

[

OUVIDORIA MUNICIPAL



RELATÓRIO GERAL 2021

JOSIVANIA SILVA

OUVIDORA GERAL DO MUNICÍPIO

APRESENTAÇÃO

APÓS MAIS UM ANO DE INTENSO TRABALHO COTIDIANO NO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DOS CIDADÃOS CUIPIRENSSES, PUBLICA-SE ESTE RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL E, ASSIM, PRESTANDO CONTAS E OFERECENDO À SOCIEDADE E AOS DIRIGENTES PÚBLICOS OS VALIOSOS APONTAMENTOS FEITOS DIRETAMENTE PELO TITULAR DA SOBERANIA NO ESTADO DEMOCRÁTICO DE DIREITO, O POVO.

FORAM **426** MANIFESTAÇÕES CUIDADOSAMENTE RECOLHIDAS, REGISTRADAS E RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA, EFETUADAS EM TODOS OS SETORES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL, COM PEDIDOS DE INFORMAÇÕES, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS, E SUGESTÕES, REVELANDO A PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS NOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS.

ALÉM DOS DADOS APRESENTADOS, O ANO DE 2021 FOI MARCADO TAMBEM PELA COVID-19, A OUVIDORIA MUNICIPAL EM APOIO A SECRETARIA DE SAUDE FICOU A DISPOSICÃO ATRAVES DO WHATSAPP RESPONDENDO AOS PEDIDOS DE INFORMACOES E ORIENTANDO A POPULAÇÃO PELO NOSSO NUMERO DO WHATSAPP E LIGAÇÕES QUANDO SOLICITADO PRINCIPALMENTE EM RELAÇÃO AO CALENDARIO DE VACINAS.

BUSCA-SE, ASSIM, PROPICIAR AMPLA TRANSPARÊNCIA, CONTRIBUIR PARA A MELHORIA DA GESTÃO, ECOAR A VOZ DE CADA CIDADÃO E COLABORAR PARA A EFETIVIDADE DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS, ZELANDO PELA GARANTIA DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA E DO LIVRE ACESSO À INFORMAÇÃO.

OUVIR É RESPEITAR. A PREFEITURA DE CUPIRA QUER OUVIR VOCÊ. PARTICIPE E EXERÇA SUA CIDADANIA!

JOSIVANIA SILVA

OUVIDORA GERAL DO MUNICIPIO

INTRODUÇÃO

OS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES SÃO INFERIORES NO SEGUNDO RELATORIO, ONDE FORAM REGISTRADAS **108** MANIFESTAÇÕES, ENQUANTO QUE NO PRIMEIRO SEMESTRE FORAM REGISTRADAS **318**, (1º RELATORIO **02 DE JANEIRO A 20 DE SETEMBRO DE 2021**) O CANAL MAIS UTILIZADO PELA POPULAÇÃO PARA FAZEREM SUAS MANIFESTAÇÕES FOI O WHATSAPP, SEGUIDO DE E-MAILS, ATRAVÉS DO FORMULÁRIO DO SITE DA PREFEITURA E ATENDIMENTOS POR TELEFONE E PESSOALMENTE.

DADOS GERAIS

DURANTE TODO O ANO DE **2021**, A SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA FOI A QUE RECEBEU O MAIOR NÚMERO DE DEMANDAS, COM **247** MANIFESTAÇÕES, SEGUIDA DA SECRETARIA DE SAÚDE COM **50**. É IMPERATIVO OBSERVAR QUE SERVIÇOS PÚBLICOS DIRETAMENTE PRESTADOS AO CIDADÃO, COMO SAÚDE, ENERGIA ELÉTRICA E SANEAMENTO BÁSICO, SÃO OS MAIS REQUISITADOS NA OUVIDORIA, EM RAZÃO DA PROXIMIDADE COM O USUÁRIO.

QUANTO À CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS, A MAIORIA FOI CONSIDERADA SOLUCIONADA PELA OUVIDORIA. DO TOTAL DE **100%** DOS REGISTROS, **94%** FORAM SOLUCIONADOS, DENTRE ELES, ESTÃO REPAROS NA ILUMINAÇÃO, REPOSIÇÃO DE PAVIMENTAÇÃO, LIMPEZA URBANA, ATENDIMENTOS MÉDICOS E ODONTOLÓGICOS, ETC.

AS DEMANDAS NÃO SOLUCIONADAS FORAM JUSTIFICADAS DESTACANDO ILUMINAÇÃO PÚBLICA, DEVIDO A FALTA DE MATERIAL, PROCESSO LICITATÓRIO, E DEMORA DE ENTREGA DE MATERIAL PELOS

FORNECEDORES. A REPOSIÇÃO DE LÂMPADAS É REALIZADA DIARIAMENTE, DEVIDO AS DEMANDAS SEREM MUITAS NÃO SÓ PELA OUVIDORIA COMO TAMBEM DEMANDAS DA SECRETARIA RESPONSÁVEL, NÃO FORAM ATENDIDAS NO GERAL. SANEAMENTO E PAVIMENTAÇÃO ESTÃO EM ADIANTAMENTO.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

FOI OBSERVADO PELA OUVIDORA ALGUMAS DIFICULDADES PARA A EXECUÇÃO DAS FUNÇÕES. REITERADAMENTE, A MAIS COMUM É O DESCUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTA PELOS SETORES COMPETENTES, O QUE PODE PROVOCAR ATRASOS NA RESPOSTA AO USUÁRIO OU EVENTUALMENTE ENCERRAMENTO DO REGISTRO. DE ACORDO COM O ARTIGO 16, DA LEI 13.460/2017, QUE REGULAMENTA A ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS, O PRAZO MÁXIMO DE RESPOSTA AO USUÁRIO É DE 30 DIAS, COM POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO JUSTIFICADA POR IGUAL PERÍODO. COM MENOR INCIDÊNCIA OUTRAS QUESTÕES TAMBÉM FORAM OBSERVADAS:

- RELUTÂNCIA DOS SETORES EM ADOTAR MEDIDAS RECOMENDADAS PELAS OUVIDORIAS;
- DIFICULDADE DOS SETORES EM ENTENDER O SIGILO SOLICITADO PELO USUÁRIO;
- RESPOSTAS INADEQUADAS, COMO POR EXEMPLO INDEFINIÇÃO DE PRAZO PARA RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS;
- RESISTÊNCIA DOS COLABORADORES EM COMPREENDER AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA;

- SENSIBILIZAÇÃO DOS GESTORES E DAS EQUIPES DAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS;
- USUÁRIOS QUE DESCONHECEM O PAPEL DA OUVIDORIA E DO RESPECTIVO ENTE.

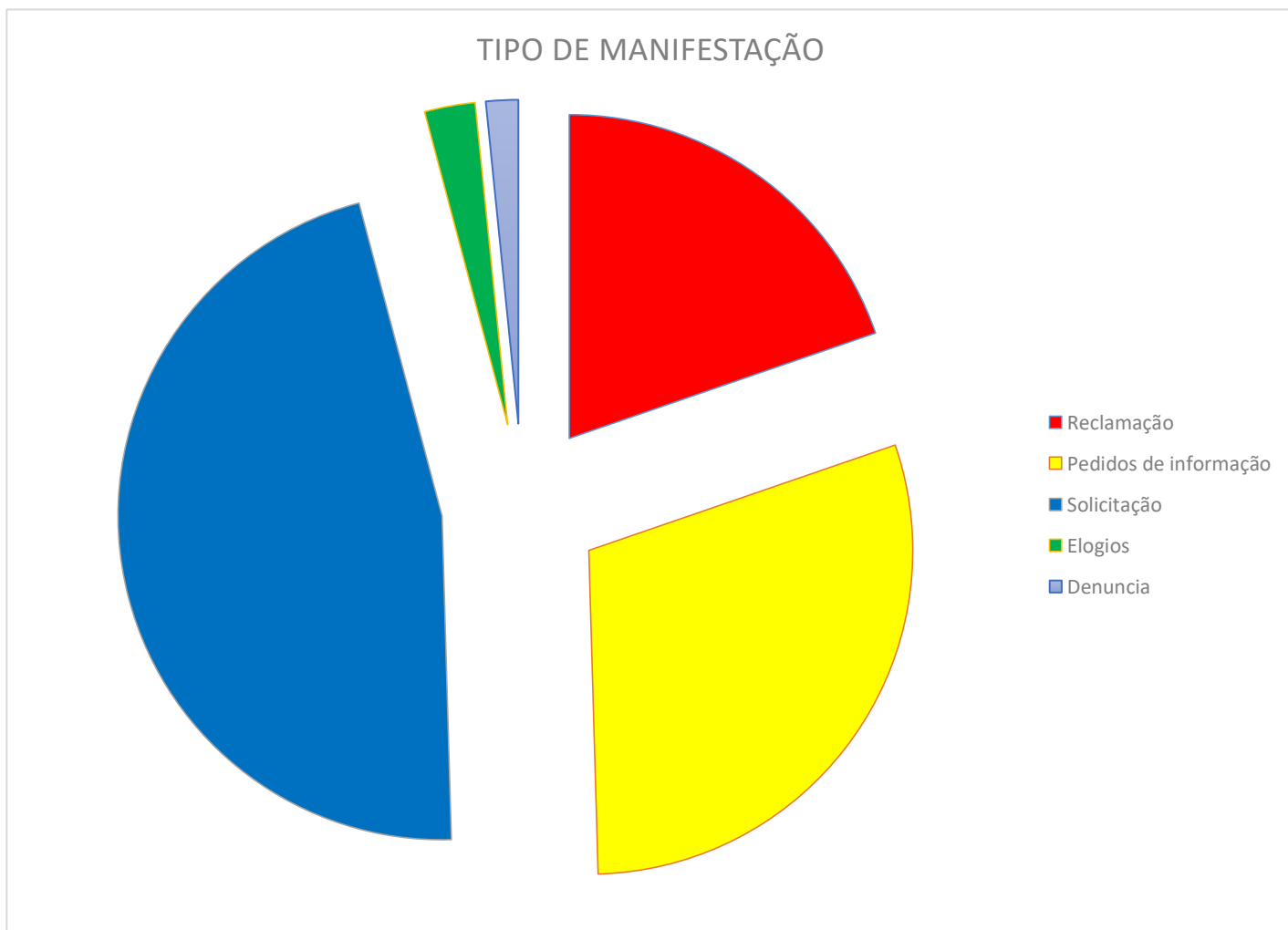
RECOMENDAÇÕES

DIANTE DO ACOMPANHAMENTO CONSTANTE DAS DEMANDAS POR PARTE DA OUVIDORA GERAL, ENTENDEU-SE CONVENIENTE E OPORTUNO APRESENTAR AS SEGUINTE RECOMENDAÇÕES;

1. RECOMENDAR AOS SENHORES SECRETÁRIOS E INTERLOCUTORES QUE OBSERVEM O CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTA ESTABELECIDOS;
2. REITERAR AOS SENHORES SECRETÁRIOS A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA, COMO UM INSTRUMENTO DE GESTÃO;
3. RECOMENDAR AOS SENHORES SECRETÁRIOS ESPECIAL ATENÇÃO ÀS DEMANDAS RECEBIDAS, E PROCURAR SOLUCIONAR COM RAPIDEZ AQUELAS DE PEQUENO PORTE, COMO POR EXEMPLO, TROCA DE LÂMPADAS, LIMPEZA URBANA E REPAROS EM BURACOS.

CUPIRA, 28 DE DEZEMBRO DE 2021

DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES



DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

SECRETARIA DE AÇÃO SOCIAL – 00 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO	PENDENTE
00	00

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO – 09 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO	PENDENTE
09	00

SEC. DE EDUCAÇÃO – 00 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO	PENDENTE
00	00

SEC. DE INFRAESTRUTURA – 247 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO	PENDENTE
247	26

SEC. DE DES.ECONÔMICO- 00 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO (JUSTIFICADO)	PENDENTE
00	00

SEC. DE SAÚDE - 50 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO	PENDENTE
50	00

02 – ELOGIOS

PROCURADORIA – 00 MANIFESTAÇÃO	
SOLUCIONADO	PENDENTE
00	00

DETRAC – 00 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO	PENDENTE
00	00

SEC. TURISMO – 00 MANIFESTAÇÃO	
SOLUCIONADO	PENDENTE
00	00

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – 130	
SOLUCIONADO	PENDENTE
130	00