Relatório Anual Ouvidoria

Exercício 2021

Matheus Russino Melhado
Prefeitura Municipal de Catiguá
Catiguá-SP, 20 de janeiro de 2022

RELATÓRIO ANUAL – EXERCÍCIO 2021

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Catiguá, Estado de São Paulo, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 57/2021, de 10 de maio de 2021, apresenta a seguir o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021, em cumprimento a suas atribuições legais.

1. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona nas dependências da Prefeitura Municipal, situada à Avenida José Zancaner, n.º 312, Centro, Catiguá-SP, CEP: 15870-000, com horário de atendimento das 08h00 às 17h00.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

Dos sistemas de Ouvidorias do Poder Executivo Municipal, disponível na página da Prefeitura Municipal, no site: https://www.catigua.sp.gov.br/home/ ou https://catigua.g2canal.com.br/#/login; e https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/CATIGUA/Manifestacao/RegistrarManifestacao

Do e-mail institucional: ouvidoria@catigua.sp.gov.br;

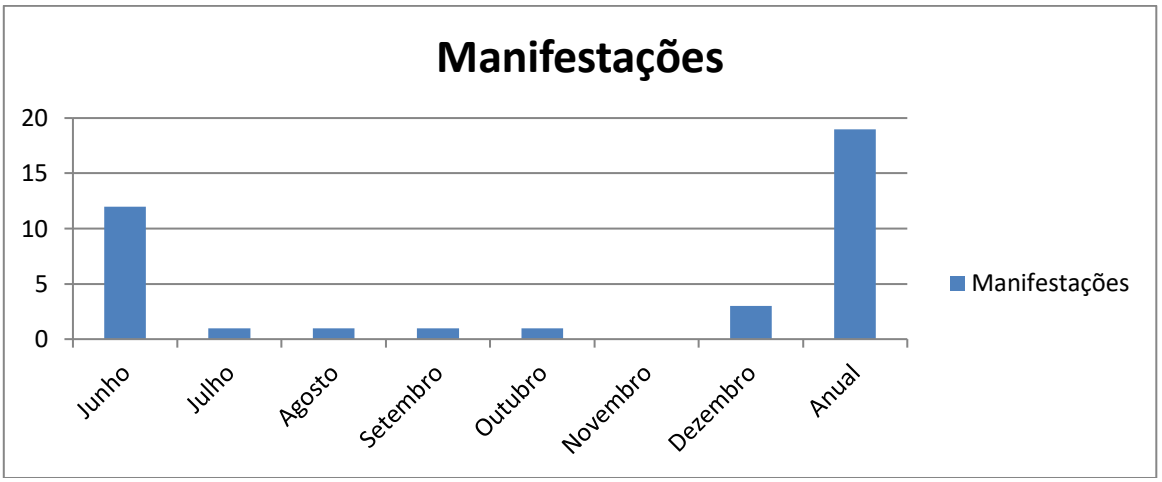
Ligação telefônica através do número: (17) 3564-9500 e/ou

Atendimento presencial no Paço Municipal das 08:00 horas às 17:00 horas.

2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO EXERCÍCIO DE 2021

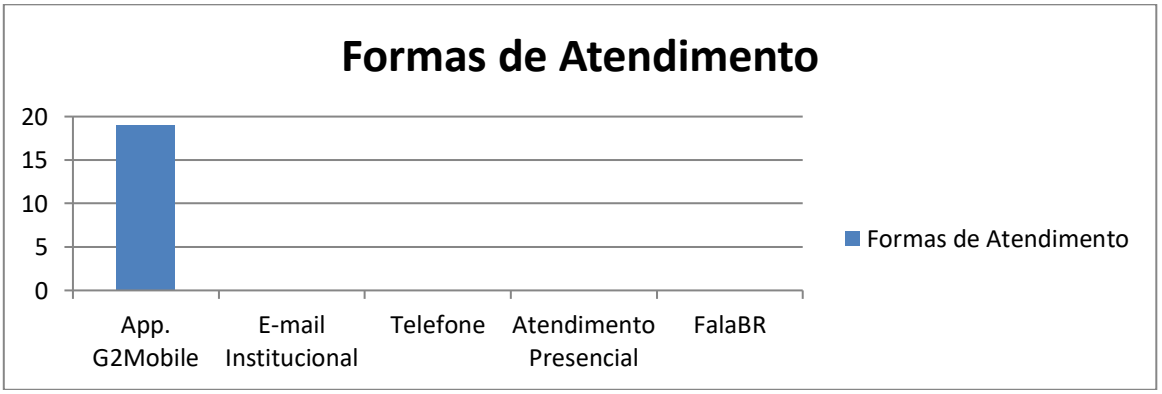
No exercício de 2021 a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Catiguá recebeu 19 manifestações (consideramos o período de junho a dezembro/2021, quando foi instituída). O gráfico abaixo demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês:

Gráfico 01 – Números de manifestações registradas no período



Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria Municipal neste período, a forma de acesso pelo aplicativo da ouvidoria G2Mobile foi o mais utilizado, representando 100% da demanda pelos serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o gráfico abaixo:

Gráfico 02 – Números de atendimentos por meio de contato



As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em 13 categorias: Buraco em Via Pública, Denúncia, Denúncia de Aglomeração, Elogio, Foco de Dengue, Informação, Luz Queimada, Ouvidoria SUS, Preciso de orientação sobre COVID-19, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Terrenos Sujos.

Observa-se no gráfico abaixo que as manifestações mais recorrentes registradas no exercício foram as Denúncia de Aglomeração (06), Luz Queimada (03), Denúncia (03), Informação

(02), Reclamação (02), Outras (01) cada.

Gráfico 03 – Números de cada tipo de manifestação

3. SOLUÇÃO DE DEMANDAS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

As denúncias de aglomeração são decorrentes de festas e eventos clandestinos que ocorreram no período do ápice da COVID-19 no município. Essas manifestações foram solucionadas com a busca do auxílio dos setores competentes para agir, tendo o apoio incondicional do Poder Executivo Municipal, Poder Legislativo, Poder Judiciário, Ministério Público, Vigilância Sanitária e Segurança Pública para pôr fim as aglomerações.

As Luzes Queimadas foram solucionadas de forma ágil, com o apoio da empresa responsável pela reposição e troca de lâmpadas no município, sendo que no mês de dezembro foi disponibilizado um telefone para contato direto, para solicitar a substituição (Reginaldo – (17) 3564-1500).

As manifestações de buracos em via pública foram solucionadas com a operação Tapa-Buracos, promovida pela Prefeitura Municipal.

O descarte de resíduos sólidos de construção civil e outros resíduos foi solucionado parcialmente, tendo em vista que será necessária a realização de campanhas públicas de orientação, para que a população não faça o descarte incorreto desses materiais em vias públicas e terrenos baldios

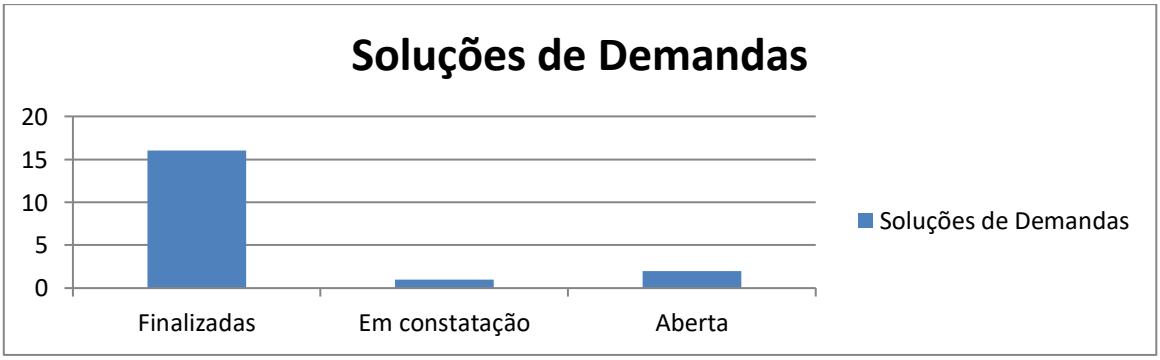
Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos.

E assim que identificado a quê ou quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

A Ouvidoria encaminha as solicitações, imediatamente, após registro do solicitante. O prazo médio estabelecido por esta Ouvidoria para os Departamentos e Secretarias Administrativas se manifestarem sob as demandas foi de até 20 dias. De modo geral, as manifestações são respondidas em um tempo razoável, exceto aquelas que demandam de uma maior constatação ou de complementação de dados e informações pelo usuário.

As demandas do período abertas, em constatação e/ou finalizadas são representadas pelo gráfico abaixo:

Gráfico 04 – Números de soluções de demandas



As demandas abertas ou em constatação são aquelas que necessitam de complementação de dados ou informações. O não atendimento da complementação enseja no arquivamento da manifestação, tendo em vista o decurso do prazo legal de 30 dias para complementação do

manifestante.

4. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Catiguá procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível. Quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos Departamentos e Secretarias com o intuito de solicitar a manifestação e providências porventura cabíveis, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Catiguá tem a missão de representar todo cidadão e munícipe, seja ele externo ou morador, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pelo município sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

Matheus Russino Melhado
Ouvidor Municipal