



Prefeitura de Cafelândia/SP
Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

EXERCÍCIO 2021



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA EXERCÍCIO 2021

A Ouvidoria Municipal de Cafelândia, nos termos do disposto no Decreto Municipal nº 5201/2021, de 25 de março de 2021, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021 em cumprimento às suas atribuições.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é indispensável para que a administração viabilize o relacionamento democrático com a sociedade, além de ser um instrumento fundamental para garantir transparência aos órgãos públicos. Atua como espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvida, fortalecendo a relação entre o cidadão e a Prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho. Assim, em março de 2021, foi disponibilizado o Decreto nº 5201/2021 que regulamenta a lei Federal nº 13460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, legitimando a Ouvidoria Municipal como relevante ferramenta de gestão e participação social.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas por meio eletrônico através do e-mail ouvidoria@cafelandia.sp.gov.br, do aplicativo e-ouve utilizado anteriormente e também através do SOP. Eventuais manifestações recebidas por telefone ou em atendimento presencial são inseridas no SISTEMA DE OUVIDORIA PÚBLICA(SOP) para tramitação interna entre as Secretarias. Desde outubro de 2021 foi criado um canal específico para recebimento de demandas da dengue (WhatsApp (14) 98179-0031) e que posteriormente passou a ser utilizado para recebimento de qualquer tipo de manifestação.

CANAIS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
E-OUVE	21
E-MAIL	29
TELEFONE	7
PRESENCIAL	9
WHATSAPP	2
SISTEMA DE OUVIDORIA PÚBLICA(SOP)	21
TOTAL	89

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Entre 1º de janeiro de 2021 e 31 de dezembro de 2021, a ouvidoria recebeu 89 manifestações, sendo classificadas como:

RECLAMAÇÃO: demonstração de desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado e à conduta do agente público na prestação e fiscalização desse serviço;



SOLICITAÇÃO: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública e pedido de informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

SUGESTÃO: apresentação de ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

ELOGIO: demonstração de reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público recebido;

DENÚNCIA: comunicação de prática de irregularidade ou de ato ilícito praticado por agentes públicos.

As manifestações são respondidas cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017: “Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	RANKING
SOLICITAÇÃO	46	1º
RECLAMAÇÃO	35	2º
SUGESTÃO	5	3º
ELOGIO	2	4º
DENÚNCIA	1	5º
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	89	

OS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria pode receber manifestações de diversos segmentos:

- Manifestações de elogios, agradecimento e desejo de permanência de profissionais que estão deixando seus cargos;
- Solicitações diversas na área da saúde;
- Informações diversas:
- Sugestão para aprimoramento na postura e modo de tratamento de servidores públicos específicos;
- Solicitações e pedidos de informações acerca de taxas e guias municipais;
- Solicitação para averiguação de obras irregulares;
- Solicitação de limpeza de terrenos e casas abandonadas;
- Solicitação para pavimentação e/ou tapa buracos nas ruas e avenidas;
- Solicitação para limpeza e manutenção em bueiros;
- Reclamação de perturbação noturna por estabelecimentos comerciais;



Prefeitura de Cafelândia/SP

Ouvidoria Municipal

- Reclamação para melhoria de condições de tráfego de ruas e de estradas;
- Sugestão para trocas ou reparos de lixeiras na área urbana do município;
- Solicitação para troca ou reparo na iluminação pública de praças e avenidas;
- Solicitação para poda de árvores e limpeza de áreas verdes do município;
- Denúncia acerca de estabelecimento comercial sem alvará de funcionamento.

ATENDIMENTO POR ÓRGÃO DE RESPONSABILIDADE

Na tabela a seguir, é possível analisar quais foram as secretarias que mais receberam demandas por parte da Ouvidoria, durante o ano de 2021. Notamos, que o maior número de demandas durante esse ano, foi para a Secretaria Municipal de Obras.

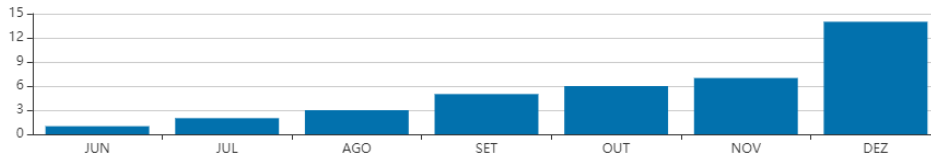
ÓRGÃO	QUANTIDADE	RANKING
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS	16	1º
POSTURAS	13	2º
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE	11	3º
SEC MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE	9	4º
OUVIDORIA	8	5º
SECRETARIA MUNICIPAL DA TRIBUTAÇÃO	7	6º
SERVIÇOS URBANOS	7	6º
SAAEC	6	8º
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	5	9º
SEC MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL	3	10º
DIRETORIA DE TRÂNSITO	2	11º
SECRETARIA MUNICIPAL DA EDUCAÇÃO	1	12º
SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES	1	12º

DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Durante o exercício de 2021, foram registradas 89 manifestações junto à Ouvidoria, conforme tabela, tendo sido o mês de dezembro o responsável pelo maior número de manifestações recebidas durante todo o ano passado.

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
6	1	7	4	2	3
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
9	12	9	9	9	18

No gráfico a seguir estão representadas as ocorrências mensais cadastradas no SOP



Observamos que houve uma procura bem significativa por parte da população cafelandense no ano de 2021.

Ao todo foram 89 manifestações cadastradas na Ouvidoria, das quais 81 foram devidamente concluídas, enquanto 8 estão em andamento nos setores responsáveis, em razão de terem sido inseridas no sistema nos últimos dias de dezembro de 2021.

PRAZOS DE ATENDIMENTO E PRORROGAÇÕES

A Ouvidoria Municipal de Cafelândia não respondeu a manifestações fora do prazo no ano de 2021, ou seja, todos os usuários foram atendidos dentro do prazo determinado pela Lei nº 13460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Não foram realizadas prorrogações nas 89 manifestações recebidas.

Dessa maneira, verificou-se que o tempo médio para tratamento e conclusão das manifestações foi de 12 dias.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o exercício de 2021 foram realizadas três tentativas de formação do conselho de usuários através do chamamento público e não foi possível a composição do conselho considerando a falta de interesse dos usuários, sendo que no ano de 2022 serão realizadas novas tentativas de composição do conselho.

A Ouvidoria promoveu a verificação e análise individual de cada demanda e na medida do possível sempre buscou a resolutividade ou a comunicabilidade dos fatos, primando pela melhoria e qualidade na prestação dos serviços públicos. Precisamos percorrer um longo caminho para alcançar a excelência e eficiência na gestão pública com a finalidade de atender efetivamente a população do nosso município, afinal, “toda jornada começa com o primeiro passo” e é isto que estamos fazendo.

Cafelândia, 17 de janeiro de 2022.

Daniela Castilho Jeronymo