

PIM – PROGRAMA DE INTEGRIDADE MUNICIPAL

OGM – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
PRINCIPAL CANAL DE COMUNICAÇÃO ENTRE PREFEITURA E SOCIEDADE

IMPLANTAÇÃO – ATENDIMENTOS, UNIDADE FÍSICA E VINCULAÇÃO À CGM

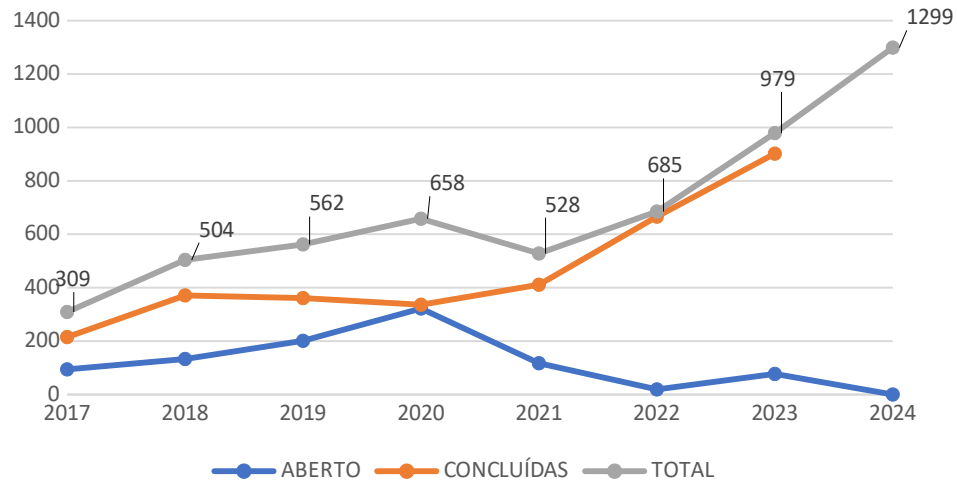
INSTITUCIONALIZAÇÃO E NORMATIZAÇÃO

E-OUV: ATENDIMENTO E PROCESSAMENTO DE MANIFESTAÇÕES VIA TELEFONE, E-MAIL, SISTEMA PRÓPRIO (LXOUV), PRESENCIAL

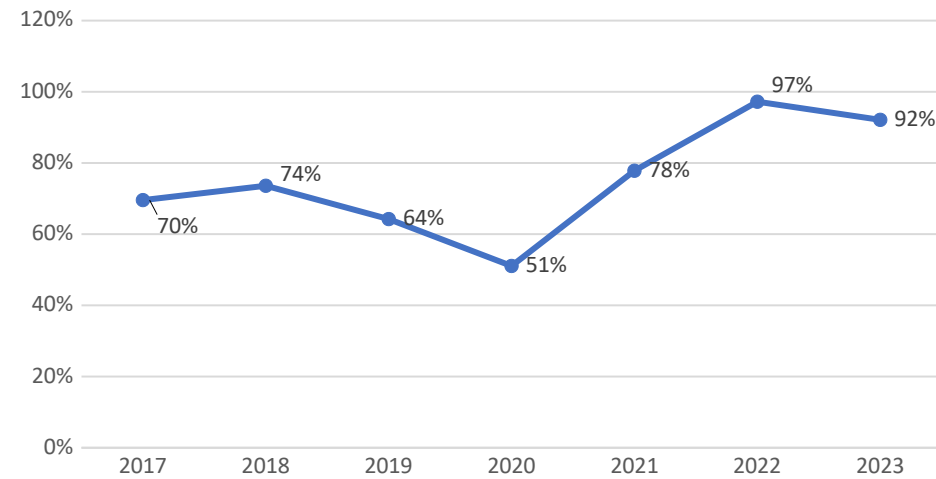
E-SIC (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO): ATENDIMENTO E PROCESSAMENTO DE MANIFESTAÇÕES VIA TELEFONE, E-MAIL, SISTEMA PRÓPRIO, PRESENCIAL

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS DE OUVIDORIA

EVOLUÇÃO QUANTITATIVA - E-OUV

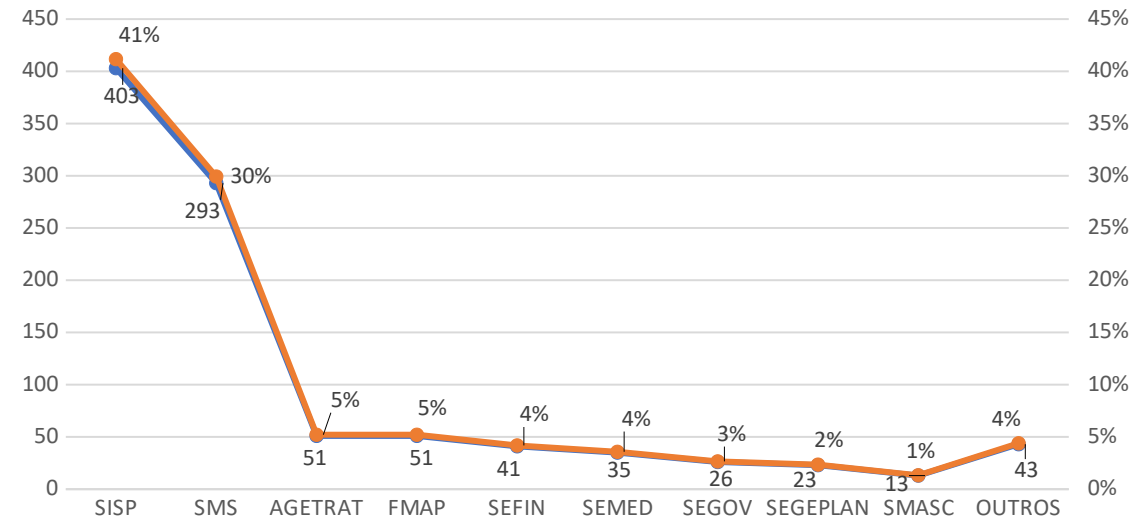


% ATENDIDO



ANO	ABERTO	CONCLUÍDAS	TOTAL	% ATENDIDO
2017	94	215	309	70%
2018	133	371	504	74%
2019	201	361	562	64%
2020	322	336	658	51%
2021	117	411	528	78%
2022	19	666	685	97%
2023	77	902	979	92%
2024	PROJEÇÃO ATUAL			1299

MANIFESTAÇÕES POR SETOR - 2023



SISTEMA DE OUVIDORIA

BENEFÍCIOS IMEDIATOS

- Sistema de ouvidoria consiste 100% na digitalização dos trâmites das manifestações do E-OUV e pedidos de informação do E-SIC;
- Eliminação de consumo de papel de pelo menos 90% da OGM;
- Diminuição do tempo médio entre os trâmites da OGM de 05 dias para 01 dia;

BENEFÍCIOS PRETENDIDOS A MÉDIO E LONGO PRAZO

- Diminuição dos trâmites internos dos setores (órgãos) em pelo menos 70 %;
- Objetivo é a cobrança para atendimento de 100% das demandas da OGM;
- Aumento do foco nos aspectos qualitativos de resposta;
- Melhoria da perspectiva da população frente à prestação dos serviços públicos;
- Melhoria da Credibilidade da Instituição frente à população;
- Melhor dos relatórios para os gestores.

Manifestações por origem

