

OUVIDORIA MUNICIPAL



RELATÓRIO GERAL 2019

JOSIVANIA 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 211 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.

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 CUPIRA QUER OUVIR VOCÊ. PARTICIPE E EXERÇA SUA CIDADANIA!

JOSIVANIA SILVA

OUVIDORA GERAL DO MUNICÍPIO

INTRODUÇÃO

OS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES INFERIORES NO SEGUNDO SEMESTRE, ONDE FORAM REGISTRADAS 89 MANIFESTAÇÕES, ENQUANTO QUE NO PRIMEIRO SEMESTRE FORAM REGISTRADAS 122. 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 2019, A SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA FOI A QUE RECEBEU O MAIOR NÚMERO DE DEMANDAS, COM 38% DAS MANIFESTAÇÕES, SEGUIDO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES COM 30%. A SECRETARIA DE SAÚDE COM 27%. EM SEGUIDA AS DEMAIS SECRETARIAS SOMANDO 1% DAS MANIFESTAÇÕES CADA UMA

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 211 REGISTROS, 90% 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 E PROCESSO LICITATÓRIO, HOUVE UM ATRASO, PORÉM, ESTÁ EM ANDAMENTO E A REPOSIÇÃO DE LÂMPADAS ESTÁ SENDO PROVIDENCIADA. SANEAMENTO BÁSICO E PAVIMENTAÇÃO DEVIDO A FALTA DE RECURSOS.**

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

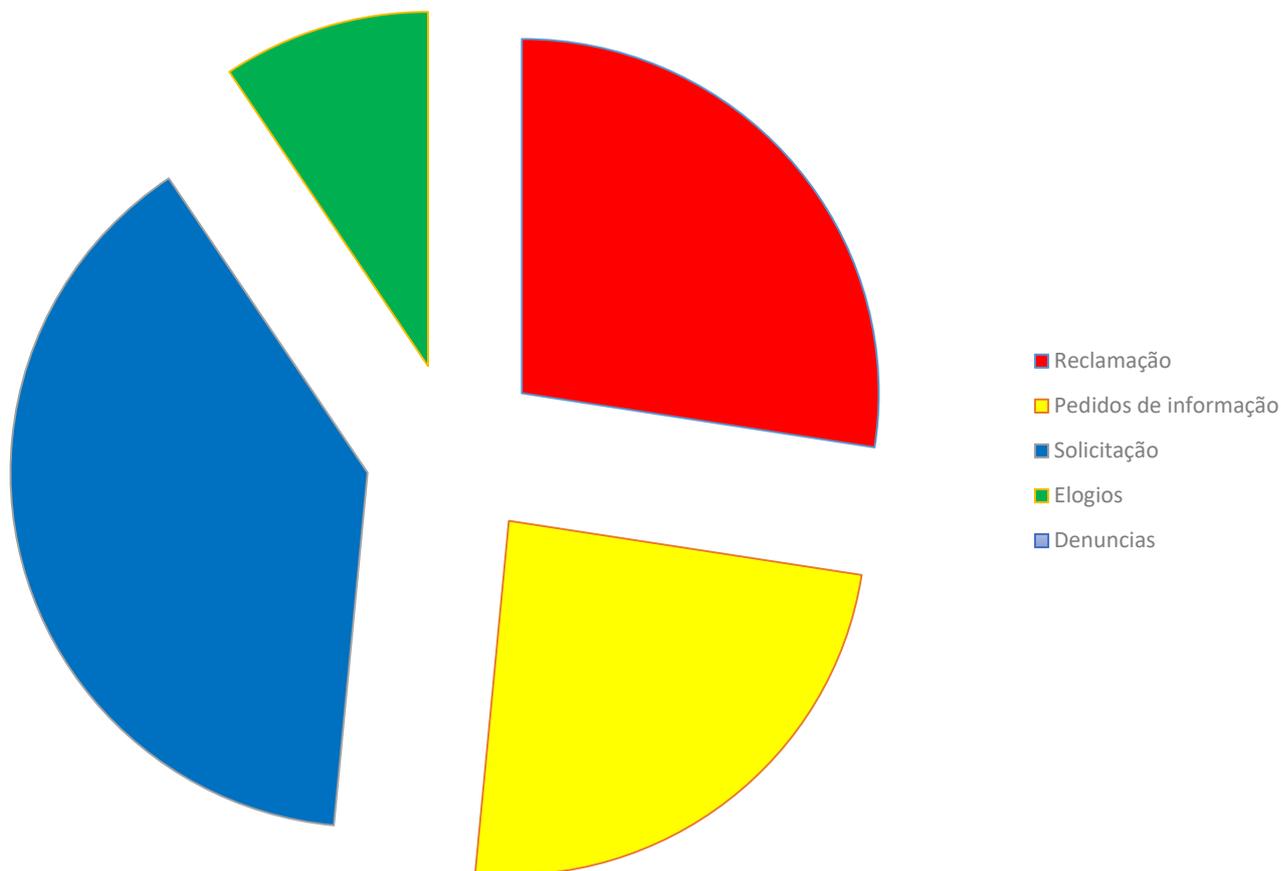
DIANTE DO ACOMPANHAMENTO CONSTANTE DAS DEMANDAS POR PARTE DA OUVIDORA GERAL, ENTENDEU-SE CONVENIENTE E OPORTUNO APRESENTAR AS SEGUINTE RECOMENDAÇÕES;

1. RECOMENDAR AOS SENHORES SECRETÁRIOS E INTERLOCUTORES QUE OBSERVEM O CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTA ESTABELECIDOS;
2. REITERAR AOS SENHORES GESTORES 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, 27 DE DEZEMBRO DE 2018.

DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO DE MANIFESTAÇÃO



DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

SECRETARIA DE AÇÃO SOCIAL – 00 MANIFESTAÇÕES

SOLUCIONADO	PENDENTE
00	00

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO – 00 MANIFESTAÇÕES

SOLUCIONADO	PENDENTE
00	00

SEC. DE EDUCAÇÃO – 01 MANIFESTAÇÕES

SOLUCIONADO/JUSTIFICADO	PENDENTE
01	00

SEC. DE INFRAESTRUTURA – 80 MANIFESTAÇÕES

SOLUCIONADO/justificado	PENDENTE
80	00

SEC. DE DES.ECONÔMICO- 00 MANIFESTAÇÕES

SOLUCIONADO	PENDENTE
00	00

SEC. DE SAÚDE - 57 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO/justificado	PENDENTE
57	00

02 – ELOGIOS

PROCURADORIA – 02 MANIFESTAÇÃO	
SOLUCIONADO/JUSTIFICADO	PENDENTE
02	00

DETRAC – 02 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO (JUSTIFICADO)	PENDENTE
02	00

SEC. TURISMO – 00 MANIFESTAÇÃO	
SOLUCIONADO	PENDENTE
00	00

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – 64	
SOLUCIONADO	PENDENTE
64	00

ELOGIOS DIRECIONADOS AO PREFEITO