

OUVIDORIA MUNICIPAL



RELATÓRIO GERAL 2020

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 178 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 2020 FOI MARCADO PELA COVID-19, A OUVIDORIA MUNICIPAL EM APOIO A **SECRETARIA DE SAÚDE E A VIGILANCIA SANITARIA** FICOU A DISPOSIÇÃO ATRAVES DO WHATSAPP RESPONDENDO AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES E ORIENTANDO A POPULAÇÃO PELO NOSSO NUMERO DO WHATSAPP E LIGAÇÕES QUANDO SOLICITADO.

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!

JOSIVANIA SILVA

OUVIDORA GERAL DO MUNICIPIO

INTRODUÇÃO

OS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES SÃO INFERIORES NO SEGUNDO SEMESTRE, ONDE FORAM REGISTRADAS 78 MANIFESTAÇÕES, ENQUANTO QUE NO PRIMEIRO SEMESTRE FORAM REGISTRADAS 100 MANIFESTAÇÕES. 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 2020, A SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA FOI A QUE RECEBEU O MAIOR NÚMERO DE DEMANDAS, COM 80% DAS MANIFESTAÇÕES, SEGUIDA DA SECRETARIA DE SAÚDE, COM 17%. AS DEMAIS REPRESENTAM 3%

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 91% 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. A REPOSIÇÃO DE LÂMPADAS É REALIZADA

DIARIAMENTE, DEVIDO AS DEMANDAS SEREM MUITAS NÃO FORAM ATENDIDAS NO GERAL. SANEAMENTO E PAVIMENTAÇÃO ESTÃO EM ANDAMENTOS.

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;
- 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.

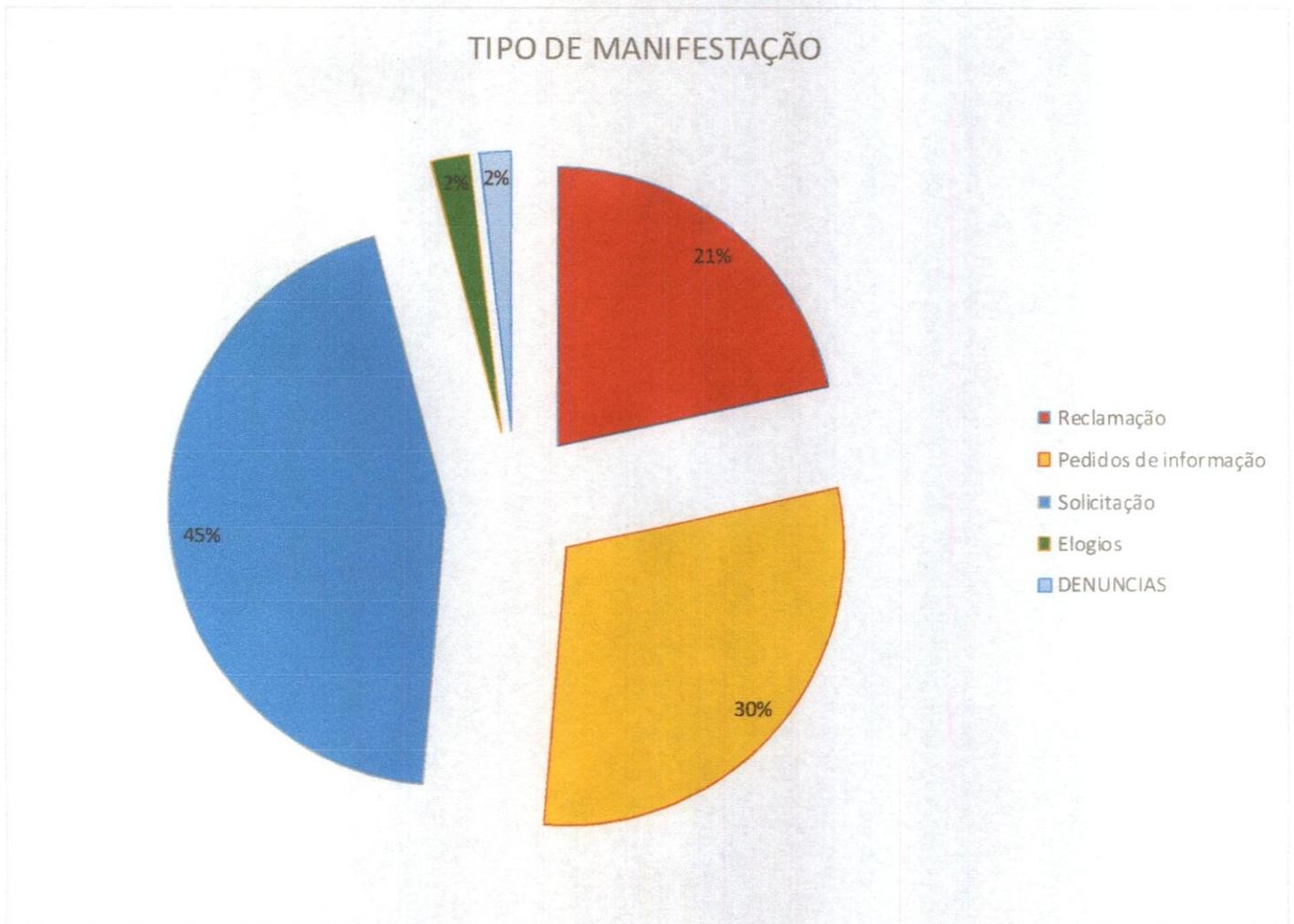
RECOMENDAÇÕES

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, 24 DE DEZEMBRO DE 2020.

DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES



DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

SECRETARIA DE AÇÃO SOCIAL – 00 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO	PENDENTE
00	00

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO – 02 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO	PENDENTE
02	00

SEC. DE EDUCAÇÃO – 01 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO	PENDENTE
01	00

SEC. DE INFRAESTRUTURA – 143 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO	Em andamento e justificadas
143	10

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

SEC. DE SAÚDE – 30 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO	PENDENTE
30	02 em andamento

PROCURADORIA – 00 MANIFESTAÇÃO	
SOLUCIONADO	PENDENTE
00	00

DETRAC – 02 MANIFESTAÇÕES	
SOLUCIONADO (JUSTIFICADO)	PENDENTE
02	00

SEC. TURISMO – 00 MANIFESTAÇÃO	
SOLUCIONADO	PENDENTE
00	00

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO - 80	
SOLUCIONADO	PENDENTE
80 incluindo covid-19	00

06 ELOGIOS DIRECIONADOS AO PREFEITO