

Relatório Geral

Exercício 2022

RELATÓRIO GERAL - 2022

Prefeitura Municipal de Santa Maria

PREFEITO MUNICIPAL

Jorge Pozzobom

VICE-PREFEITO

Rodrigo Decimo

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

Franciele Carvalho

ESTAGIÁRIOS

Natalia Minho

Yasmin Soares

Santa Maria, dezembro de 2022

Relatório Anual | 2022

Este relatório tem o objetivo de apresentar um resumo de atividades realizadas pela Superintendência de Ouvidoria Geral durante o ano de 2022.

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

A Ouvidoria Geral

A Ouvidoria é uma instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários. É o canal de interlocução entre os cidadãos e o Poder Público, constituindo-se em instrumento para promoção da democracia participativa.

Além disso, representa uma importante ferramenta de gestão, com o objetivo de avaliar e primorar os serviços oferecidos, na medida em que as informações recebidas pela população, contribuem para a identificação de problemas e deficiências na prestação dos serviços públicos e implementação de políticas públicas.

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



Relatório Anual 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, apresentando os dados quantitativos e qualitativos no tocante as manifestações recebidas no período de 2022 pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Santa Maria.

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.

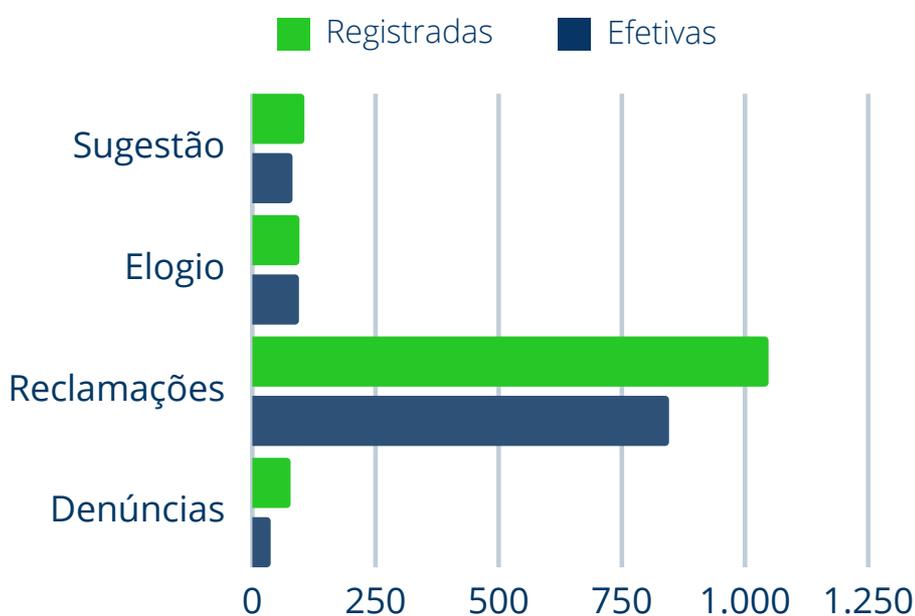
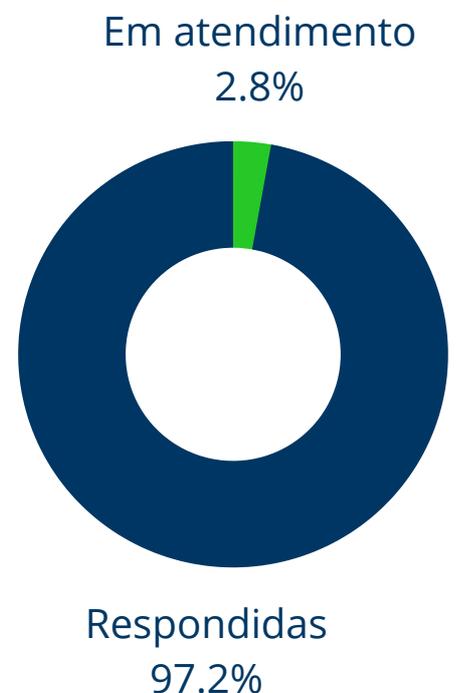
Em média, são cerca de 134 protocolos mensais recebidos, tratados, encaminhados e respondidos aos cidadãos.



Relatório Anual Ouvidoria Geral

No ano de 2022 foram registradas **1.613 manifestações**, sendo que **47 protocolos estão em atendimento pelas Secretarias Municipais**. Logo, das manifestações registradas, 1.565 foram respondidas ao cidadão até 20 de janeiro de 2023.

O número de protocolos realizados equivocadamente, na Ouvidoria, totalizam 262 manifestações com assuntos considerados de primeira instância ou alheios aos serviços da Prefeitura de Santa Maria, para os quais se atribui resposta com orientação, recebendo tratamento similar as demandas de "Dúvidas e Orientações".



Efetivamente, foram recebidas e tratadas 1.045 manifestações de Ouvidoria em 2022.



Relatório Anual Ouvidoria Geral

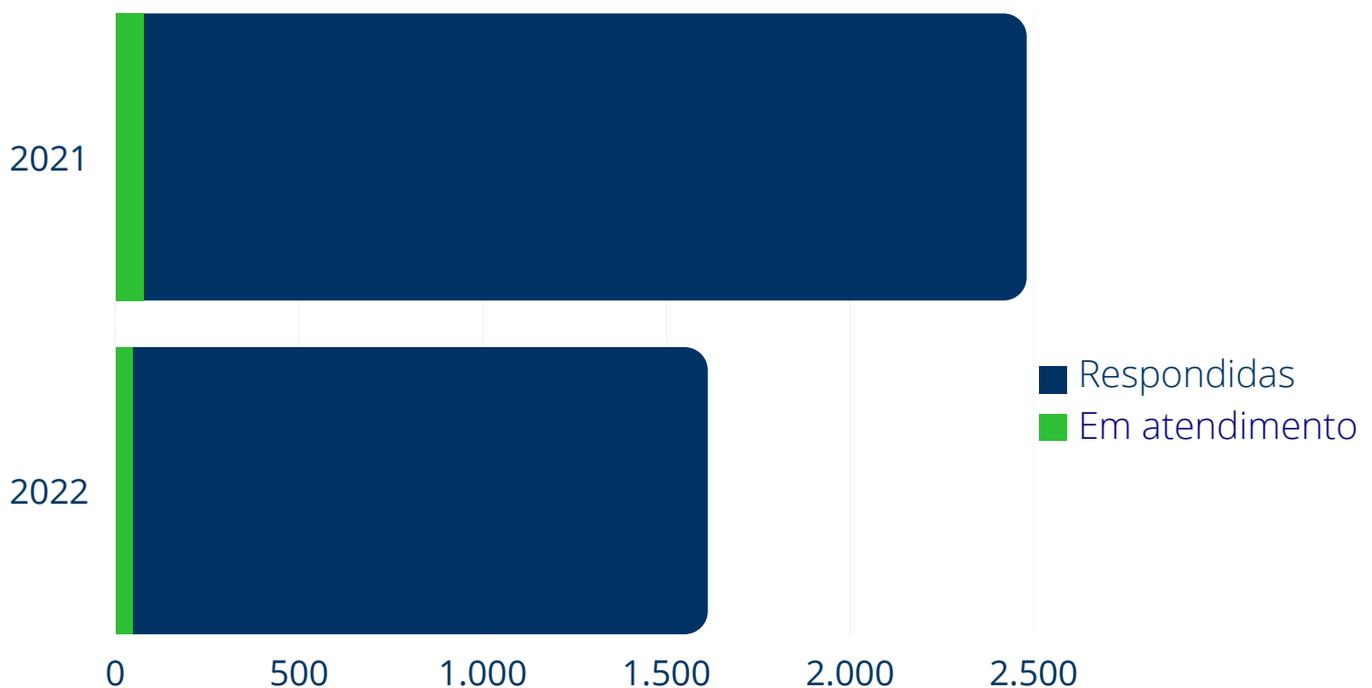
Comparativo

No ano de 2021 foram registradas **2.479 manifestações**, sendo que 2.404 foram respondidas até 24/01/2022.

Já em 2022, houve redução de 35%, sendo **1.612 manifestações** registradas e 1.565 respondidas ao cidadão até 20/01/2023.

Em relação ao ano anterior, o número de manifestações não respondidas teve redução de 3%.

Os gráficos gerados contemplam os dados registrados no painel da Ouvidoria desde 01/01/2021 a 31/12/2022.





Relatório Anual Ouvidoria Geral

Ouvidoria Geral

Ainda, disponibilizamos um serviço online chamado **“Dúvidas e Orientações”** para responder aos questionamentos e fornecer informações quanto ao funcionamento dos serviços públicos e outras demandas, como suporte ao canal de atendimento telefônico central da Prefeitura.

Os registros realizados pelos cidadãos são respondidas, em sua maioria, diretamente pela Ouvidoria Geral em até 3 dias úteis, fornecendo, geralmente, os contatos, endereço, secretaria responsável e forma de solicitação do serviço/providência.

Em 2022, foram **306 registros** diretamente para este serviço, tendo sido:

277 protocolos de informações sobre serviços públicos e procedimentos da Prefeitura.

29 protocolos de solicitações de serviços em primeira instância às secretarias municipais.





Relatório Anual Ouvidoria Geral

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.

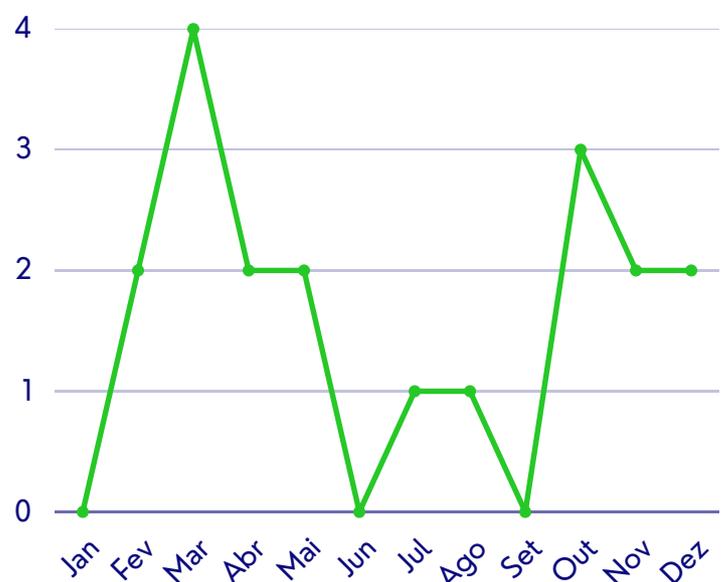
Desse modo, compõe a equipe de **Força-Tarefa** a Superintendência de Fiscalização (SELD), a Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos, a CORSAN e eventualmente a Secretaria de Meio Ambiente.

No ano de 2022 foram **19 protocolos** recebidos que ensejaram a atuação da equipe.

Respondidos



Manifestações por período





Relatório Anual Ouvidoria Geral

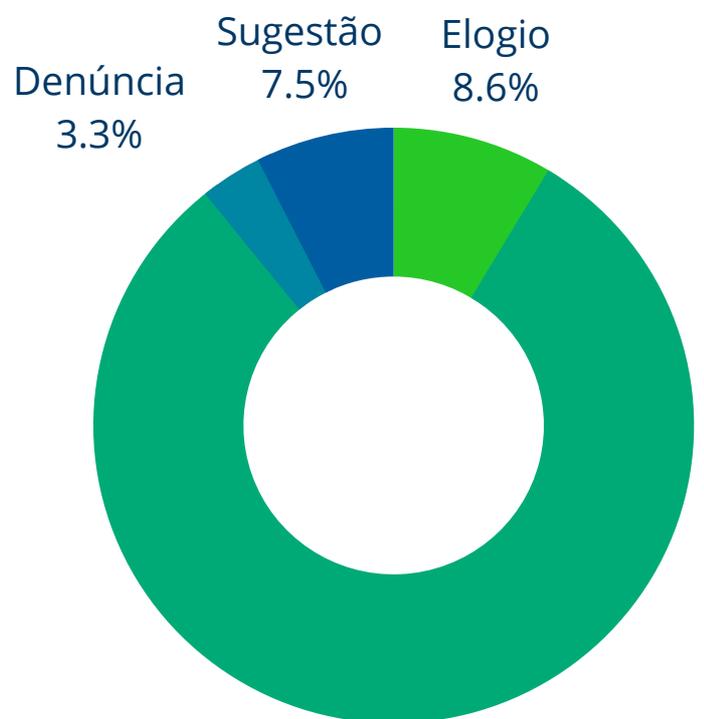
Através da Ouvidoria é possível encaminhar manifestações de reclamação, elogio, sugestão ou denúncia.

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.

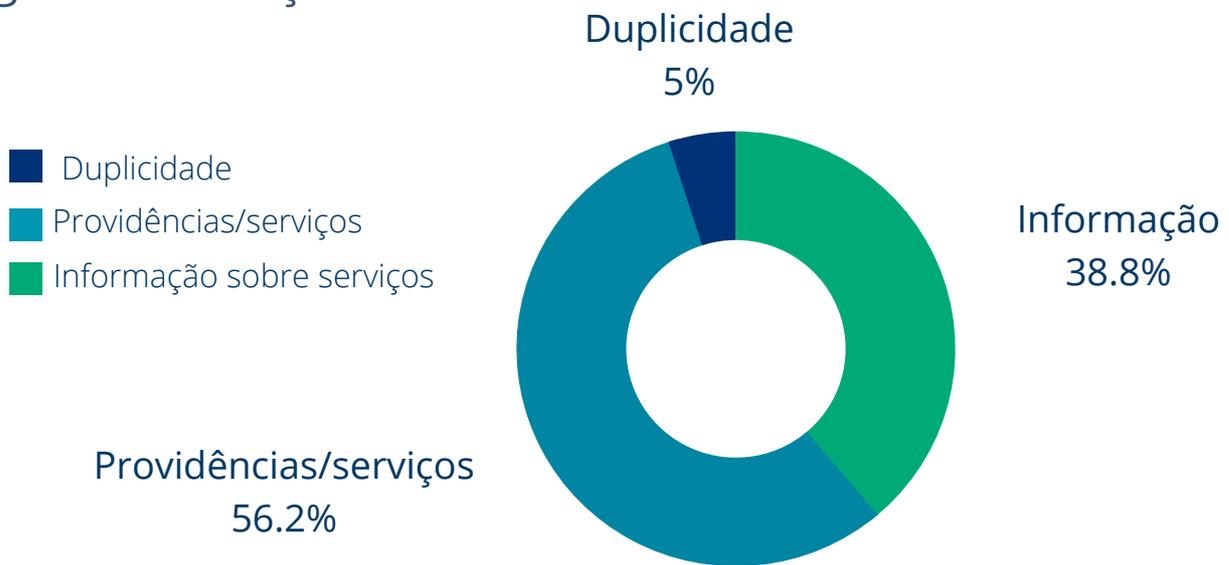
A **sugestão** serve para enviar uma ideia ou proposta de melhoria na prestação de serviço público.



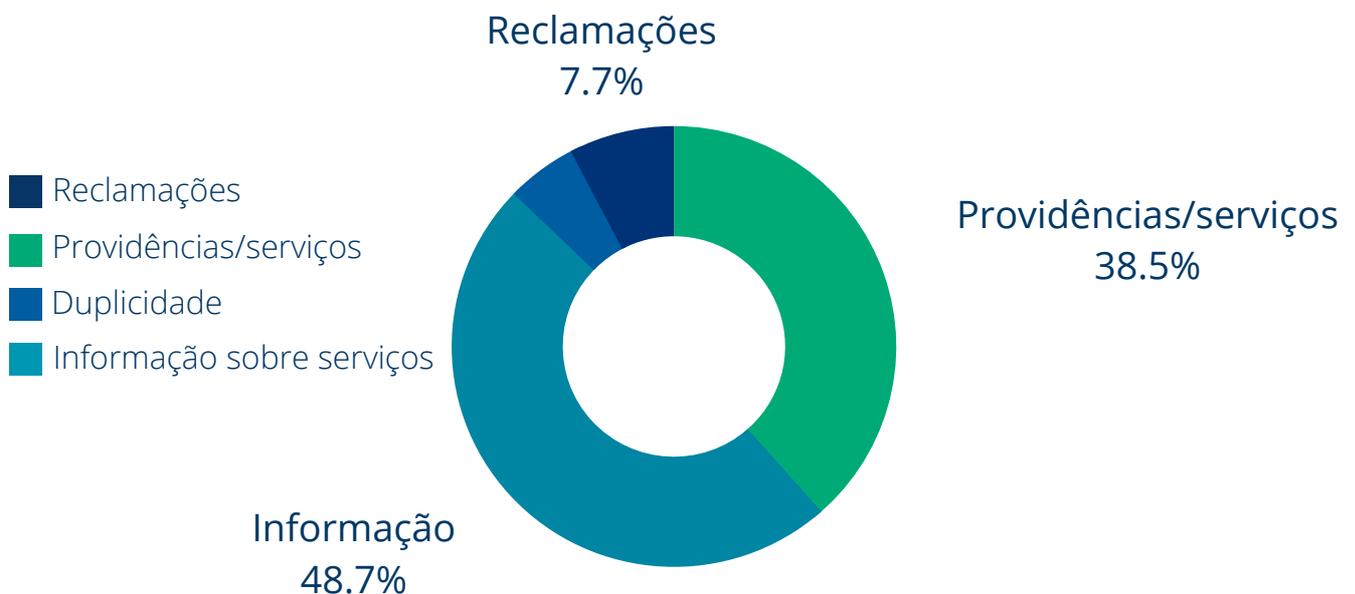


Relatório Anual Ouvidoria Geral

As manifestações recebidas na **categoria reclamação** totalizam **1.043 protocolos**, sendo **842 o número efetivo para esta categoria**. As demais (281) manifestações foram reclassificadas ou se referem as seguintes situações:



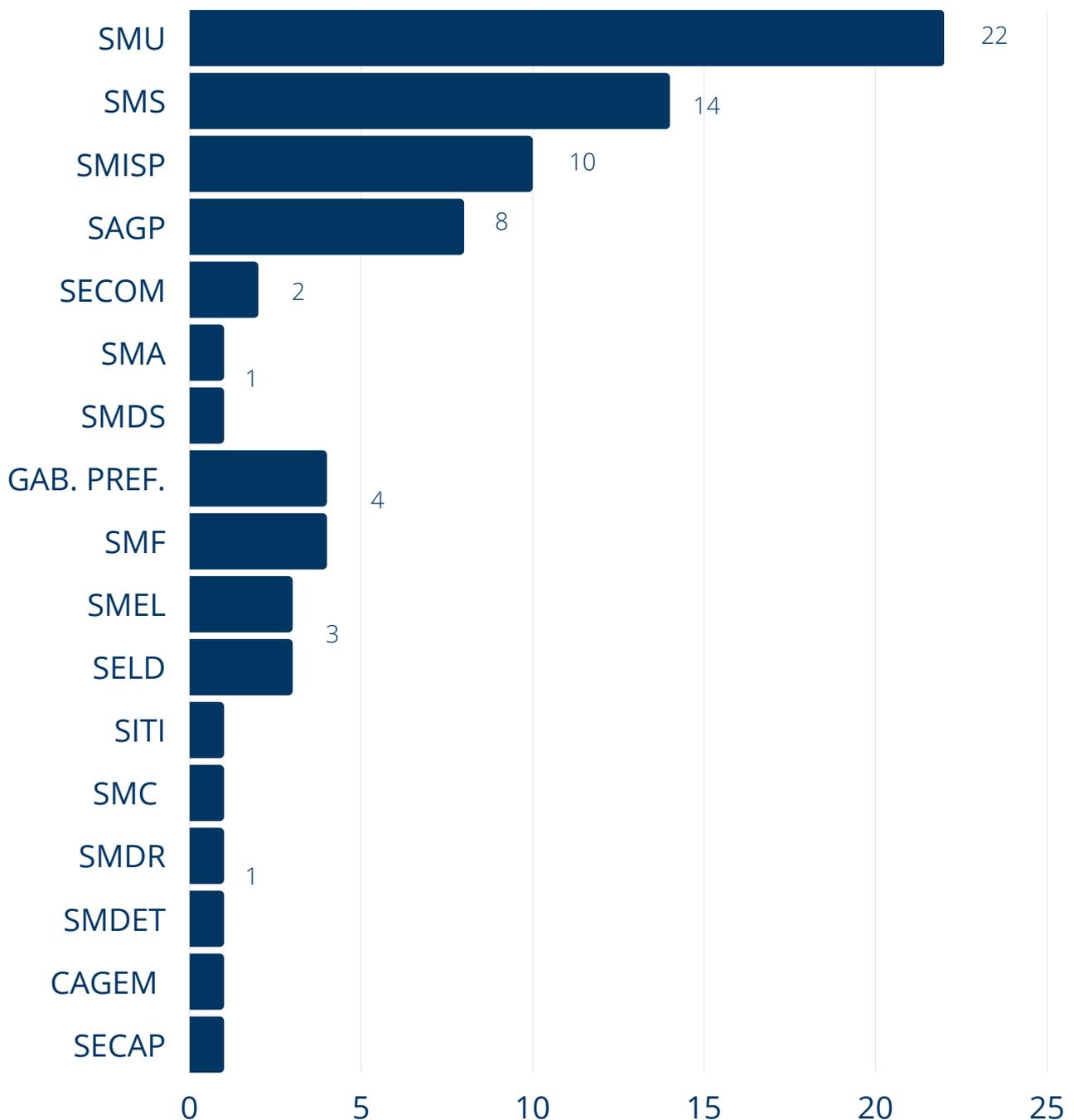
As manifestações recebidas na **categoria denúncias** totalizam **73 protocolos**, sendo **35 denúncias efetivas**. As demais (39), estão distribuídas nas categorias abaixo:





Relatório Anual Ouvidoria Geral

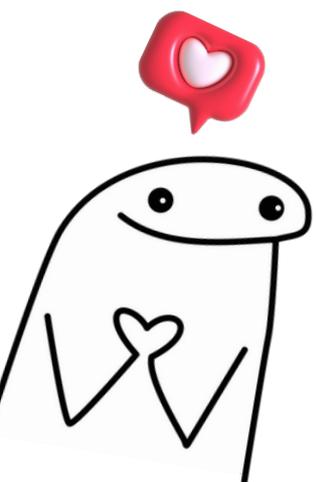
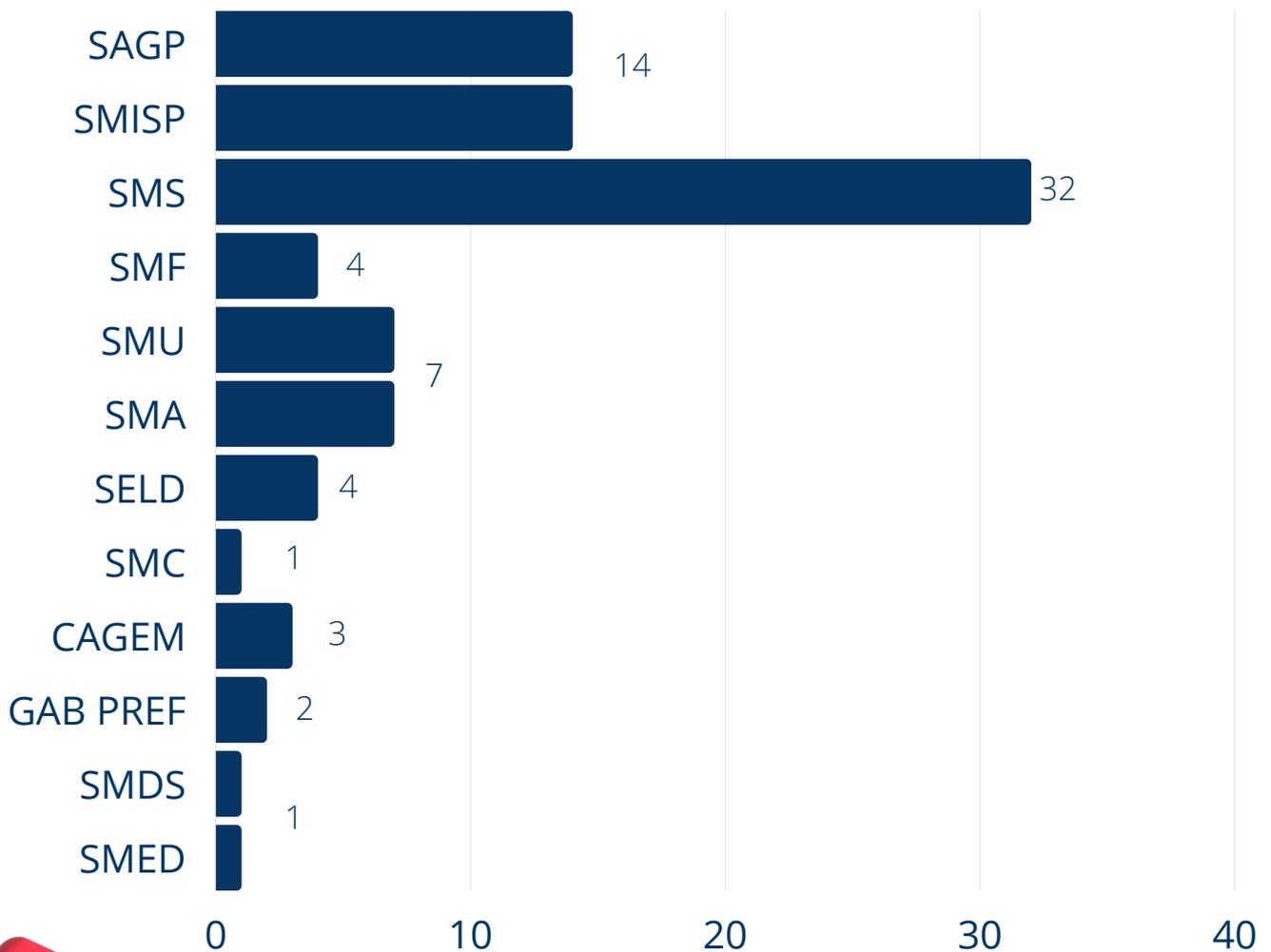
As manifestações recebidas na **categoria sugestão** totalizam **78 protocolos** distribuídos nas secretarias de município abaixo:





Relatório Anual Ouvidoria Geral

As **manifestações de elogio** recebidas totalizam **90 protocolos**, distribuídos nas secretarias de município abaixo:



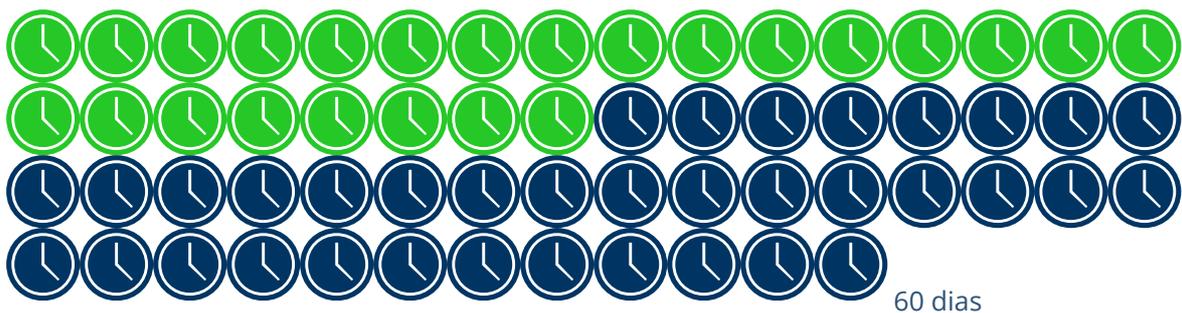


Relatório Anual Ouvidoria Geral

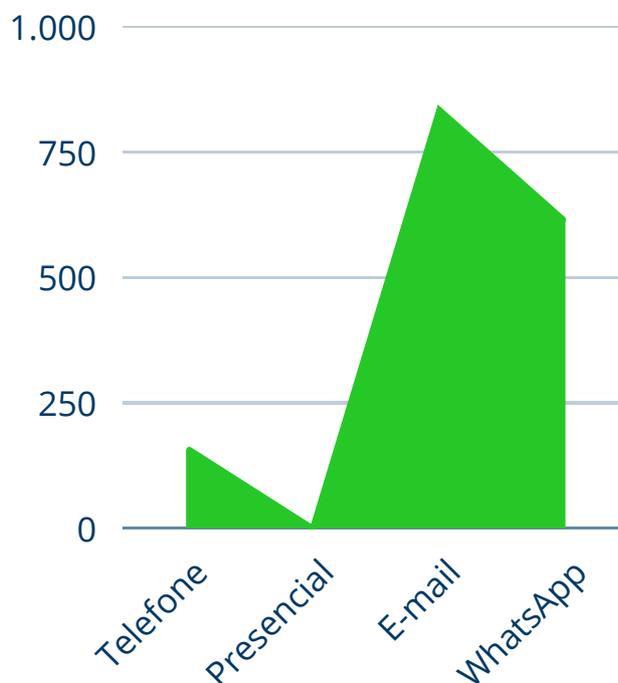
Tempo médio geral de resposta

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

O tempo médio de resposta para as manifestações é de **24 dias**.



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



Gabinete do Prefeito

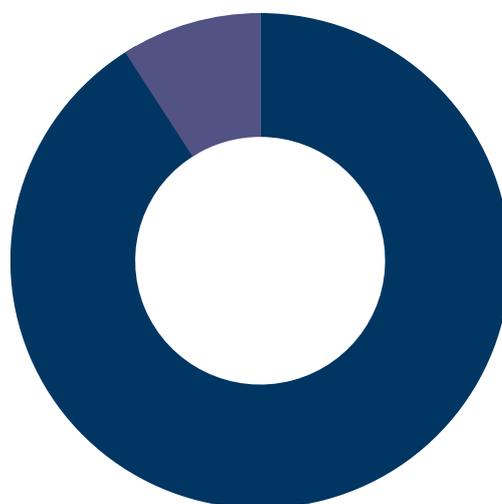
As manifestações vinculadas ao Gabinete do Prefeito se referem a setores como Guarda Municipal, Centro Integrado de Operações de Segurança e Defesa Civil.

Foram 22 manifestações de Ouvidoria direcionadas ao Gabinete, sendo:

- 8 patrulhamento e segurança pública e próprios municipais
- 6 protocolos sobre conduta de Guardas Municipais
- 4 protocolos sobre solicitações de imagens das câmeras de segurança
- 1 protocolo sobre perturbação de sossego público
- 1 protocolos sobre a gestão da pandemia
- 1 protocolo sobre funcionamento da Defesa Civil
- 1 protocolo sobre obras públicas

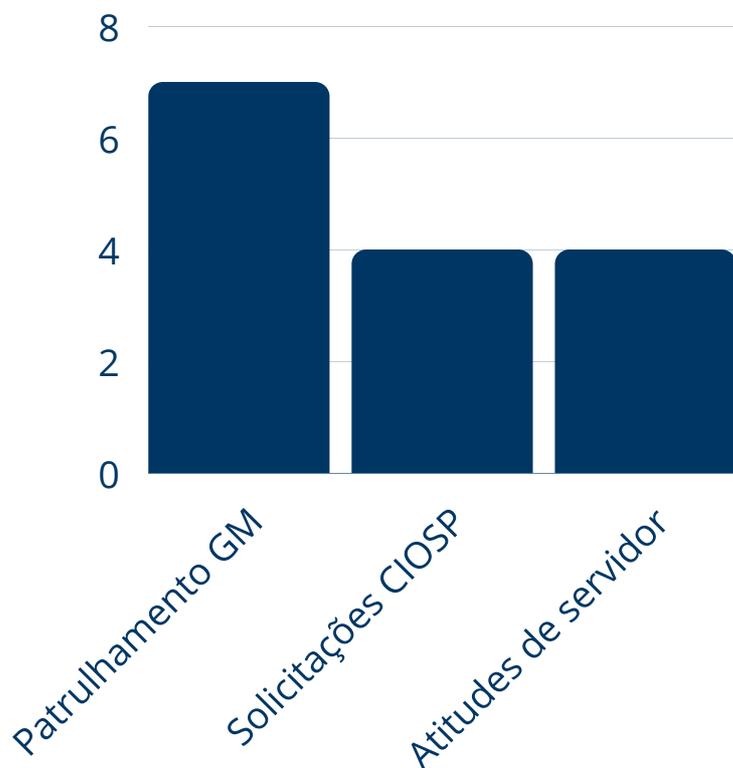
Situação das manifestações

Em atendimento
9.1%



Respondidas
90.9%

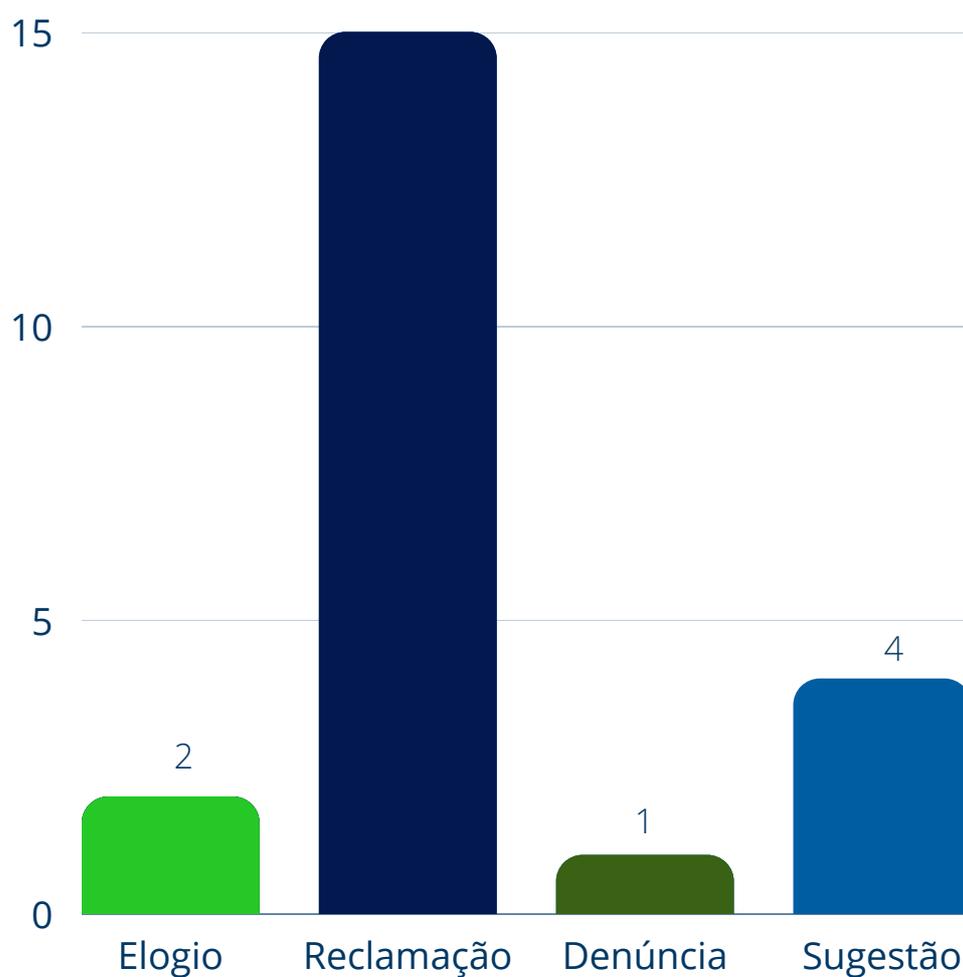
Top 3 - Principais Assuntos



Gabinete do Prefeito

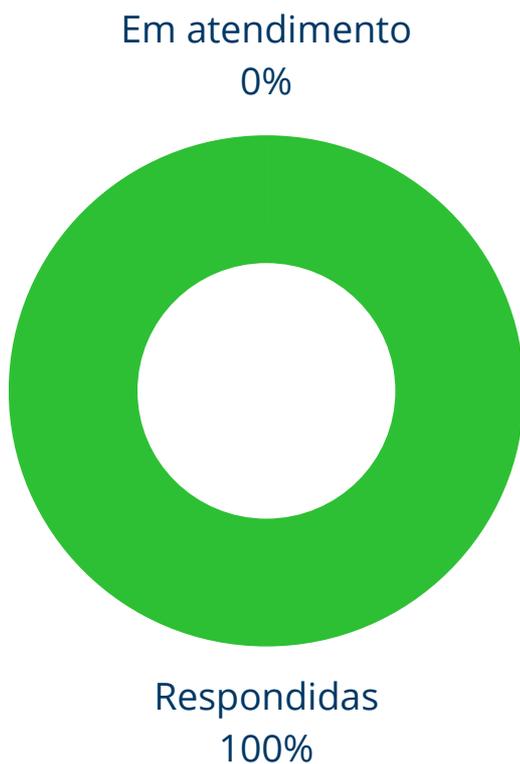
As 22 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Procuradoria Geral

As manifestações vinculadas à Procuradoria Geral se referem ao setor débitos ajuizados.



Foram 4 manifestações de Ouvidoria direcionadas à PGM, sendo:

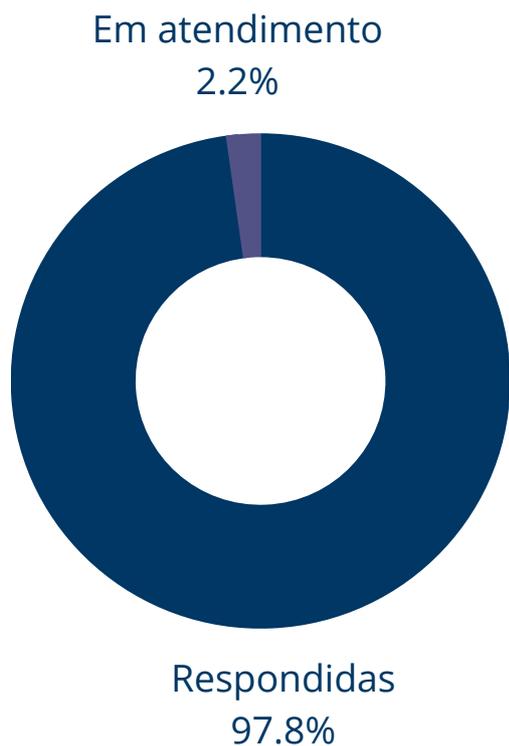
- 1 protocolo sobre prescrição de débitos
- 1 protocolo sobre notificação/cobrança
- 2 protocolos sobre falta de atendimento

As 4 manifestações recebidas pertencem à categoria abaixo:



Secretaria de Educação

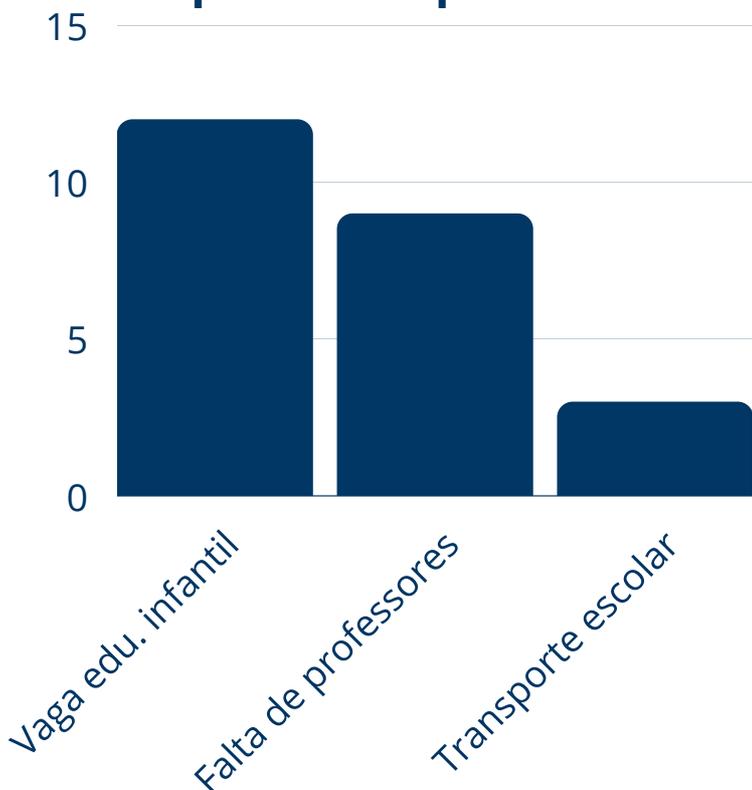
As manifestações vinculadas à Secretaria de Educação se referem à gestão de professores, ao núcleo de matrículas e à infraestrutura das escolas.



Foram 45 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMED, sendo:

- 12 protocolos sobre vagas para educação infantil
- 9 protocolos sobre falta de professores
- 4 protocolos sobre conduta de servidores
- 6 protocolos sobre gestão escolar (segurança, pátio, horários, monitor, merenda)
- 3 protocolos sobre transporte escolar
- 3 protocolos sobre adaptação escolar
- 2 protocolos sobre transferência escolar
- 2 protocolos sobre não atendimento telefônico
- 1 protocolo sobre PRAEM
- 2 protocolos sobre infraestrutura da escola
- 1 protocolo sobre RH

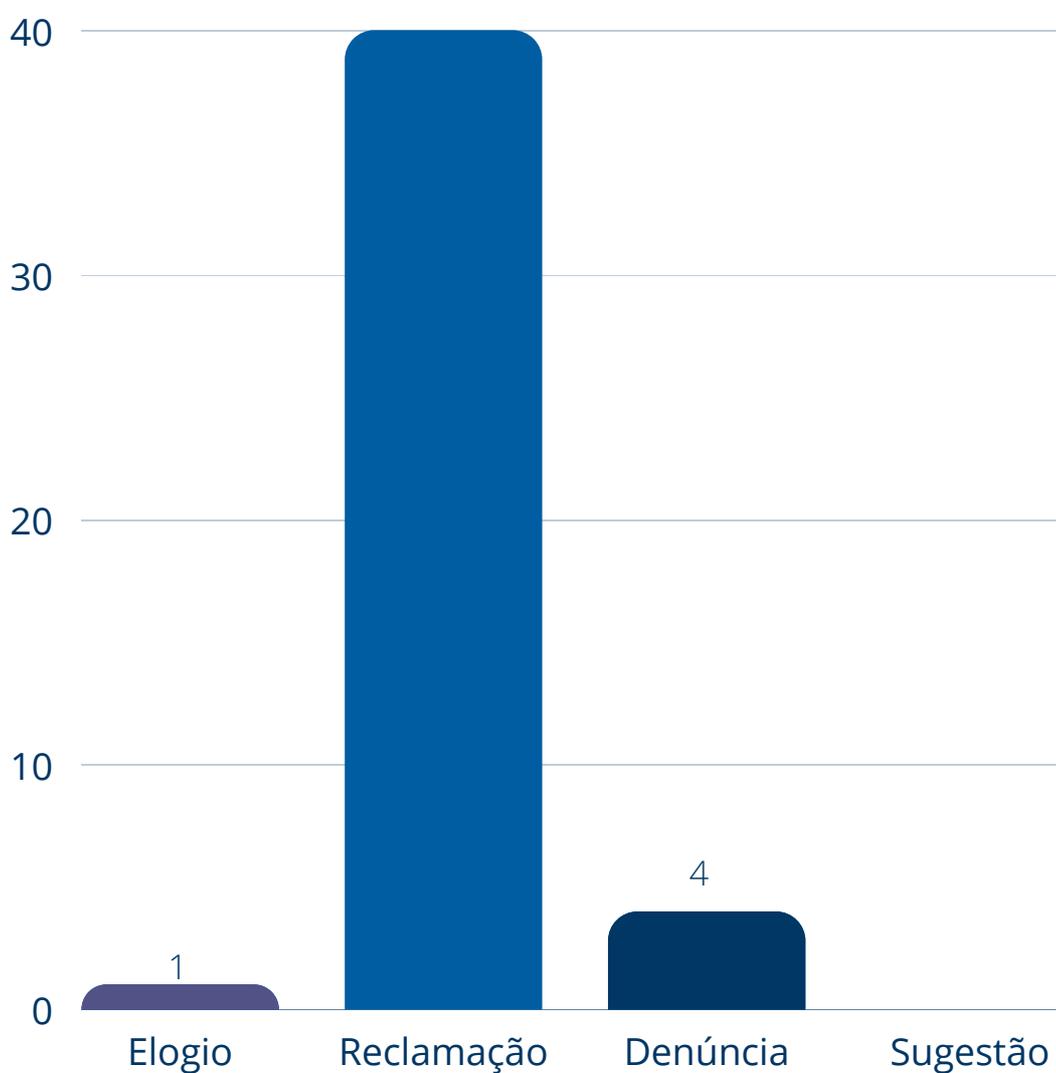
Top 3 - Principais Assuntos



Secretaria de Educação

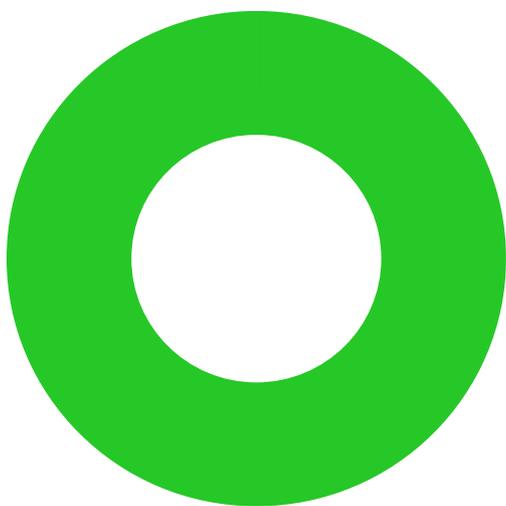
As 45 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

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.

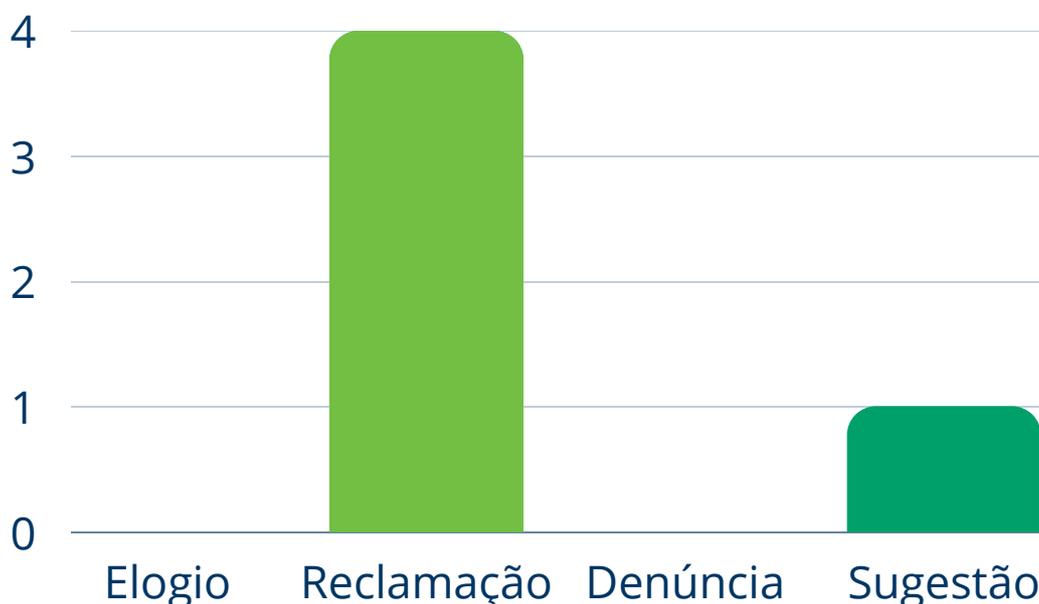


Respondidas
100%

Foram 5 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SITI, sendo:

- 3 protocolos sobre a área do usuário
- 2 protocolos sobre erros em formulários de serviços online

As 5 manifestações recebidas pertencem à categoria abaixo:



Secretaria de Cultura

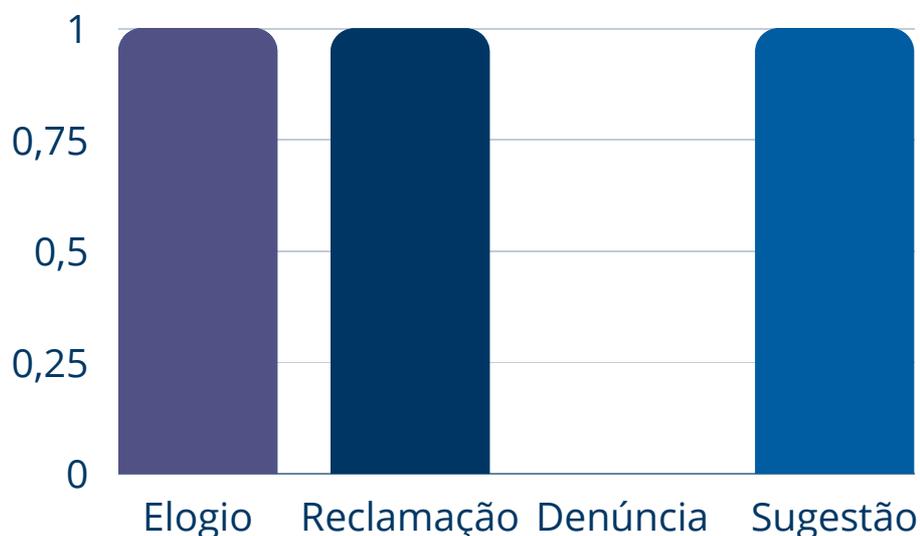
As manifestações vinculadas à Secretaria de Cultura se referem aos eventos e equipamentos públicos.

Foram 3 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMC, sendo:

- 1 protocolo sobre organização do Desfile de 7 de setembro
- 1 protocolo sobre Tertúlia Nativista
- 1 protocolo sobre conduta de servidor



As 3 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



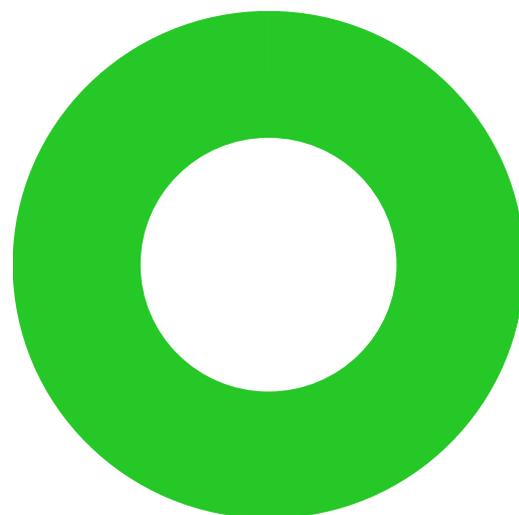
Secretaria de Comunicação

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

Foram 3 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SECOM, sendo:

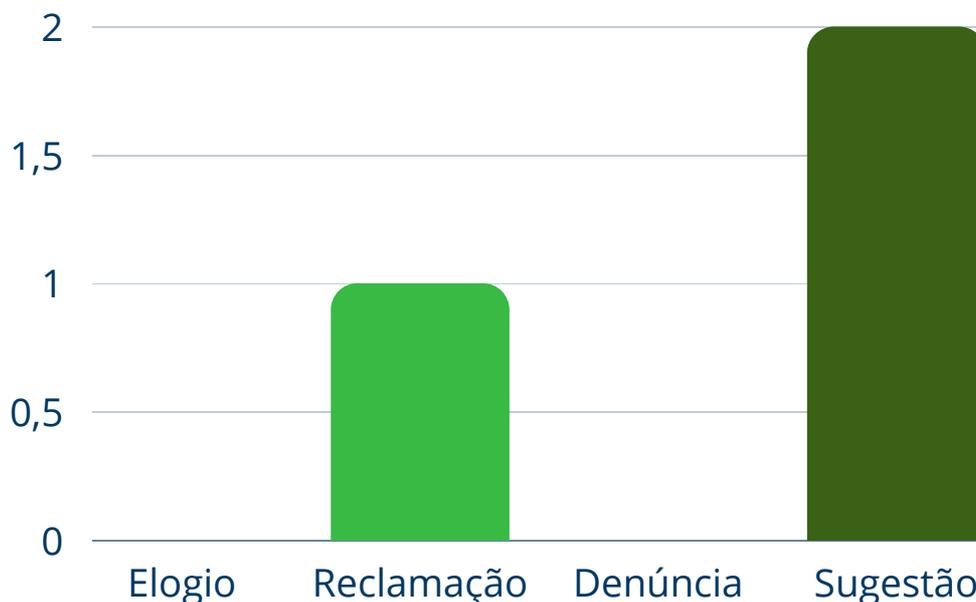
- 1 protocolo sobre campanha de prevenção à Dengue
- 2 protocolo sobre informações desatualizadas

Em andamento
0%



As 3 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Respondidas
100%



Secretaria de Esporte e Lazer

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

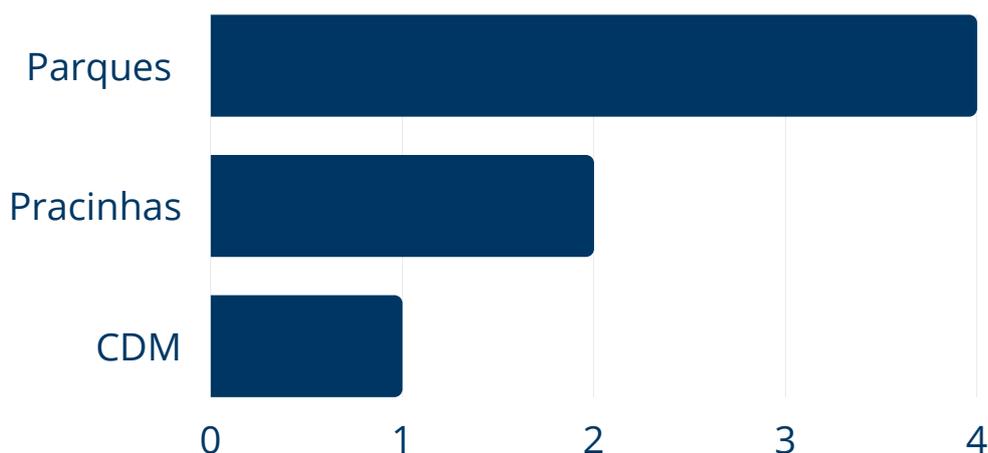
Foram 7 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMEL, sendo:



Respondidas
100%

- 2 protocolo sobre pracinhas
- 4 protocolos sobre infraestrutura de parques e espaços esportivos
- 1 protocolo sobre o Centro Desportivo Municipal (CDM)

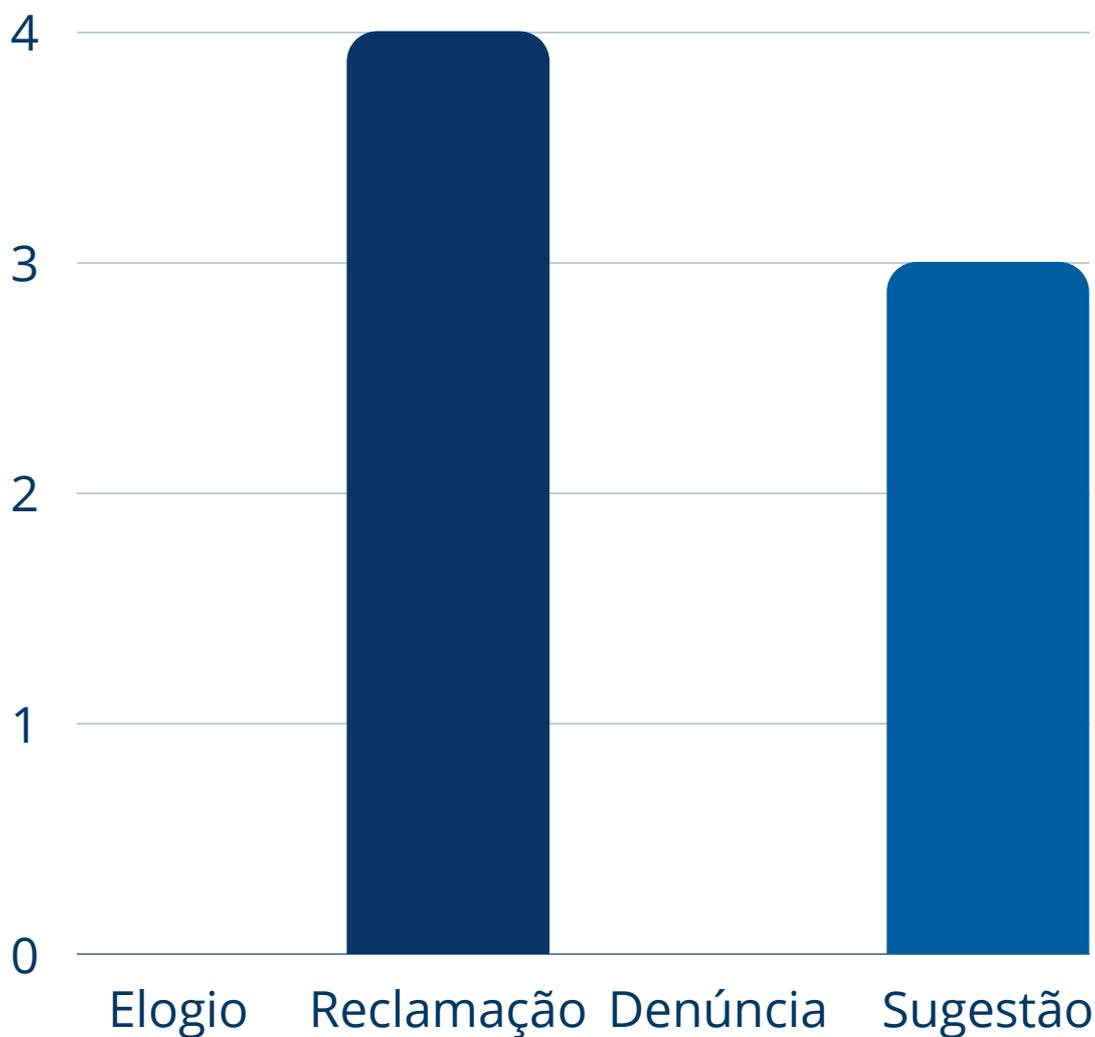
Top 3 - Principais Assuntos



Secretaria de Esporte e Lazer

As 7 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria

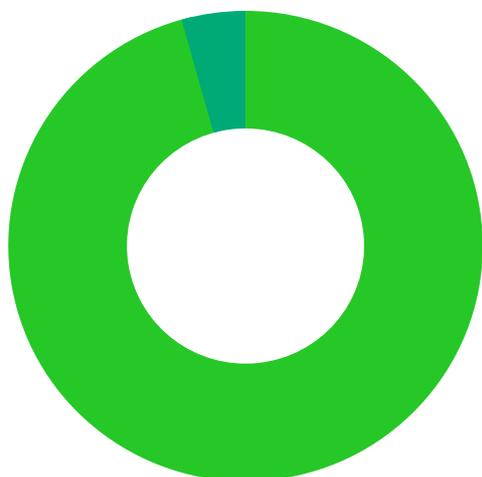


Secretaria de Administração e Gestão de Pessoas

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

Em andamento

4.3%



Respondidas

95.7%

Top 3 - Principais Assuntos



Atendimento/servidores

Processos RH

Conduta de servidores (elogio)

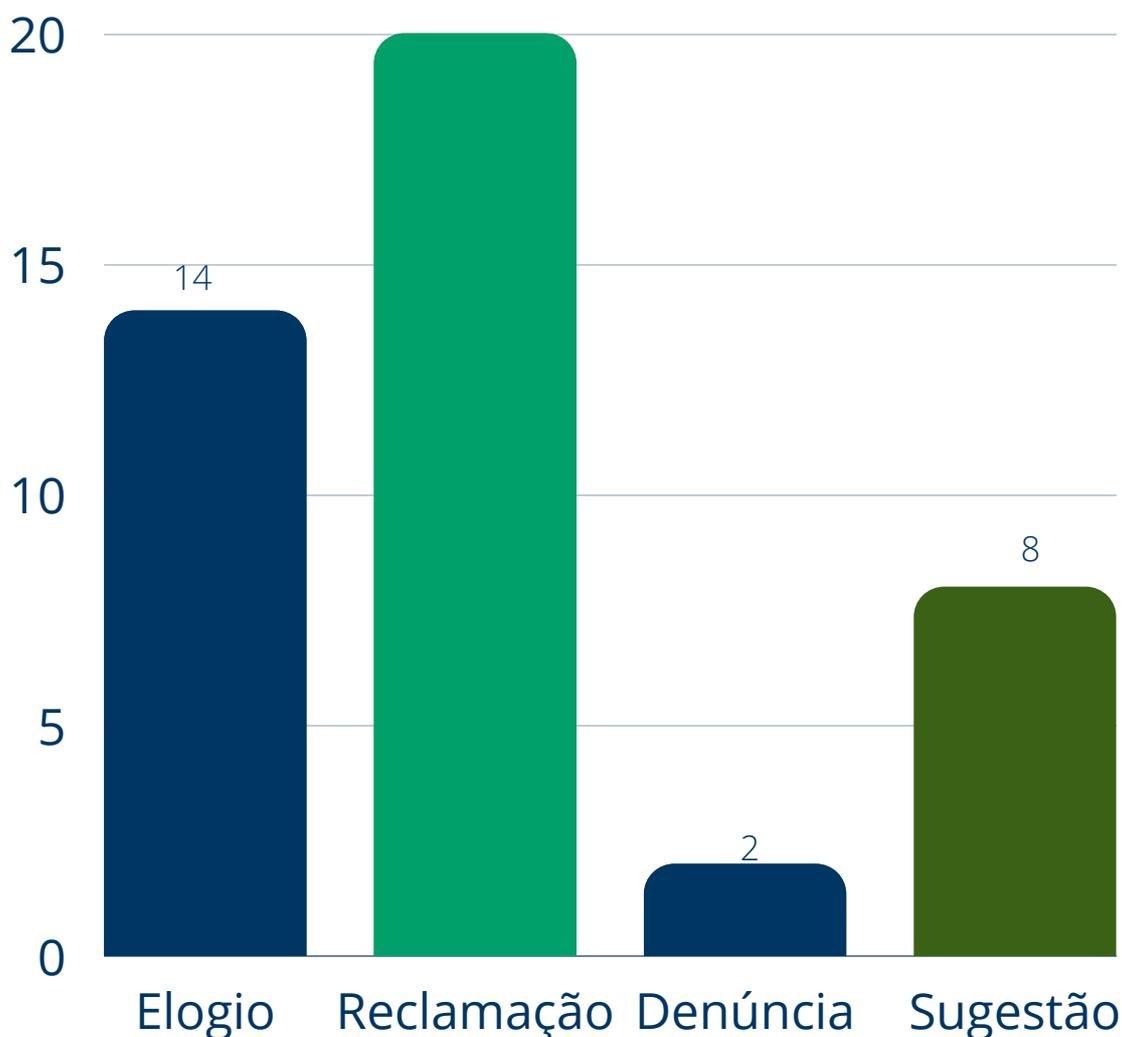
Foram 44 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SAGP, sendo:

- 5 protocolos sobre concurso público
- 9 protocolos sobre conduta de servidores
- 3 protocolos sobre conduta de estagiários
- 9 protocolos sobre atendimento
- 6 protocolos sobre áreas públicas
- 7 processos de recursos humanos
- 1 protocolo sobre horário de atendimento
- 1 protocolo sobre estacionamento no CAM
- 1 protocolo sobre pagamento de estágio
- 2 protocolos sobre procedimento administrativo

Secretaria de Administração e Gestão de Pessoas

As 44 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Desenvolvimento Rural

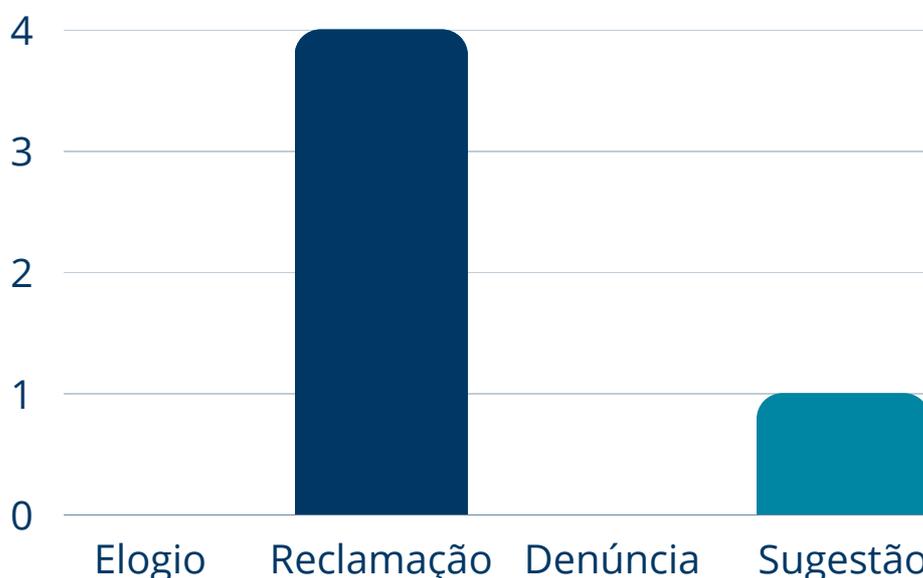
As manifestações vinculadas à Secretaria de Desenvolvimento Rural estão relacionadas à feiras e estradas rurais.



Foram 5 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMDR, sendo:

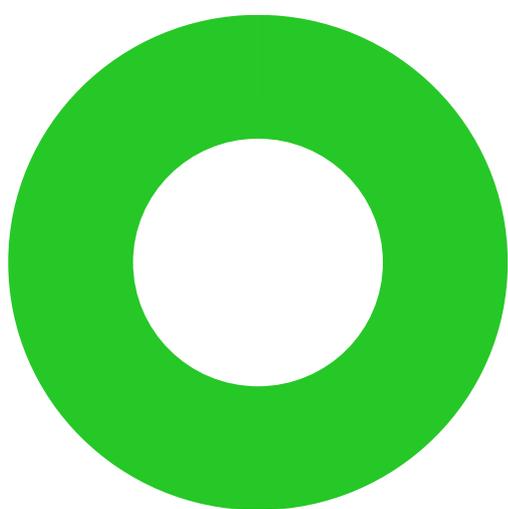
- 2 protocolos sobre manutenção de estrada
- 1 protocolo sobre estacionamento irregular do veículo da secretaria
- 2 protocolo sobre infraestrutura das feiras nas praças

As 5 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%

Foram 20 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMDS, sendo:

- 3 protocolos sobre o cadastro único
- 2 protocolos sobre casa de passagem Novo Mundo
- 2 protocolos sobre auxílio passagem
- 6 protocolos sobre atendimento
- 3 protocolos sobre conduta de servidores sociais/políticas públicas
- 1 protocolo sobre o restaurante popular
- 1 protocolo sobre o auxílio Brasil
- 1 protocolo sobre conselho tutelar
- 1 protocolo sobre política pública

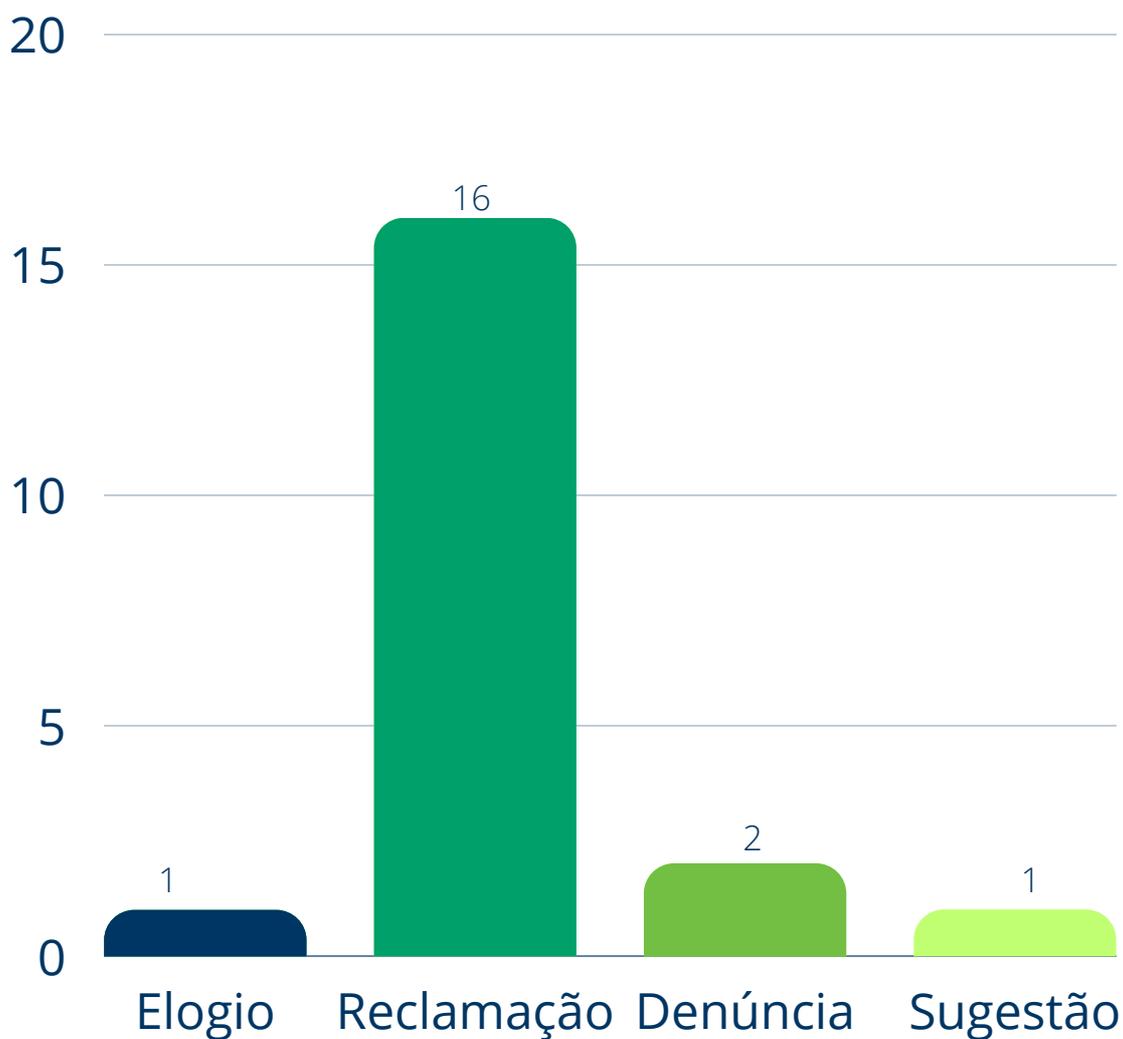
Top 3 - Principais Assuntos



Secretaria de Desenvolvimento Social

As 20 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.



Foram 4 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SHAB, sendo:

- 1 protocolo sobre invasão de terreno
- 1 protocolo sobre documentação de terreno
- 2 protocolos sobre cadastro habitacional (moradia)

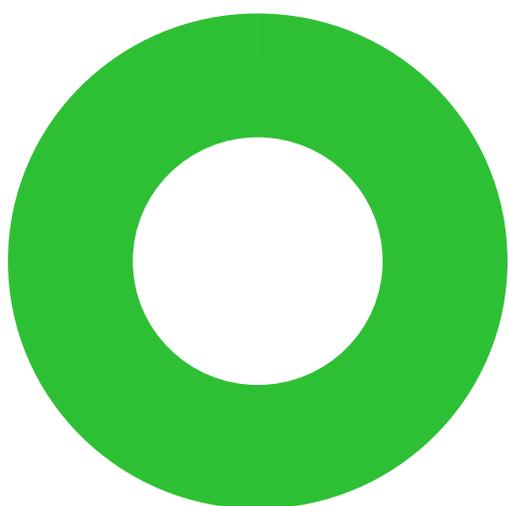
As 4 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



Secretaria de Des. Econômico e Turismo

As manifestações vinculadas à Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo se referem a atividades empresariais e turismo.

Em andamento
0%



Respondidas
100%

Foram 2 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMDDET, sendo:

- 1 protocolo sobre o aeroporto
- 1 protocolo sobre pesquisa acadêmica

As 2 manifestações recebidas pertencem à categoria abaixo:

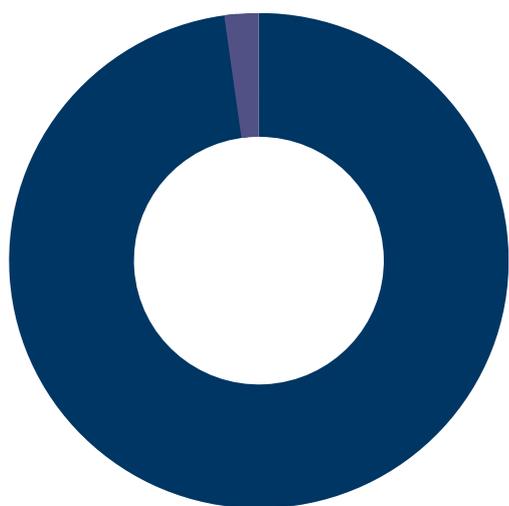


Secretaria de Finanças

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

Em andamento

2.2%



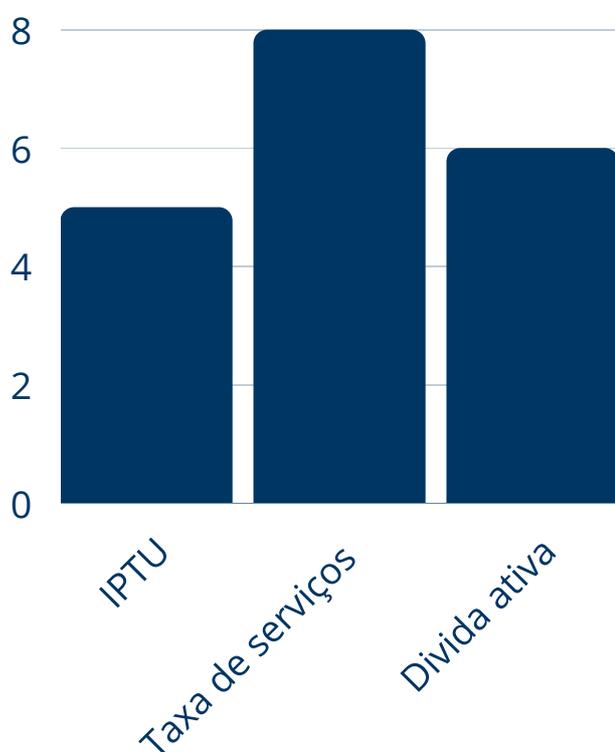
Respondidas

97.8%

Foram 43 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMF, sendo:

- 5 protocolos sobre IPTU
- 6 protocolos sobre dívida ativa
- 4 protocolos sobre equipe/servidores
- 1 protocolo sobre ISSQN
- 9 protocolos sobre taxa de serviços
- 4 protocolo sobre certidão negativa
- 2 protocolos sobre parcelamento
- 1 protocolo sobre ITBI
- 2 protocolos sobre recadastramento
- 2 protocolo sobre compensação de valores
- 5 protocolos sobre atendimento
- 2 protocolos sobre troca de titularidade

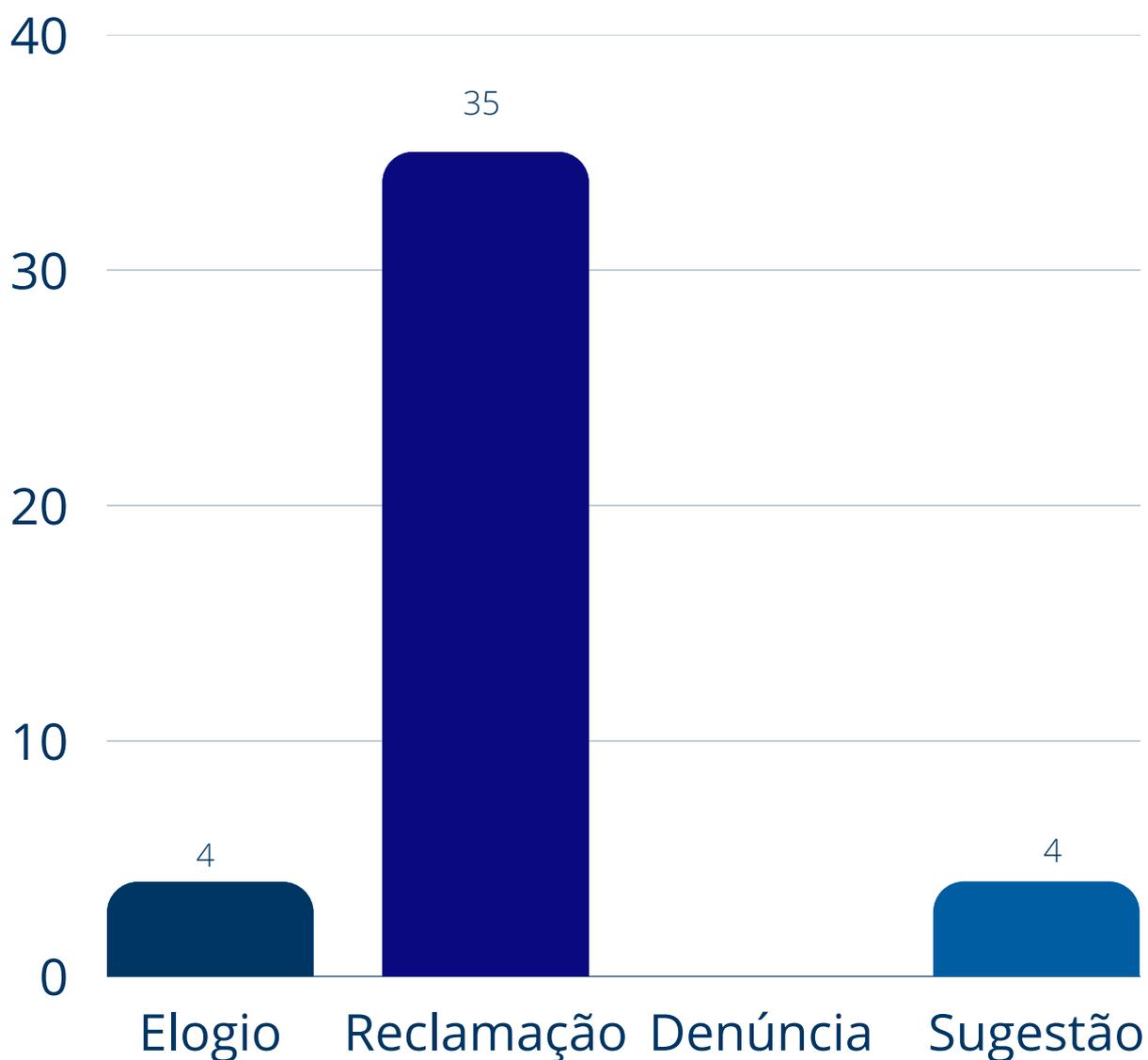
Top 3 - Principais Assuntos



Secretaria de Finanças

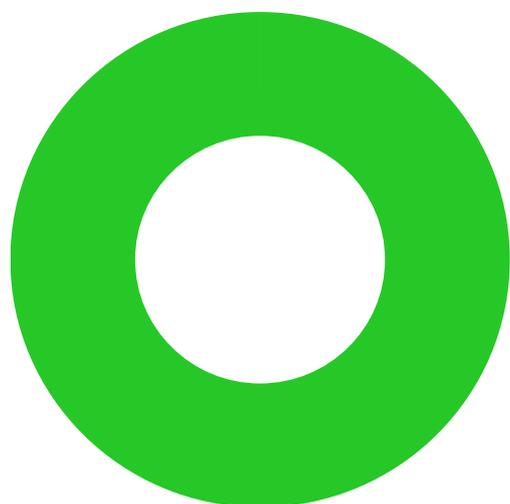
As 43 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Sec. de Elab. 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.

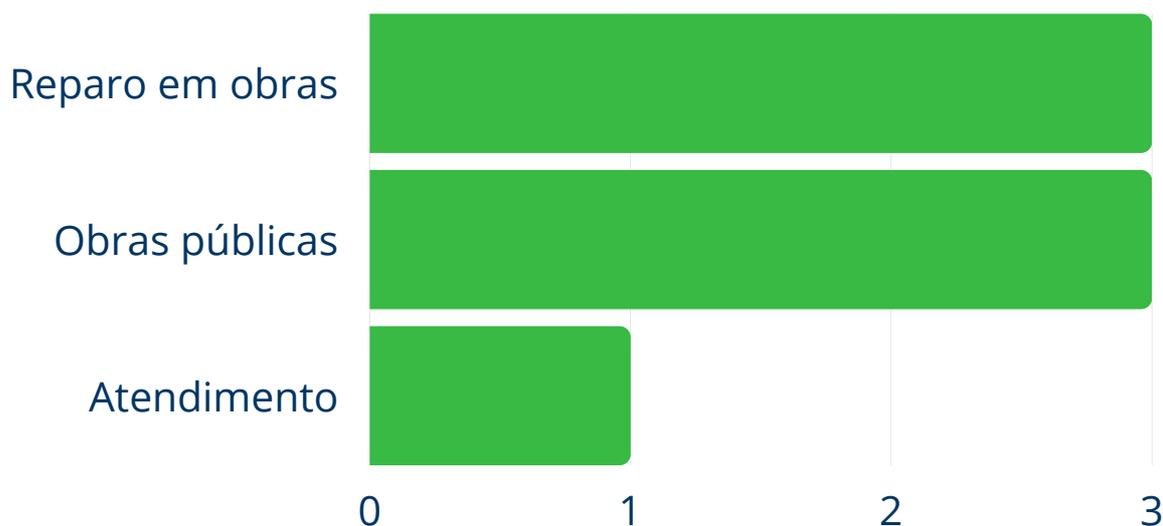


Respondidas
100%

Foram 7 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SECAP, sendo:

- 3 protocolos sobre obra do Calçadão
- 3 protocolos sobre reparo em obra pública executada
- 1 protocolo sobre atendimento

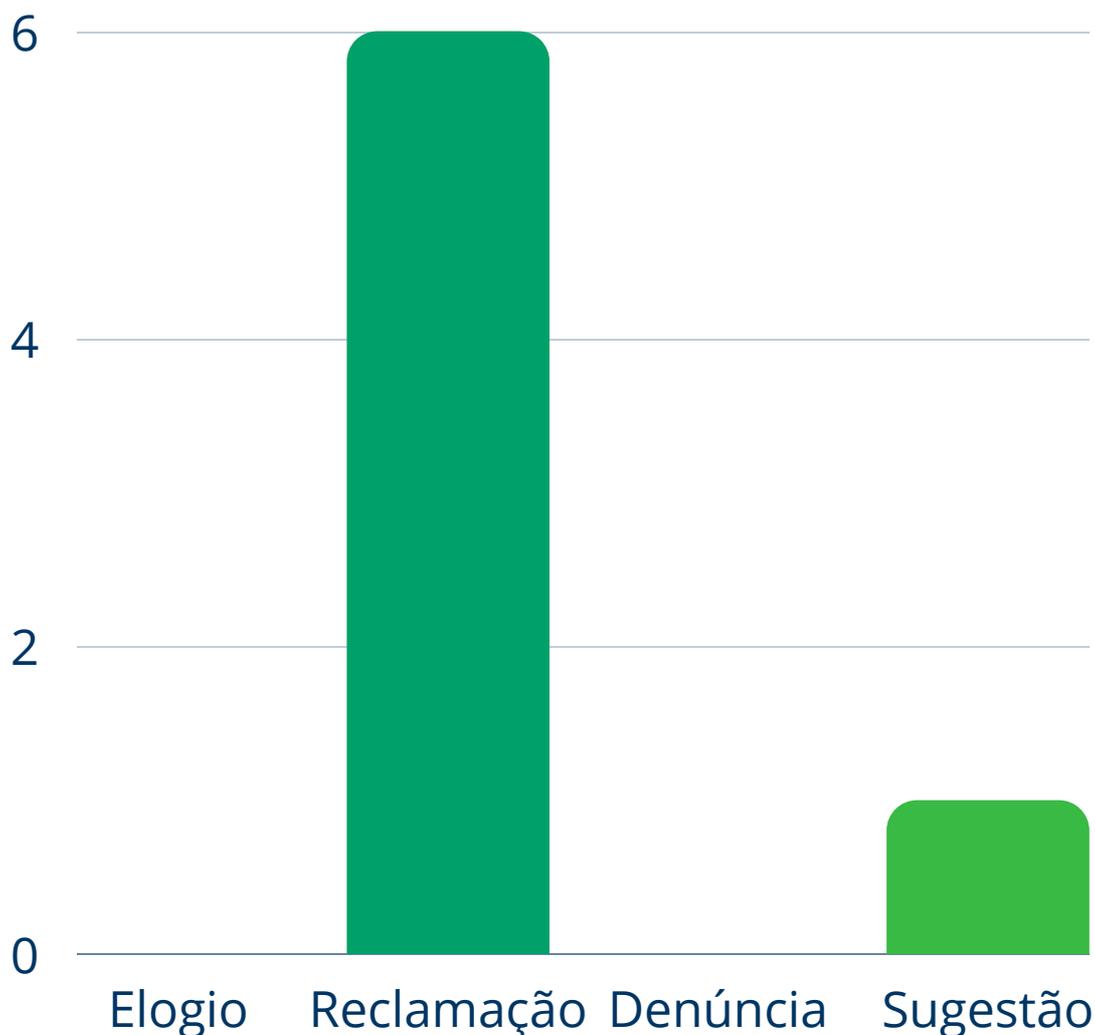
Top 3 - Principais Assuntos



Sec. de Elab. de Projetos e Captação de Recursos

As 7 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



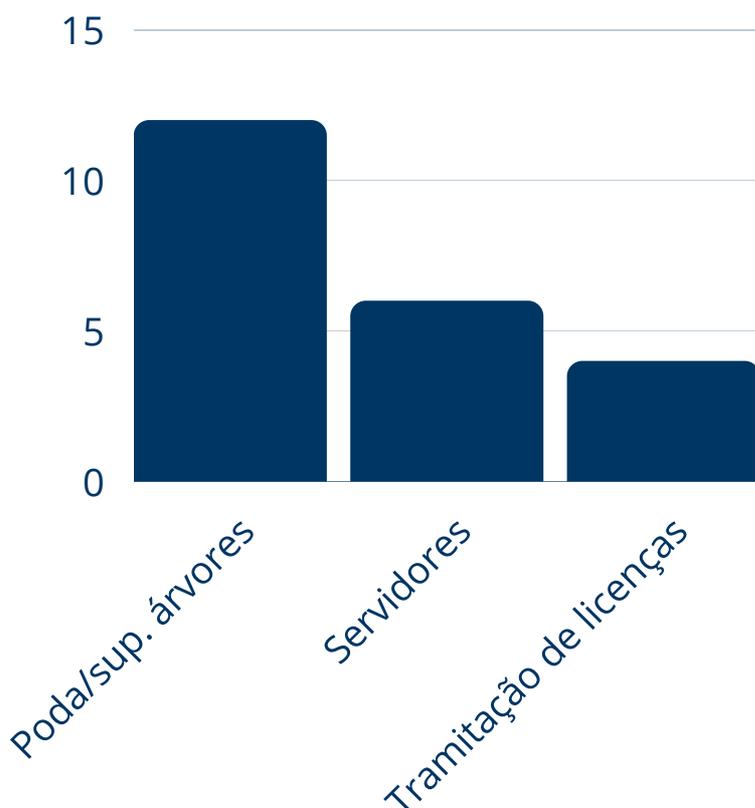
Secretaria de Meio Ambiente

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



Respondidas
100%

Top 3 - Principais Assuntos



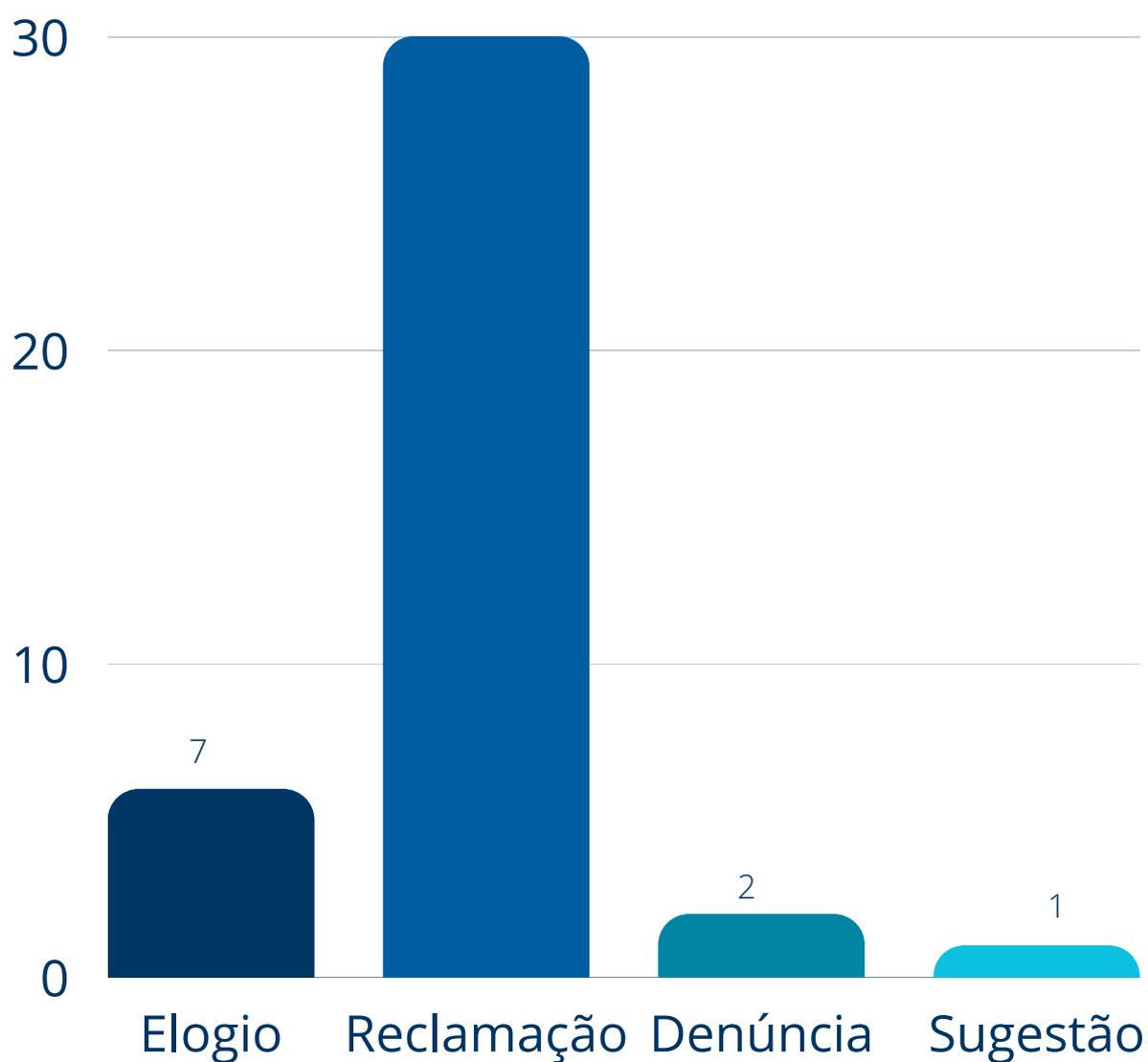
Foram 40 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMA, sendo:

- 12 protocolos sobre poda/supressão de árvores
- 3 protocolos sobre descarte irregular de resíduos
- 4 protocolos sobre tramitação de processos de licenciamento
- 2 protocolos sobre poluição ambiental
- 6 protocolos sobre conduta positiva de servidores
- 3 protocolos sobre recolhimento de galhos de árvores
- 2 protocolos sobre revitalização de praças e parques
- 1 protocolo sobre acesso ao PM dos Morros
- 1 protocolo sobre dano causado pela SMA
- 6 protocolos sobre outros assuntos

Secretaria de Meio Ambiente

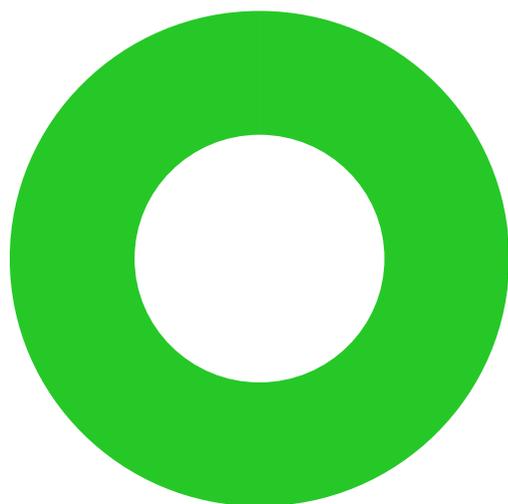
As 40 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



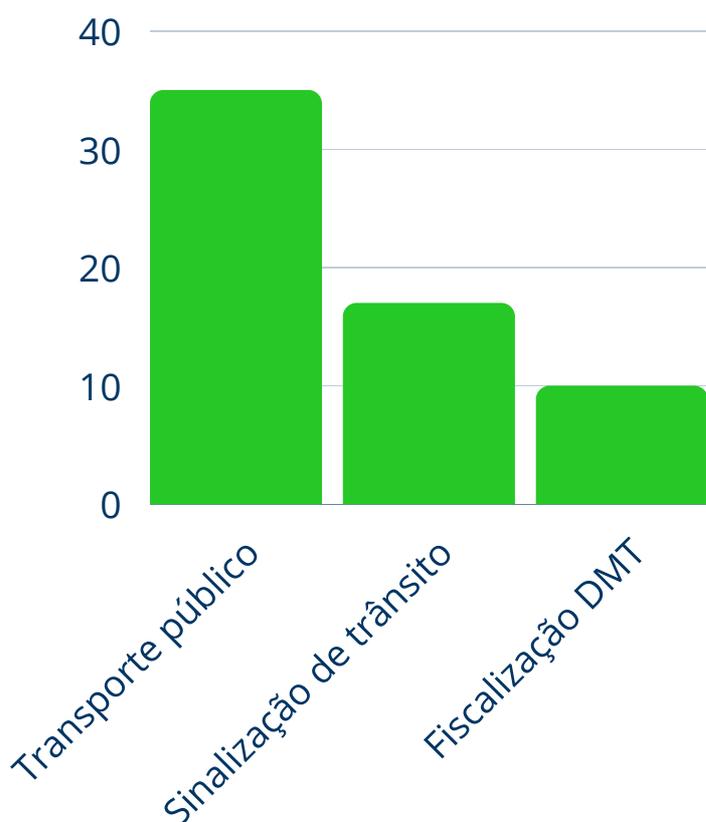
Secretaria de Mobilidade Urbana

As manifestações vinculadas à Secretaria de Mobilidade Urbana se referem à fiscalização de concessões de transporte e de ocorrências e aos serviços de trânsito (sinalização, fluxo etc)



Respondidas
100%

Top 3 - Principais Assuntos



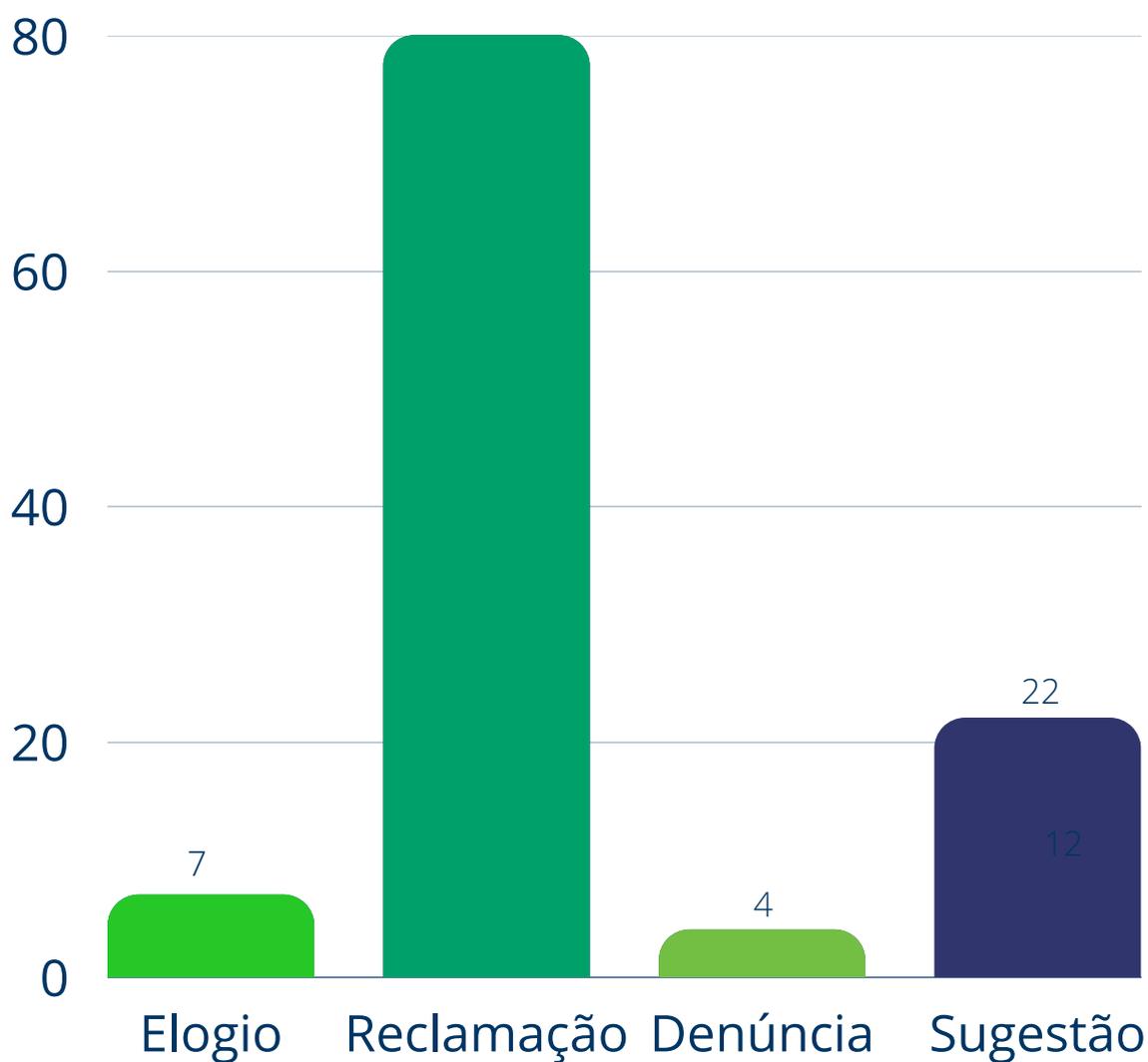
Foram 113 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMU, sendo:

- 35 protocolos sobre transporte
- 17 protocolos sobre sinalização
- 9 protocolos sobre erros em infração de trânsito e demora em julgamento
- 9 protocolos sobre redutor de velocidade
- 10 protocolos sobre fiscalização
- 4 protocolos de elogio DMT
- 4 protocolos sobre abrigos de ônibus
- 7 protocolos sobre conduta servidor
- 2 protocolos sobre carro abandonado
- 4 protocolos sobre atendimento
- 3 protocolos sobre credencial de estacionamento
- 3 protocolos sobre taxi
- 3 protocolos sobre tráfego
- 3 protocolos sobre outros assuntos

Secretaria de Mobilidade Urbana

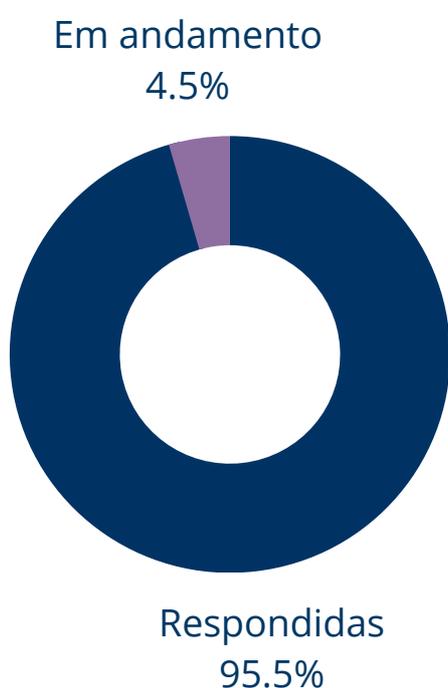
As 113 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Licenciamento e Desburocratização

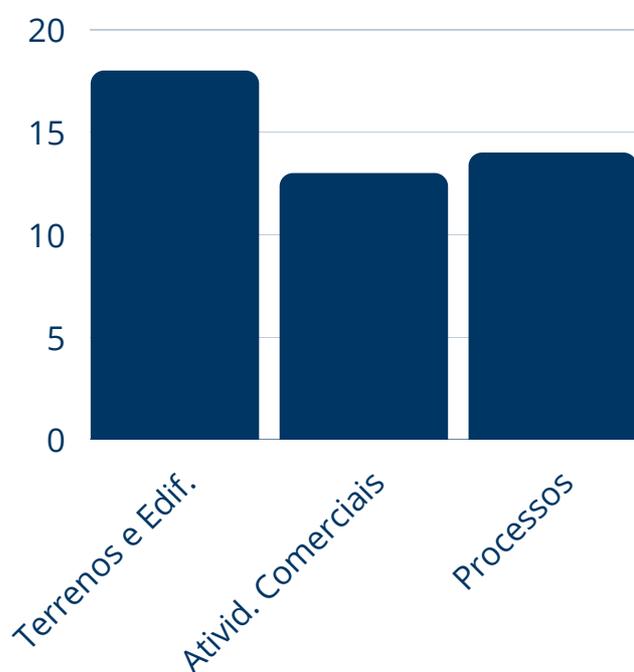
As manifestações vinculadas à Secretaria de Licenciamento e Desburocratização se referem à Superintendência de Alvarás, às Superintendências de Análise e Aprovação de Projetos e de Regularização e à Superintendência de Fiscalização.



Foram 67 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SELD, sendo:

- 18 protocolos sobre fiscalização de terrenos e edificações (terrenos, esgoto irregular, obras, calçadas)
- 14 protocolos sobre demora na tramitação de processos
- 10 protocolos sobre atendimento
- 13 protocolos sobre fiscalização de atividades comerciais (perturbação de sossego em estabelecimentos; alvarás)
- 4 protocolos sobre início de serviço administrativos SAAP/SARE/Poupa Tempo
- 1 protocolo sobre infraestrutura de feiras
- 1 protocolo sobre arquivo SAAP
- 1 protocolo sobre Programa Caminhe Legal
- 1 protocolo sobre agendamento
- 4 protocolos sobre conduta servidores

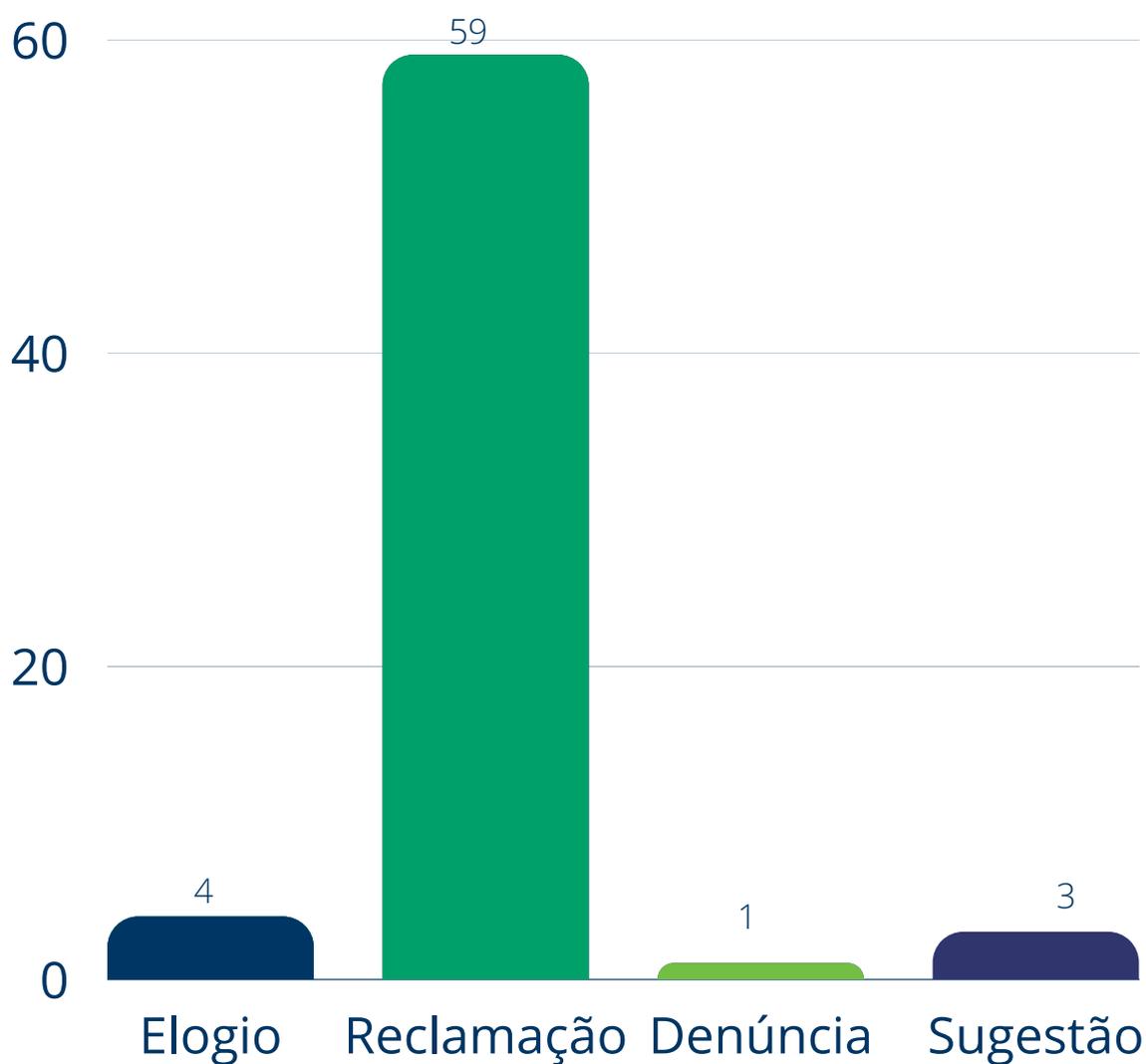
Top 3 - Principais Assuntos



Secretaria de Licenciamento e Desburocratização

As 67 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria

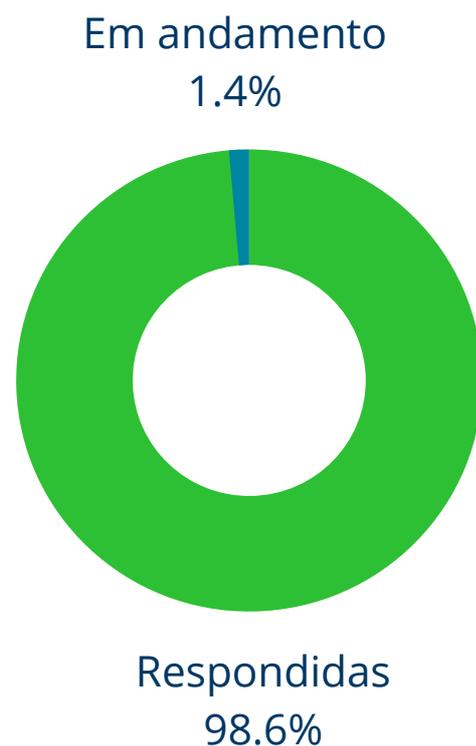


Secretaria de Infraestrutura Serviços Públicos

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

Foram 216 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMISP, sendo:

- 23 protocolos sobre bueiros
- 11 protocolos sobre cemitérios
- 41 protocolos sobre iluminação pública
- 30 protocolos sobre esgoto pluvial/cloacal
- 44 protocolos sobre manutenção de rua
- 10 protocolos sobre serviços da CORSAN
- 17 protocolos sobre coleta de resíduos
- 12 protocolos sobre limpeza/varrição de rua, praças e parques
- 14 protocolos sobre servidor/equipe
- 4 protocolos sobre reparo em calçada
- 3 protocolos sobre atendimento
- 1 protocolo sobre taxa
- 6 protocolos sobre outros assuntos



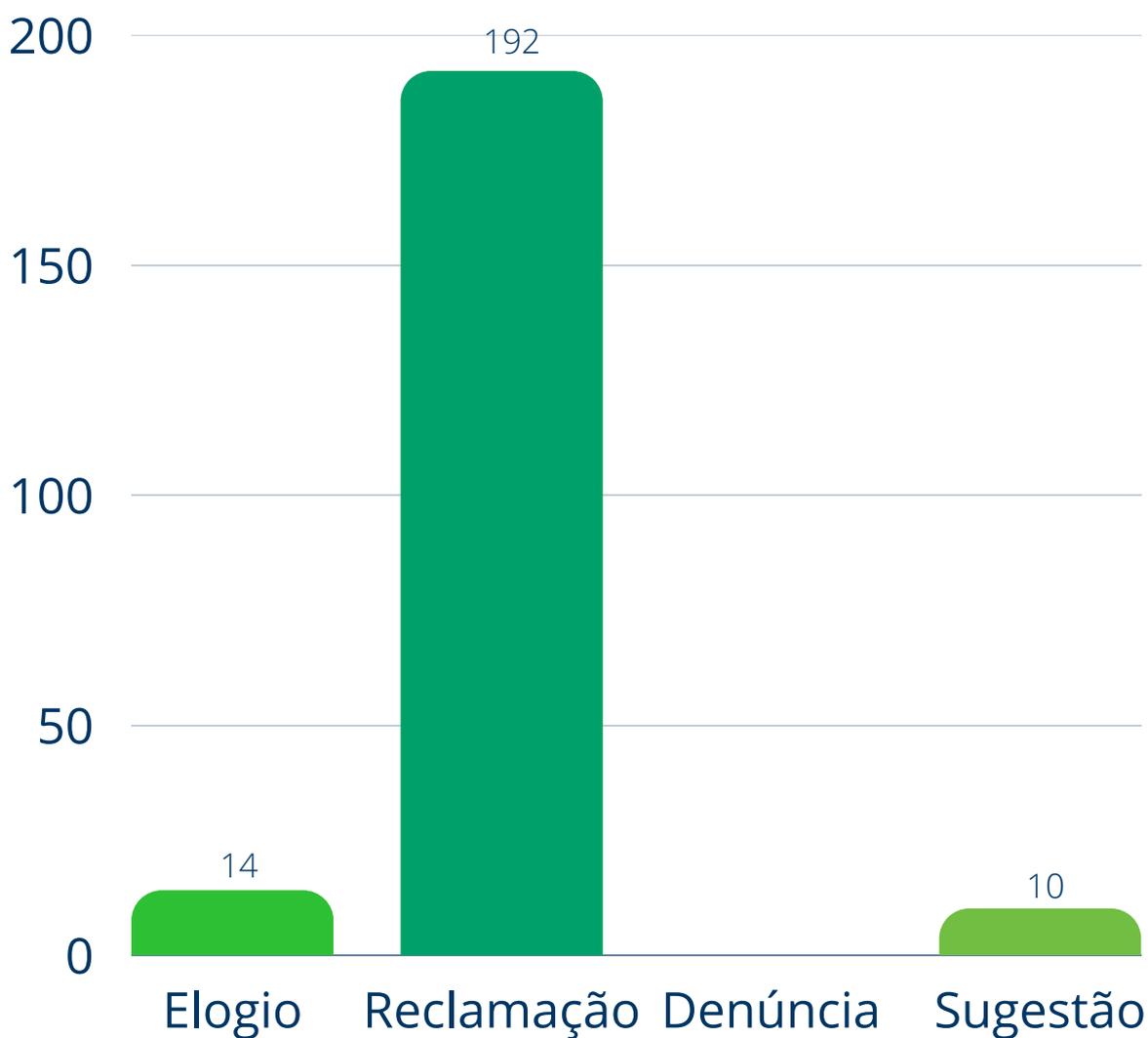
Top 3 - Principais Assuntos



Secretaria de Infraestrutura Serviços Públicos

As 216 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria

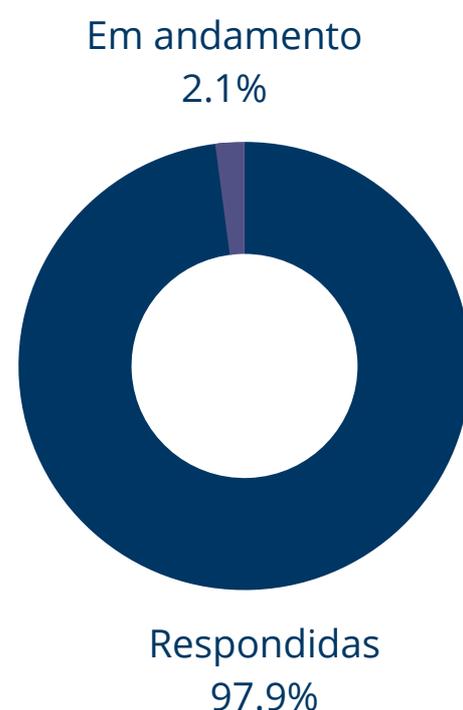


Secretaria de Saúde

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

Foram 384 manifestações de Ouvidoria direcionadas a SMS, sendo:

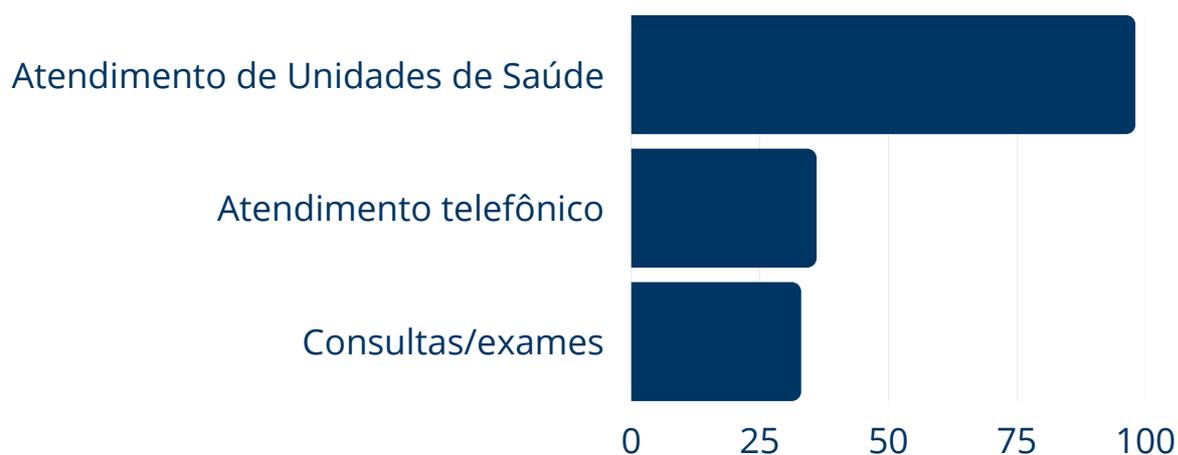
- 116 protocolos sobre o atendimento nas unidades básicas de saúde (UBS, ESF)
- 36 protocolos sobre não atendimento telefônico em postos
- 17 protocolos sobre atendimento telefone na sec. Saúde
- 33 protocolos sobre agendamento de consulta/exame
- 20 protocolos sobre conduta de servidor
- 14 protocolos sobre atendimento médico
- 15 protocolos sobre vacinação
- 8 protocolos sobre conduta servidor
- 7 protocolos sobre agentes de saúde
- 6 protocolos sobre farmácia
- 6 protocolos sobre transporte social
- 6 protocolos sobre atendimento da UPA
- 5 protocolos sobre testagem COVID-19
- 5 protocolos sobre fraldas
- 5 protocolos sobre a central COVID-19
- 4 protocolos sobre coleta laboratorial
- 10 protocolos sobre fiscalização sanitária
- 8 protocolos sobre infraestrutura de unidades de saúde
- 22 protocolos sobre atendimento em Pronto Atendimento
- 32 protocolos de elogios sobre unidades e servidores
- 4 protocolos sobre atendimento no Acolhe Saúde
- 5 protocolos sobre outros assuntos



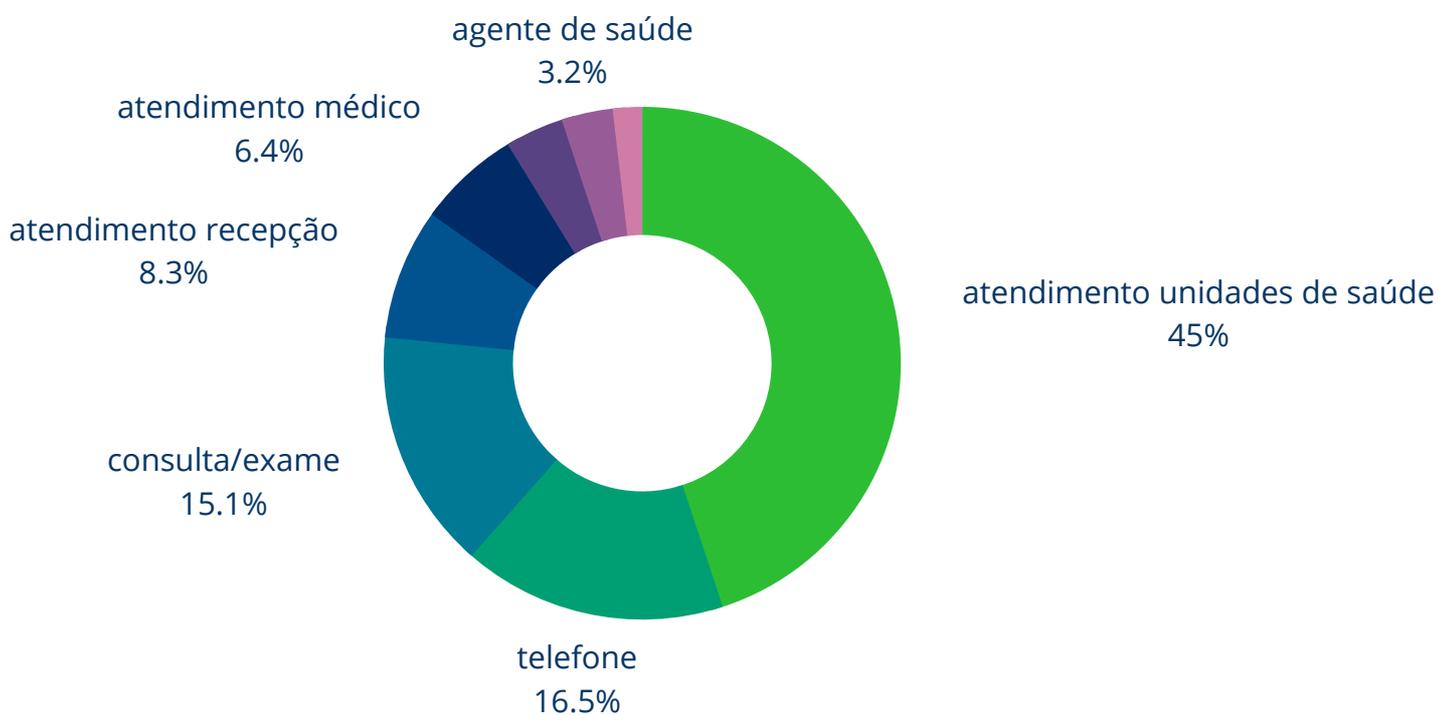
Secretaria de Saúde

O gráfico demonstra os principais assuntos relacionados às manifestações da SMS na Ouvidoria.

Top 3 - Principais Assuntos



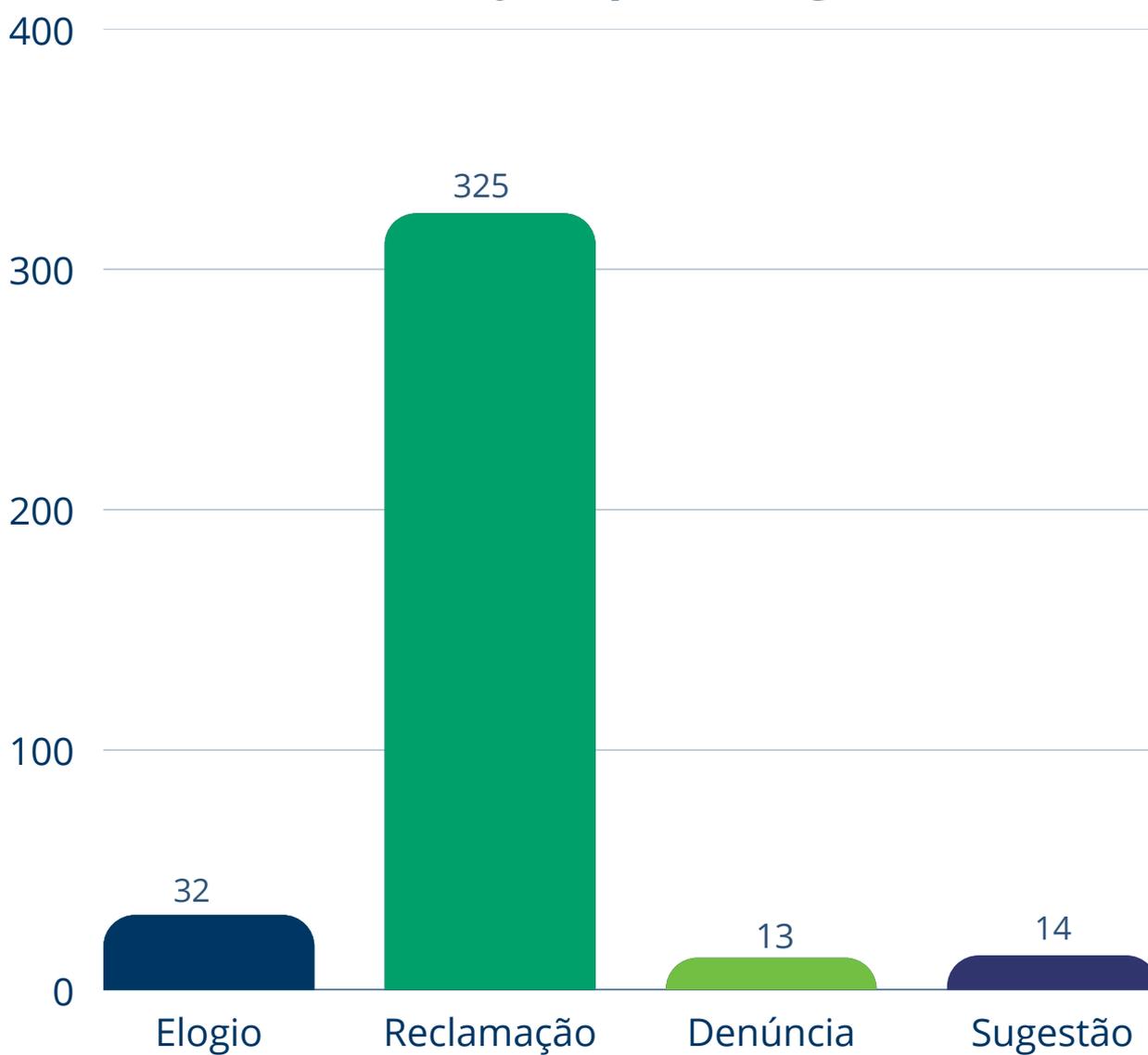
A maioria das manifestações classificadas como reclamação estão relacionadas aos serviços desenvolvidos nas Unidades Básicas de Saúde. O gráfico abaixo demonstra os assuntos vinculados a categoria reclamação referente às unidades básicas:



Secretaria de Saúde

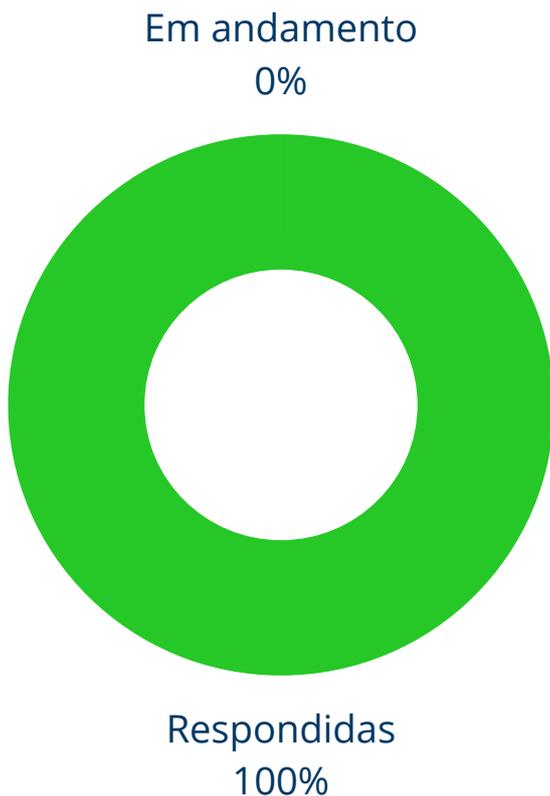
As 384 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Controladoria e Auditoria Geral

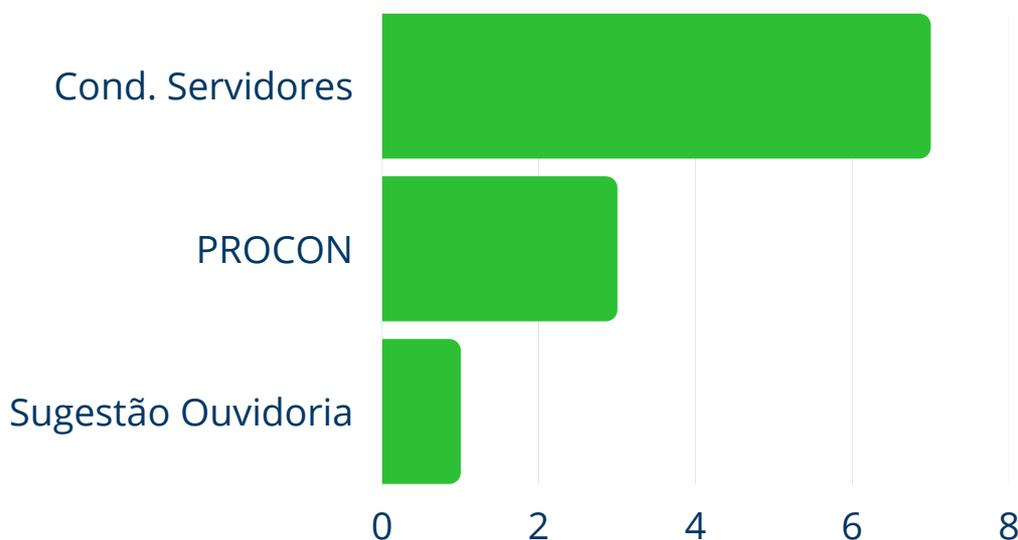
As manifestações vinculadas à Controladoria e Auditoria Geral, se referem ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) e a apuração de atos e conduta de servidores públicos.



Foram 11 manifestações de Ouvidoria direcionadas à CAGEM, sendo:

- 7 protocolos sobre conduta de servidores e apuração de práticas na administração pública
- 3 protocolos de elogio sobre a atuação do PROCON
- 1 protocolo de sugestão sobre ampliar o acesso à Ouvidoria

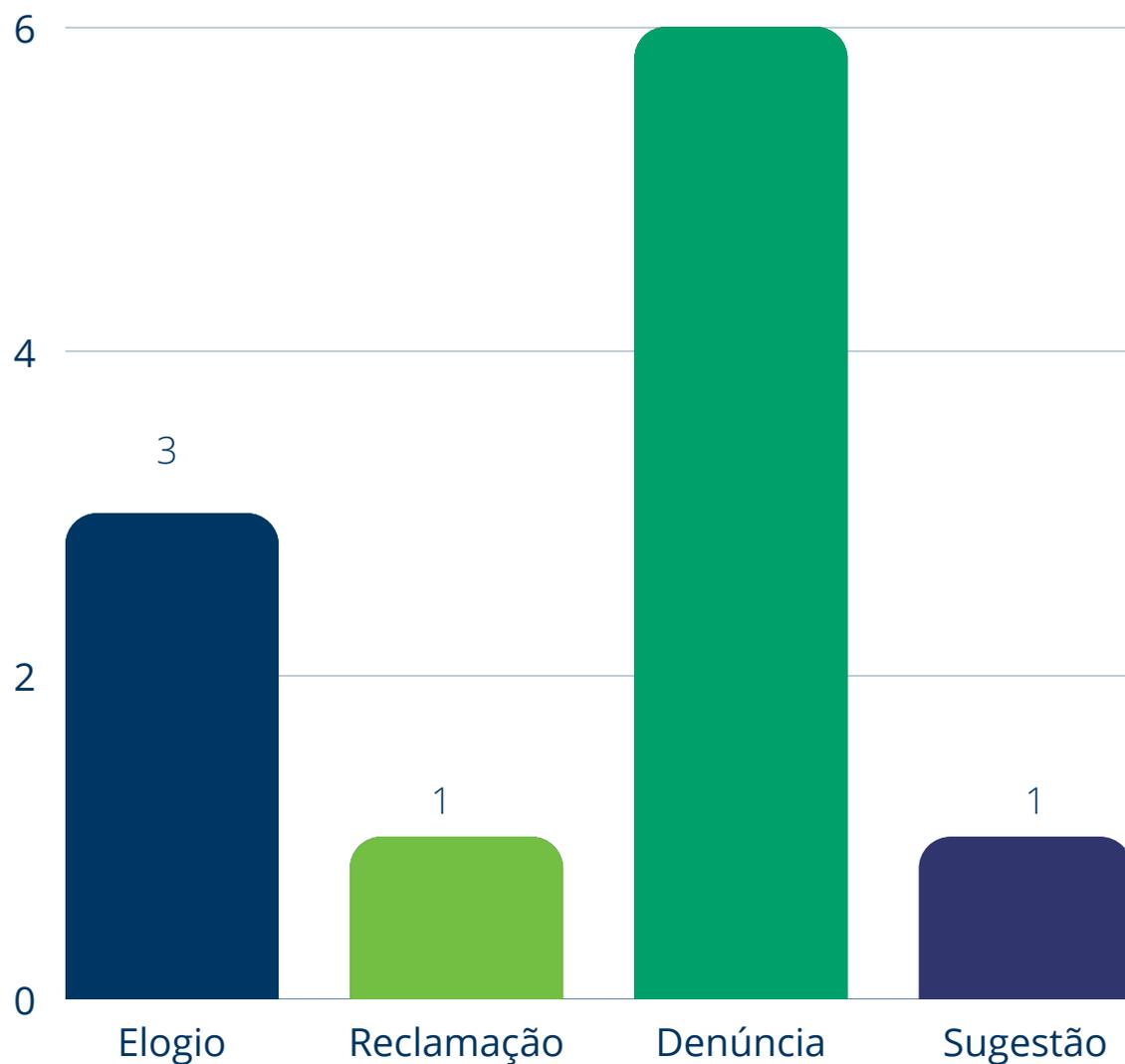
Top 3 - Principais Assuntos



Controladoria e Auditoria Geral

As 11 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Relatório anual | 2022



Publicado em 31 de março de 2023