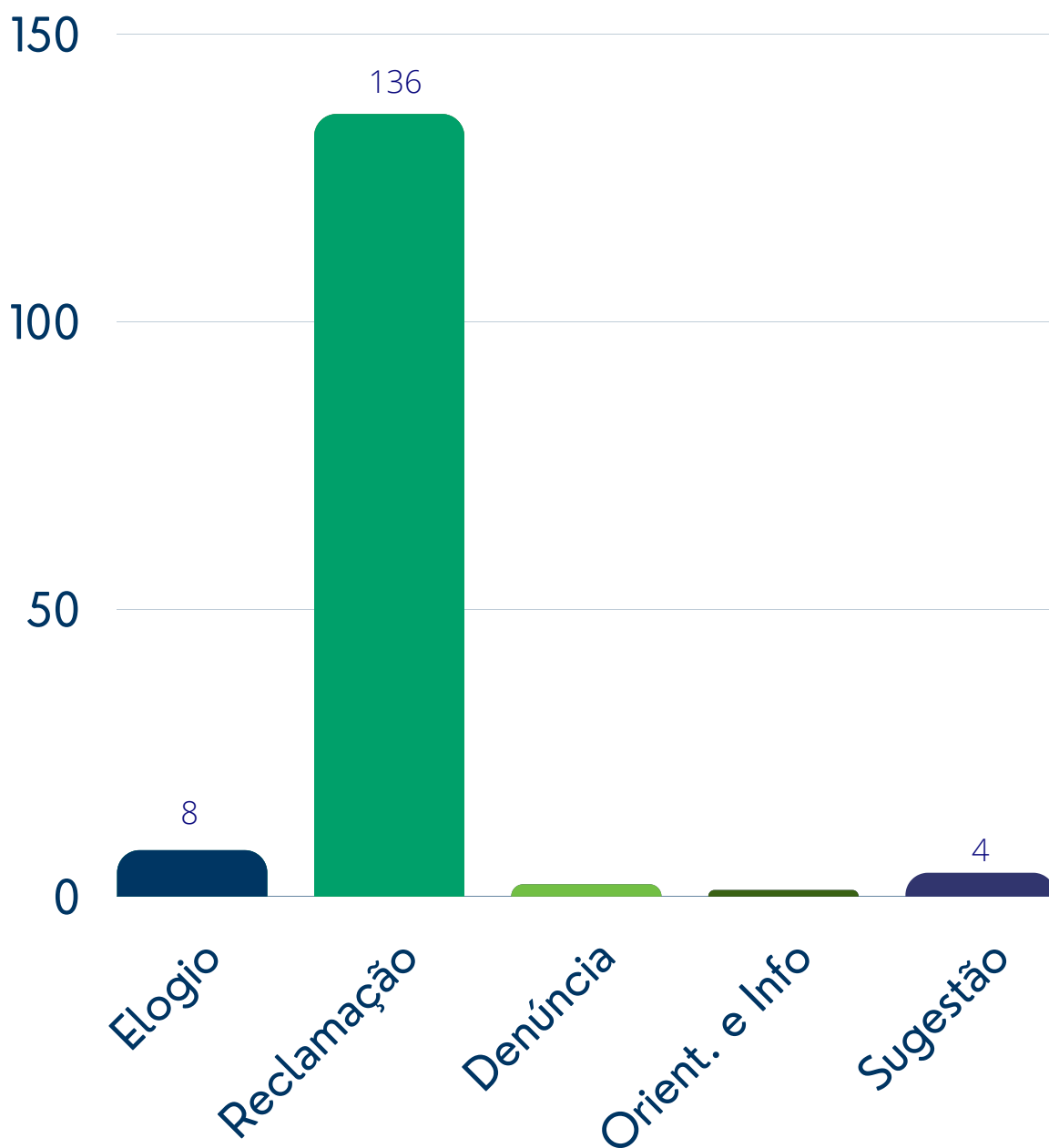


Secretaria de Infraestrutura

Serviços Públicos

As 150 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria

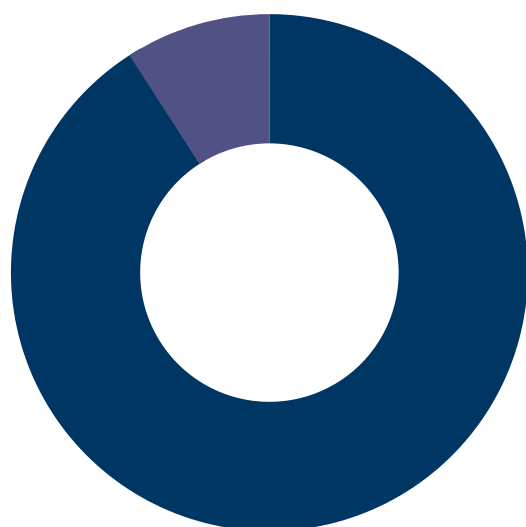


Secretaria de Saúde

As manifestações vinculadas à Secretaria de Saúde se referem à assistência em saúde básica, vacinação e testagem para Covid-19 e vigilância sanitária.

Em andamento

9.1%

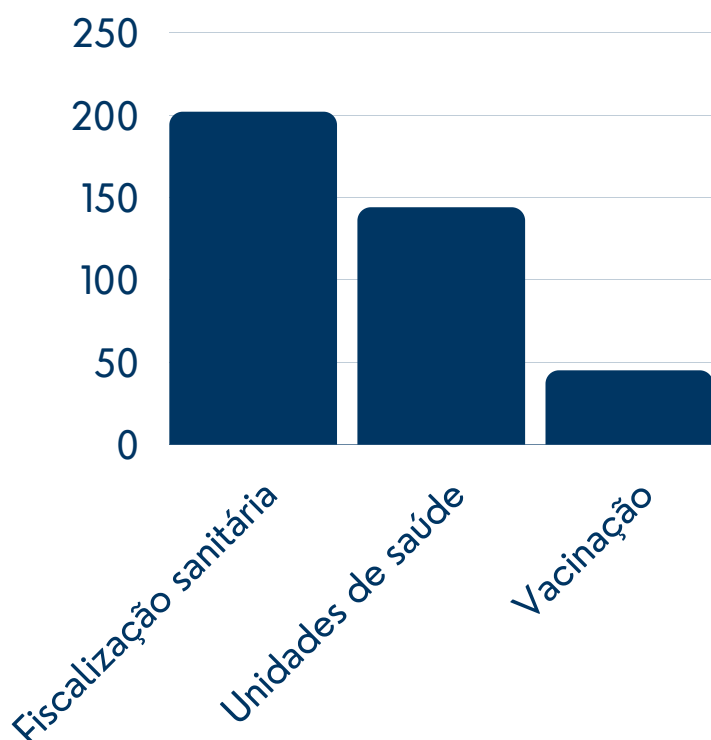


Respondidas
90.9%

Foram 479 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMS, sendo:

- 202 protocolos sobre fiscalização sanitária
- 144 protocolos sobre unidades básicas de saúde (UBS, ESF)
- 45 protocolos sobre ações de vacinação
- 22 protocolos sobre serviços da secretaria (encaminhamentos, exames, marcações, atendimento)
- 20 protocolos sobre conduta de servidor
- 13 protocolos sobre Unidades de Pronto Atendimento (PA)
- 9 protocolos sobre UPA
- 9 protocolos sobre farmácias
- 3 protocolos sobre transporte social
- 4 protocolos sobre testagem COVID-19
- 2 protocolos sobre insumos
- 6 protocolos variados

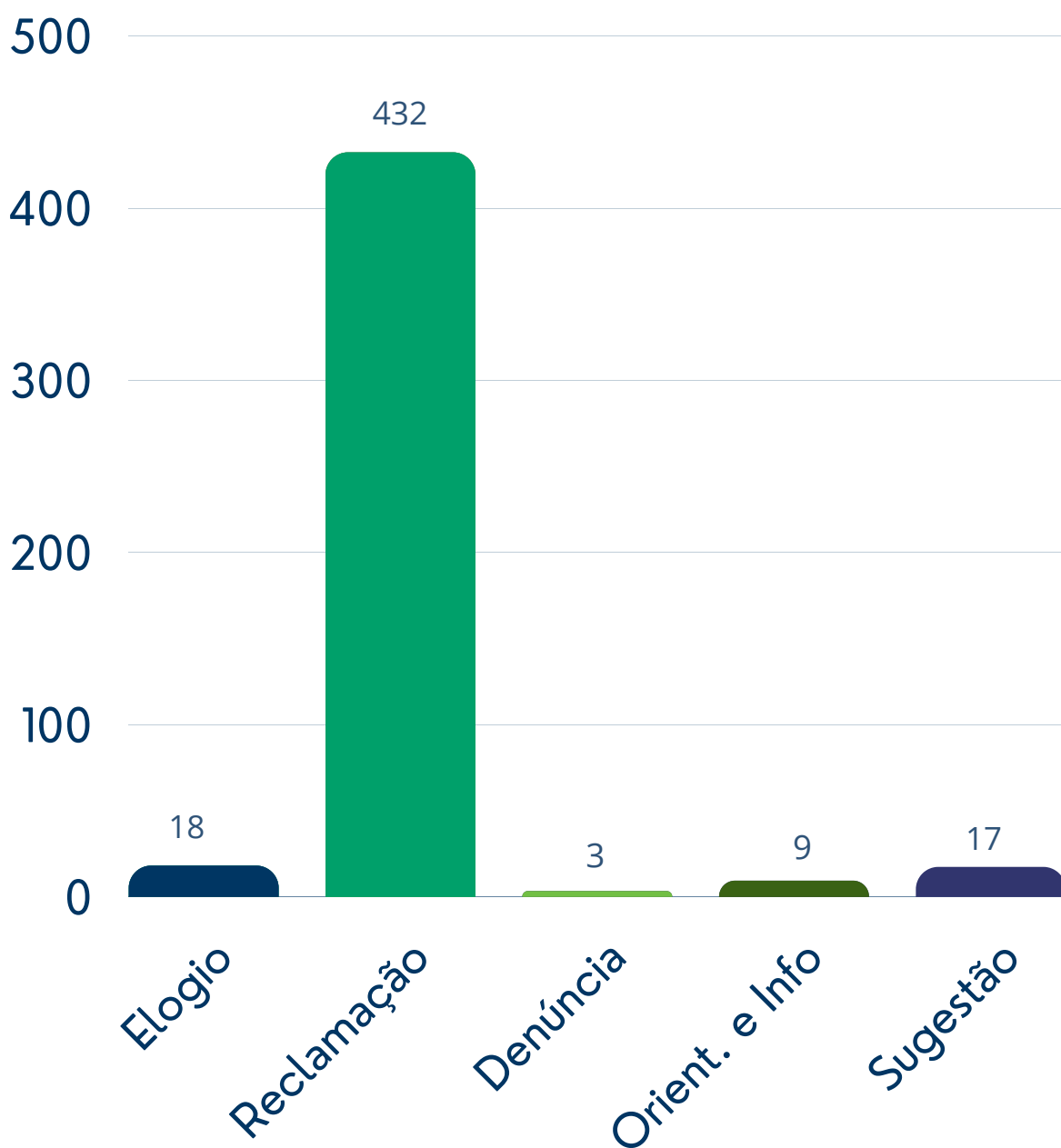
Top 3 - Principais Assuntos



Secretaria de Saúde

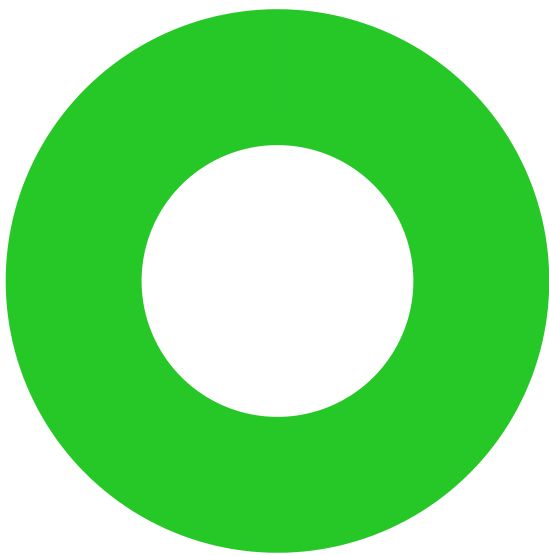
As 479 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Controladoria e Auditoria Geral

As manifestações vinculadas à Controladoria e Auditoria Geral, se referem ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), Ouvidoria, conduta de servidores e apuração de atos.

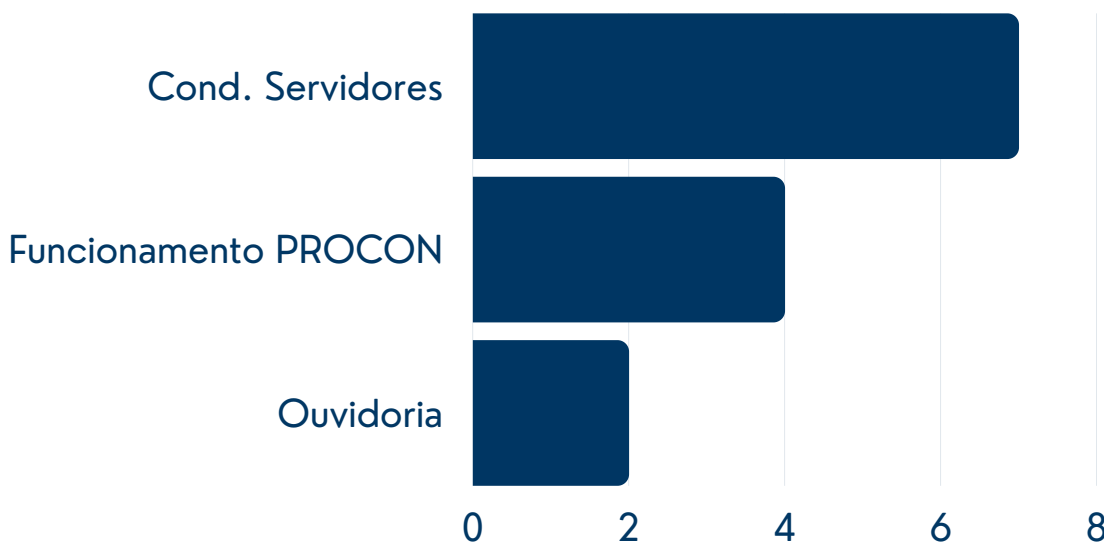


Respondidas
100%

Foram 13 manifestações de Ouvidoria direcionadas à CAGEM, sendo:

- 7 protocolos sobre conduta de servidores e apuração de práticas na administração pública
- 4 protocolos sobre funcionamento, horários e atuação do PROCON
- 2 protocolos sobre atendimentos da Ouvidoria

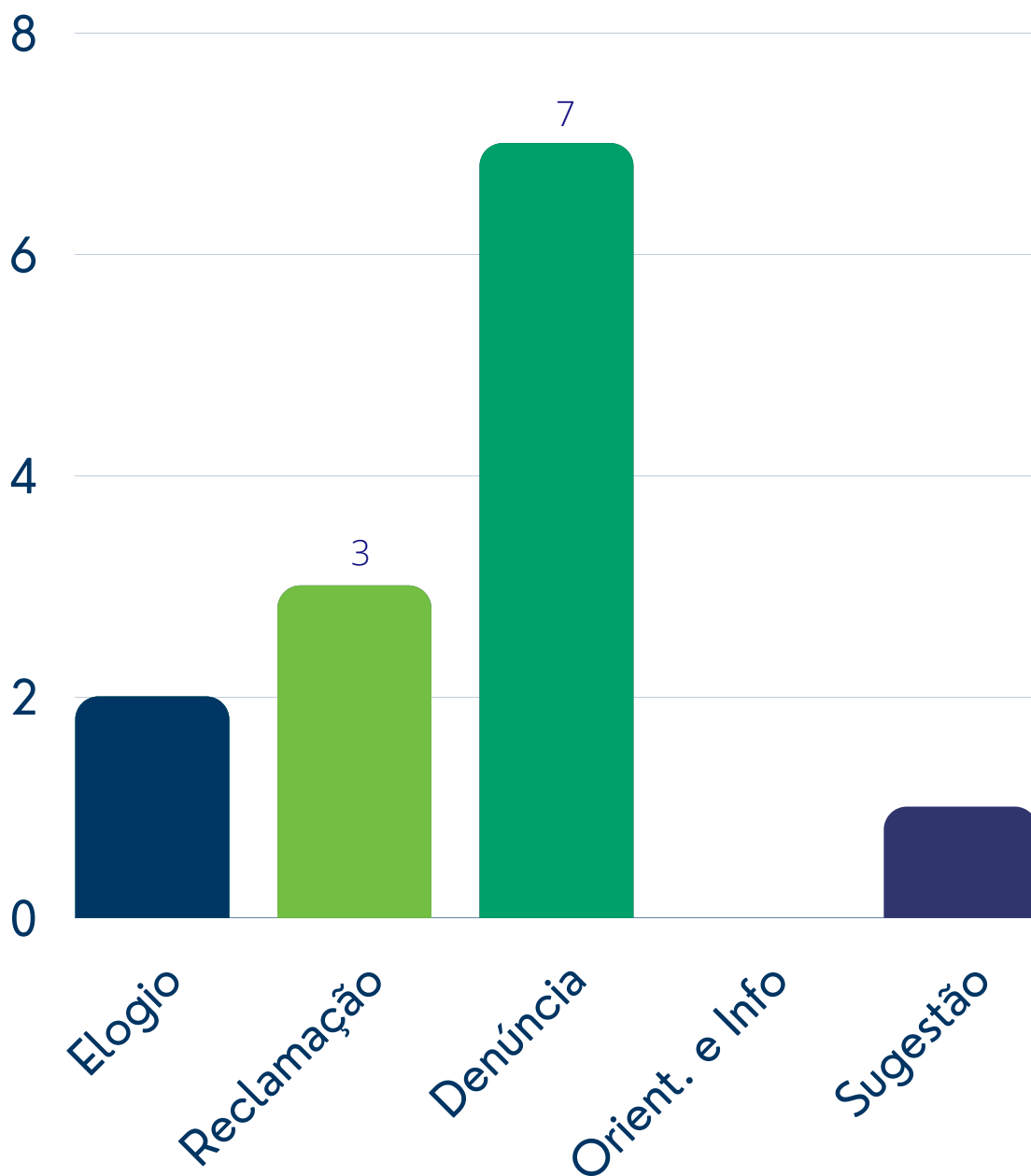
Top 3 - Principais Assuntos



Controladoria e Auditoria Geral

As 13 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria





Relatório anual - 2021