

OUVIDORIA MUNICIPAL



RELATÓRIO GERAL 2018

CLAUDIANE EURLY SILVA

OUVIDORA GERAL DO MUNICÍPIO

APRESENTAÇÃO

APÓS MAIS UM ANO DE INTENSO TRABALHO COTIDIANO NO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DOS CIDADÃOS CUIPIRENSES, 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 176 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 2018 FOI MARCADO POR NOVAS INICIATIVAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL. EM APOIO AOS PROGRAMAS COMVIDA E CIDADANIA, FOI REALIZADO A OUVIDORIA ITINERANTE, ONDE VÁRIOS BAIRROS FORAM VISITADOS E RECOLHIDAS AS DEMANDAS LOCAIS. POR MEIO DESSAS AÇÕES, FORAM ATENDIDAS ALGUMAS SOLICITAÇÕES DE IMEDIATO.

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 CUIPIRA QUER OUVIR VOCÊ. PARTICIPE E EXERÇA SUA CIDADANIA!

CLAUDIANE EURLY SILVA
OUVIDORA GERAL DO MUNICIPIO

INTRODUÇÃO

OS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES SÃO SUPERIORES NO SEGUNDO SEMESTRE, ONDE FORAM REGISTRADAS 105 MANIFESTAÇÕES, ENQUANTO QUE NO PRIMEIRO SEMESTRE FORAM REGISTRADAS 71. 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 2018, A SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA FOI A QUE RECEBEU O MAIOR NÚMERO DE DEMANDAS, COM 72 MANIFESTAÇÕES, SEGUIDA DA SECRETARIA DE SAÚDE, COM 47. A SECRETARIA DE EDUCAÇÃO VEM NA SEQUÊNCIA, COM 8 MANIFESTAÇÕES.

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 176 REGISTROS, 134 FORAM SOLUCIONADOS, DENTRE ELES, ESTÃO REPAROS NA ILUMINAÇÃO, REPOSIÇÃO DE PAVIMENTAÇÃO, LIMPEZA URBANA, ATENDIMENTOS MÉDICOS E ODONTOLÓGICOS, ETC.

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

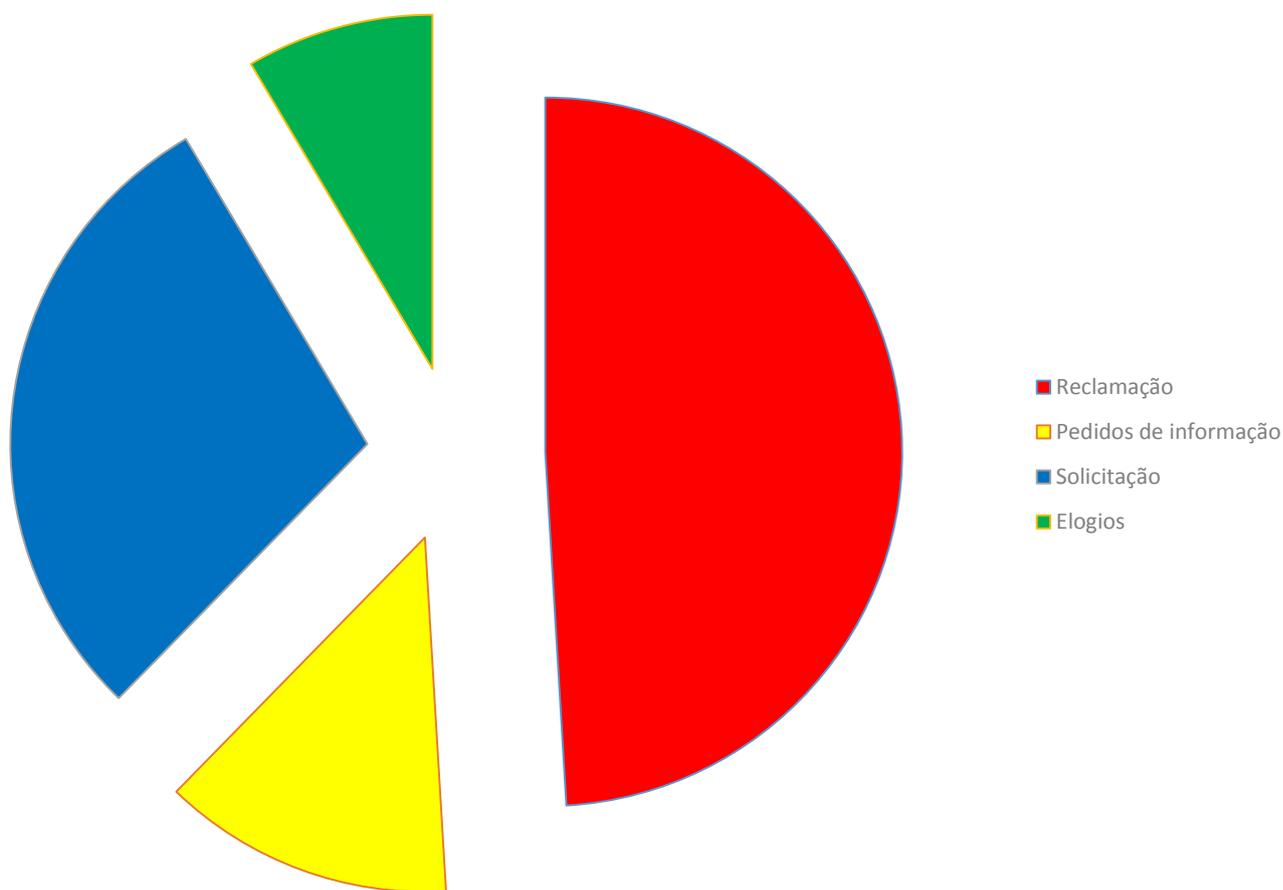
DIANTE DO ACOMPANHAMENTO CONSTANTE DAS DEMANDAS POR PARTE DA OUVIDORA GERAL, ENTENDEU-SE CONVENIENTE E OPORTUNO APRESENTAR AS SEGUINTE RECOMENDAÇÕES;

1. RECOMENDAR AOS SENHORES SECRETÁRIOS E INTERLOCUTORES QUE OBSERVEM O CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTA ESTABELECIDOS;
2. REITERAR AOS SENHORES GESTARES E 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 2018.

DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO DE MANIFESTAÇÃO



DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

SECRETARIA DE AÇÃO SOCIAL – 07 MANIFESTAÇÕES

SOLUCIONADO	PENDENTE
07	00

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO – 07 MANIFESTAÇÕES

SOLUCIONADO	PENDENTE
06	01

SEC. DE EDUCAÇÃO – 08 MANIFESTAÇÕES

SOLUCIONADO	PENDENTE
08	00

SEC. DE INFRAESTRUTURA – 72 MANIFESTAÇÕES

SOLUCIONADO	PENDENTE
51	21

SEC. DE DES.ECONÔMICO- 03 MANIFESTAÇÕES

SOLUCIONADO (JUSTIFICADO)	PENDENTE
03	00

SEC. DE SAÚDE - 47 MANIFESTAÇÕES	
---	--

SOLUCIONADO	PENDENTE
37	08

02 – ELOGIOS

PROCURADORIA – 03 MANIFESTAÇÃO	
---------------------------------------	--

SOLUCIONADO	PENDENTE
02	01

DETRAC – 03 MANIFESTAÇÕES	
----------------------------------	--

SOLUCIONADO (JUSTIFICADO)	PENDENTE
03	00

SEC. TURISMO – 01 MANIFESTAÇÃO	
---------------------------------------	--

SOLUCIONADO	PENDENTE
01	00

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO - 16	
-----------------------------------	--

SOLUCIONADO	PENDENTE
16	00

09 ELOGIOS DIRECIONADOS AO PREFEITO