



**NOVA LIMA**  
prefeitura

## **Relatório Trimestral**

### **Referente aos meses janeiro, fevereiro e março 2023**

Neste trimestre, a Ouvidoria Geral do Município está se programando e estruturando para executar os seguintes projetos:

Ouvidor Mirim, de caráter educativo, com a participação dos estudantes da rede municipal e particular de ensino. Foram realizadas reuniões com os representantes das escolas e elaborado um calendário, que terá início no segundo trimestre.

Outro projeto foi a Ouvidoria Ativa, que teve sua continuidade nas UBSs que ainda não foram visitadas, na UPA Jardim Canadá e na Policlínica, e que, através de uma pesquisa, busca captar a percepção do usuário sobre a qualidade do serviço público prestado na saúde do município. E também foram ouvidos os servidores que atuam nas unidades, visando cruzar a opinião do usuário com a sugestão dos profissionais, de forma a definir prioridades e possíveis melhorias a serem adotadas nos fluxos e processos de trabalho.

Também estão em fase de elaboração outros projetos, que serão descritos no Relatório próximo trimestre.



## Numeros referentes a 2023 Janeiro a Março



**1499**

Manifestações recebidas  
no trimestre



**1135**

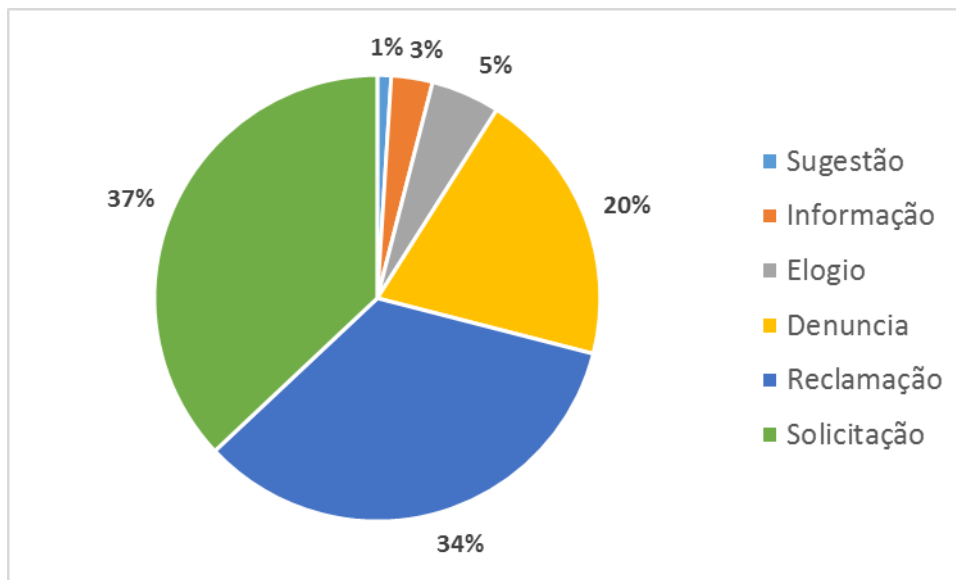
Encerradas no prazo de  
30 dias



**145**

Encerradas fora do prazo

### Percentual por tipologia





**NOVA LIMA**  
prefeitura

### **Ouvidoria Ativa**

Neste primeiro trimestre foram acompanhadas 07 Unidade Básica de Saúde – UBSs, sendo aplicadas pesquisas junto aos usuários sobre a qualidade do serviço público prestado na saúde do município e escutando os servidores que atuam nas unidades, visando cruzar a opinião do usuário com a sugestão dos profissionais.

Foram elaborados os relatórios e entregue aos gestores para que possam definir prioridades e possíveis melhorias a serem adotadas nos fluxos e processos de trabalho.

### **Temas mais recorrentes das 1499 demandas**

- Fiscalização Urbana
- Unidade Básica de Saúde - UBS
- Drenagem e Esgoto

### **Conclusão**

Do total de demandas recebidas no período, 85,4% foram concluídas, demonstrando que o poder público está em constante busca do diálogo e resolução das manifestações.

As demandas pendentes foram recebidas no final do período ou então depende de um tempo maior para solução, mas estão em andamento nas respectivas áreas.

Nova Lima, 20 de abril de 2023.