



Prefeitura Municipal
do **RIO GRANDE**

MUNICÍPIO DO RIO GRANDE

**SECRETARIA DO MUNICÍPIO DE MOBILIDADE,
ACESSIBILIDADE E SEGURANÇA**

OUVIDORIA DA SMMAS

**RELATÓRIO ANUAL
2020**



Prefeitura Municipal
do **RIO GRANDE**

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria do Município de Mobilidade, Acessibilidade e Segurança de Rio Grande – SMMAS apresenta o relatório anual de 2020. Neste constam as informações sucintas acerca das manifestações registradas de todo o ano, onde foram registradas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação (FALA.BR).

RELATÓRIO ANUAL 2020

0 ELOGIO



17 DENÚNCIAS



4 RECLAMAÇÕES



11 SOLICITAÇÕES



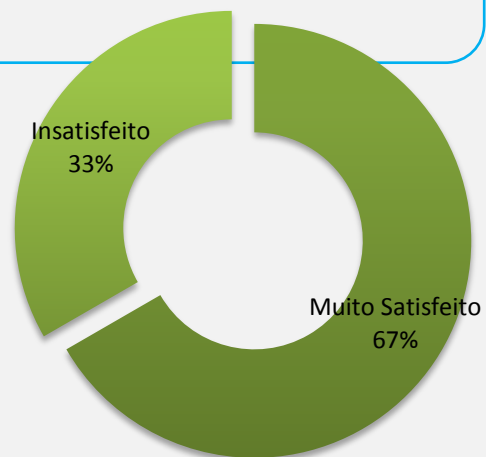
1 SUGESTÃO



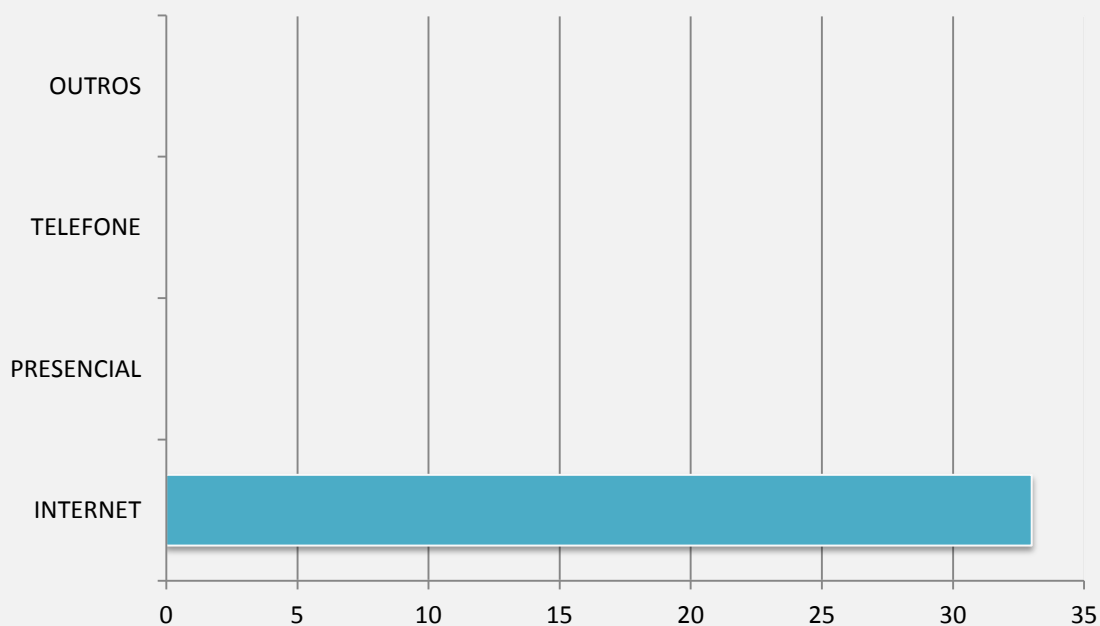
**TOTAL DE 33
MANIFESTAÇÕES**

PESQUISA DE SASTISFAÇÃO

O serviço da Ouvidoria da SMMAS é avaliado com o preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser realizada a qualquer tempo ao acessar o sistema Fala.BR

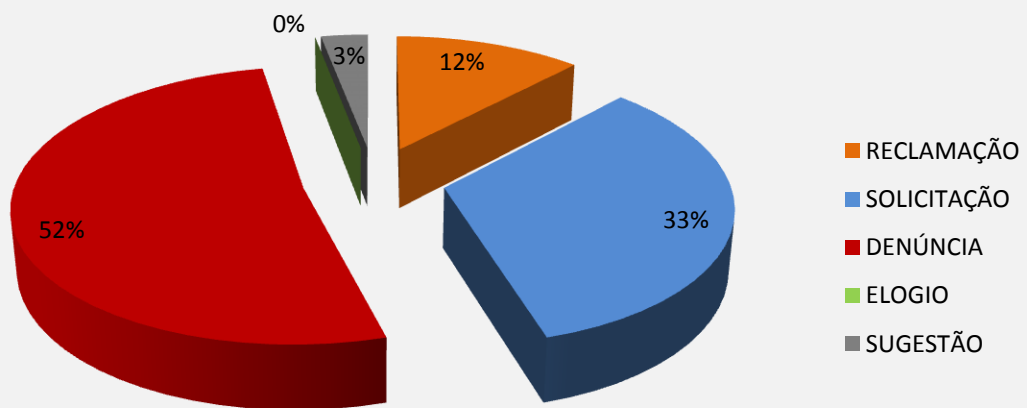
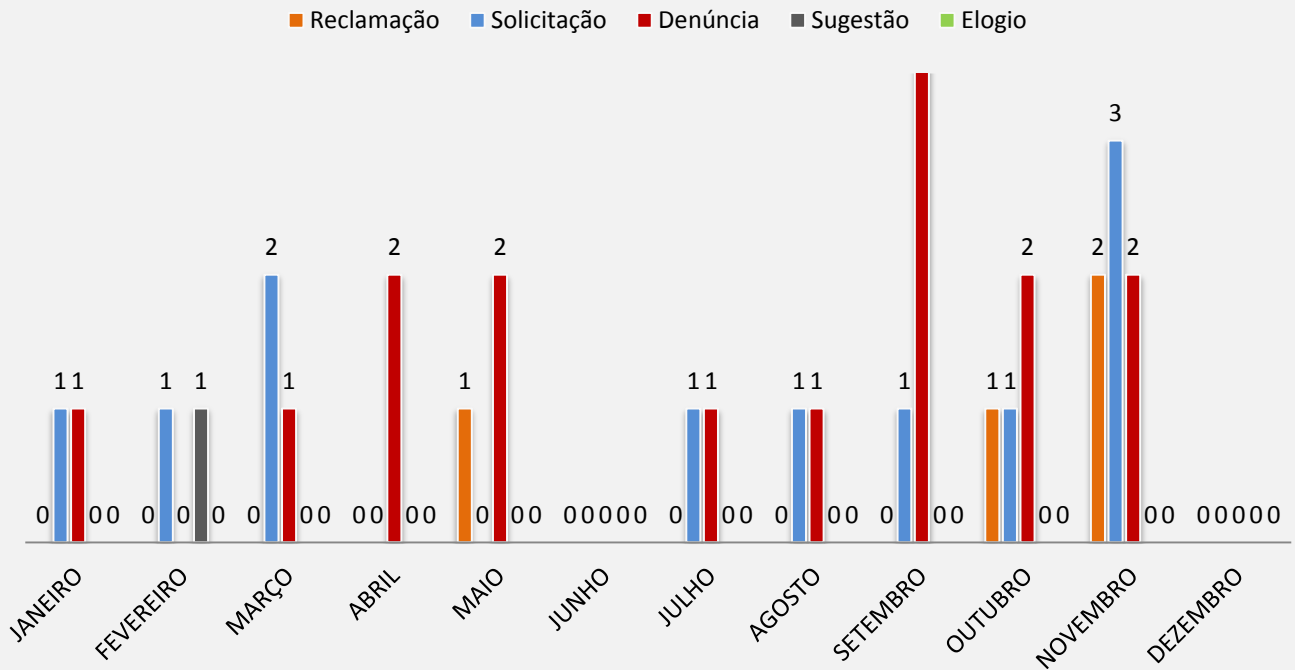


CANAIS DE ATENDIMENTO



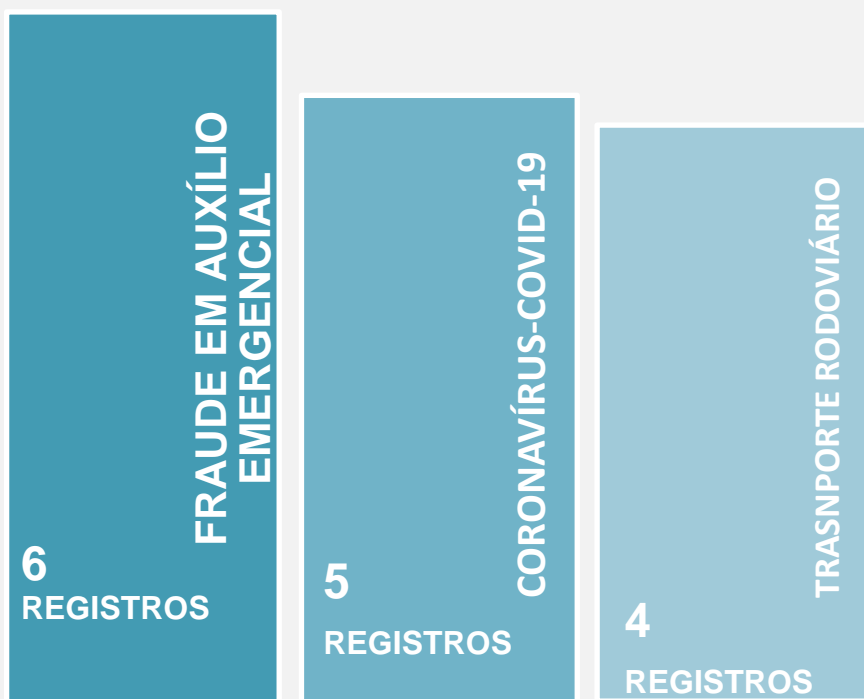
Na ouvidoria da SMMAS, todas as manifestações registradas foram via Internet, sendo pelo Sistema Fala.BR

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



As duas maiores categorias de manifestações foram Denúncia e Solicitação, o que representa o total de 85% dos registros.

RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR MANIFESTAÇÃO



DENÚNCIA

- Fraude em Auxílio Emergencial - 5
- Coronavírus (COVID-19) - 3



SOLICITAÇÃO

- Transporte Rodoviário - 2
- Transporte - 2



RECLAMAÇÃO

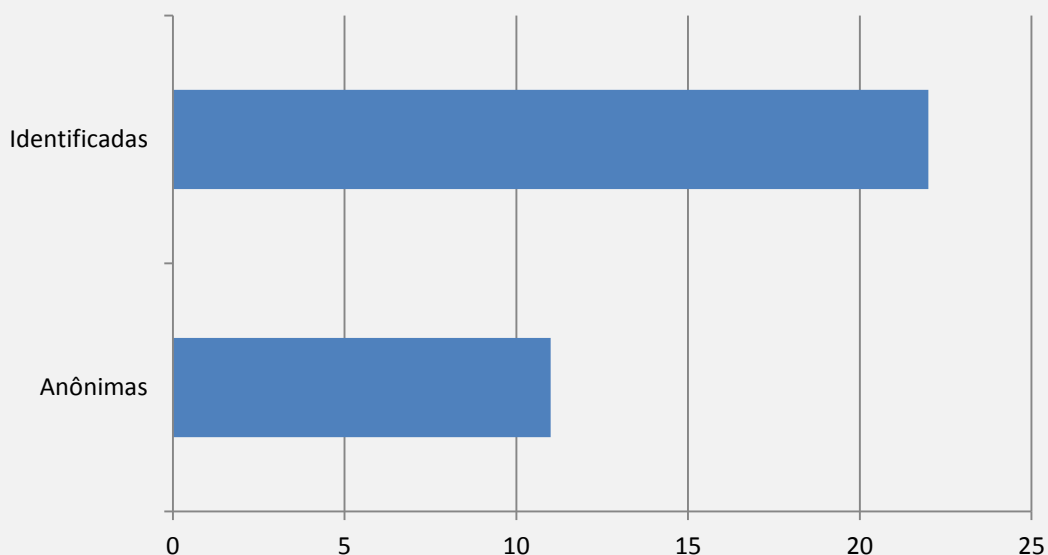
- Coronavírus (COVID-19) - 2



SUGESTÃO

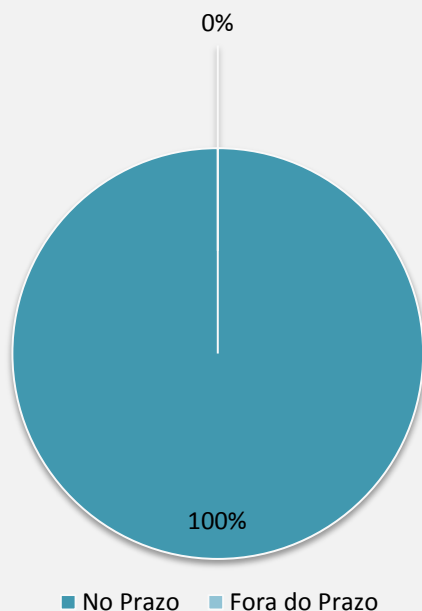
- Transporte Rodoviário- 1

ÍNDICE DAS MANIFESTAÇÕES IDENTIFICADAS E ANÔNIMAS

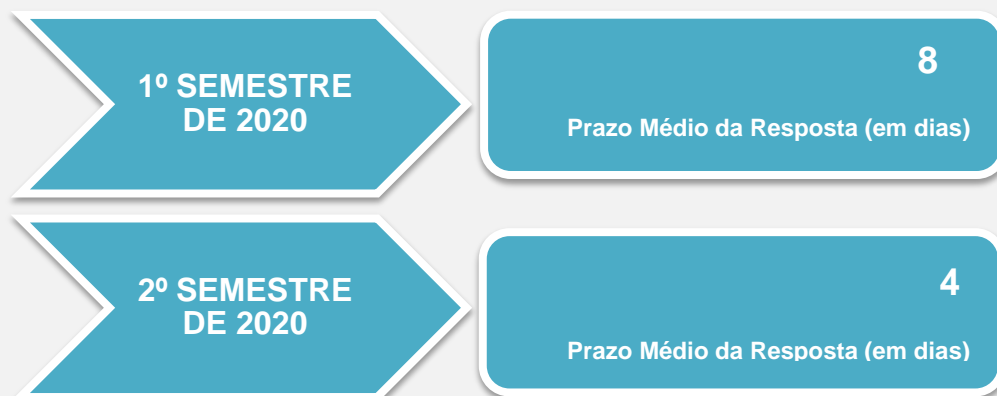


O total das manifestações registradas no ano são 33, onde os manifestantes que se identificaram foram 22, tendo como anônimas 11.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA



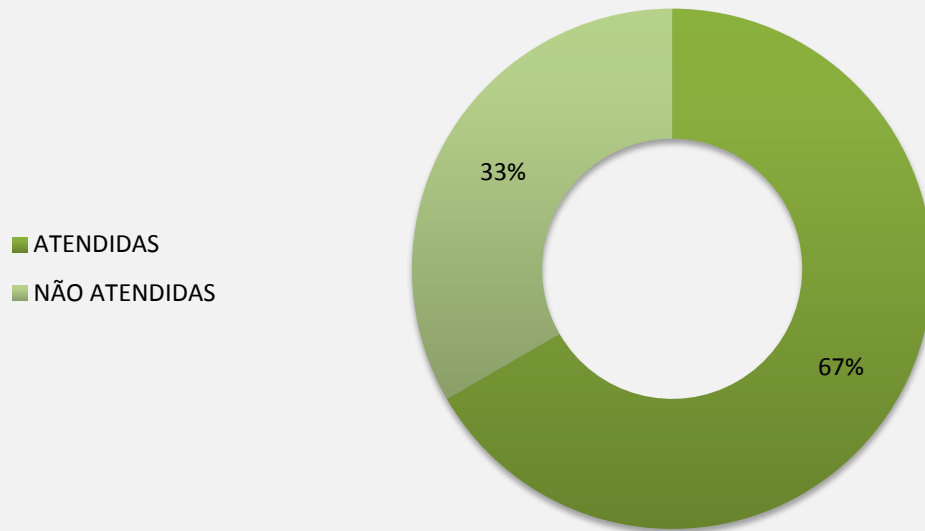
PRAZOS SEMESTRAIS DA RESPOSTA



O Índice de cumprimento do prazo de resposta está sendo mantido, onde não há manifestações fora do Prazo Legal.

No 1º Semestre o prazo médio da resposta foi em 8 dias, tendo uma queda para o 2º semestre onde, o prazo médio foi mantido em 4 dias, não obstante do prazo legal ser de 20 dias.

RESOLUTIVIDADE



A resolutividade é medida através da avaliação do cidadão, onde o demandante da manifestação, através do questionário proposto pelo Sistema FALA.BR, responde e classifica sua manifestação como Atendida ou Não Atendida.

**EQUIPE – OUVIDORIA DA SECRETARIA DE MOBILIDADE,
ACESSIBILIDADE E SEGURANÇA - SMMAS**

Alexandre Duarte Lindenmeyer
Prefeito Municipal

Renato Gomes
Vice Prefeito Municipal

Fernando Souza Pereira
Ouvidor Geral

Carlos Alberto Bruschi Terres
Secretário SMMAS