



# Relatório de Gestão

## Ouvidoria municipal

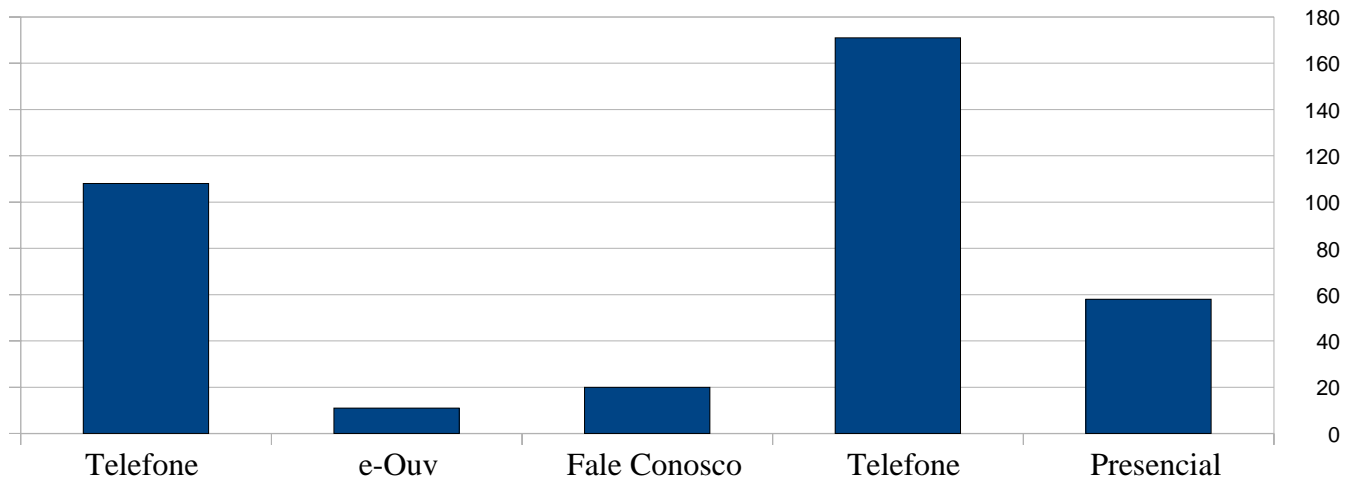
### 2020



Ribeirão Pires, 29 de janeiro de 2021.

**Levantamento dos serviços prestados pela Ouvidoria Municipal (02/01 à 29/12/2020).**

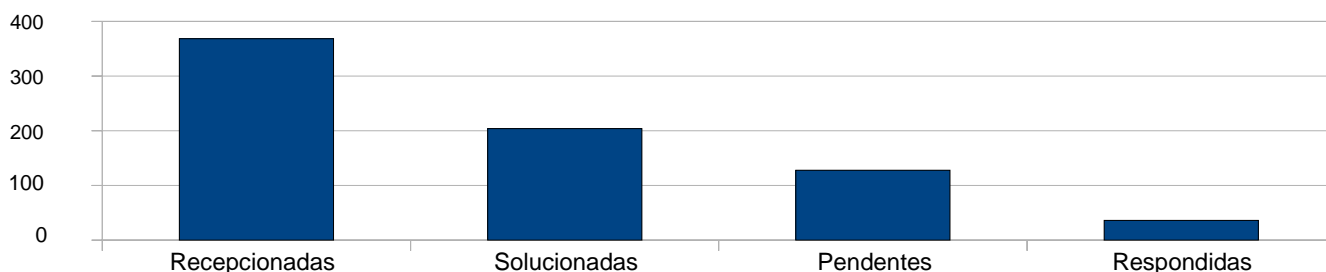
Após informações coletadas em nossos sistemas (arquivo interno), contabilizamos **368 (trezentos e sessenta e oito)** manifestações, recepcionadas através do sistema e-ouv, presencial, telefone, e-mail e Fale Conosco, conforme descrições abaixo.



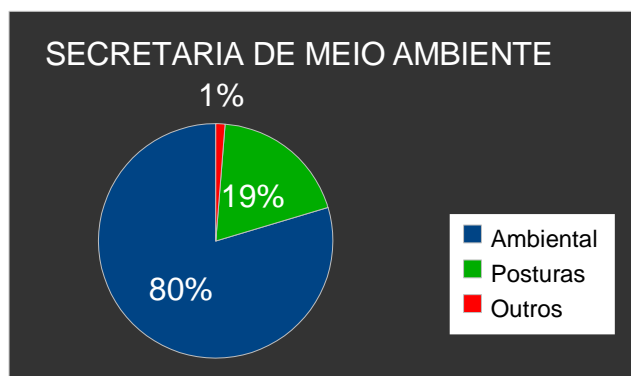
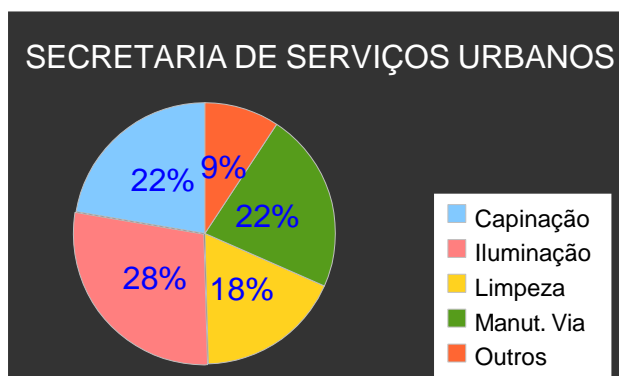
ATENDIMENTO	QUANTIDADE
<b>E-mail</b>	108
<b>E-ouv</b>	11
<b>Fale Conosco</b>	20
<b>Presencial</b>	58
<b>Telefone</b>	171
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>

## MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

SECRETARIAS	RECEPCIONADAS	RESPONDIDAS	SOLUCIONADAS	PENDENTES
Administração	5	-----	4	1
Assistência Social e Cidadania	2	-----	2	-----
Assuntos Jurídicos	1	-----	1	-----
Cultura	2	-----	2	-----
Defesa Civil/SU	7	1	4	2
Desenvolvimento Reg. De Ouro Fino	26	2	15	9
Fundo Social/SG	8	-----	5	3
Habitação e Planejamento Urbano	83	11	39	33
Educação	2	-----	2	-----
Esporte	3	-----	2	1
Finanças	9	-----	6	3
Serviços Urbanos	101	12	62	27
Meio Ambiente	82	8	32	42
Obras	10	2	8	-----
Saúde	1	1	-----	-----
Segurança Urbana	-----	-----	-----	-----
Transportes e Transito	11	-----	4	7
Turismo e Desenv. Econômico	15	-----	15	-----
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>	<b>37</b>	<b>203</b>	<b>128</b>



### \*Assuntos mais demandados.



Reclamações	Denúncias	Elogios	Sugestões	Solicitações
195	155	15	1	2

- Recepcionamos **1.094 (hum mil e noventa e quatro)** manifestações através do canal **Fale Conosco**, disponível no site da Prefeitura, sendo todas analisadas e já respondidas aos munícipes. (IPTU, concursos públicos, contatos das Secretarias Municipais, entre outras informações).

Conforme informado através de ofício em 28 de outubro de 2020, o canal Fale Conosco apresentou problemas no dia 29/09/2020 e desde então, não recebemos mais as manifestações realizadas pelo canal, mesmo disponível no site da prefeitura.

A Secretaria de Comunicação esta tratando do assunto junto a empresa responsável pelo site, a fim de sanar o problema.

- Em dezembro/2018 foi aderido o sistema SMARPD/Ouvidoria, apresentando um serviço mais completo, além da praticidade quanto as funcionalidades.

Devido à mudança de espaço físico da Ouvidoria Municipal, e logo após, as reformas juntamente com os atendimentos, e mudança de estagiário, não conseguimos registrar as demandas no sistema SMARPD/Ouvidoria oficialmente.

Após testes e tentativas de utilizar a plataforma junto aos munícipes e secretarias, o mesmo não atendeu nossas expectativas.

Diante disso, mantivemos os registros através dos canais disponíveis, sendo: presencial, telefônico, e-mail e e-OUV.


Informamos ainda que, o Sistema de Ouvidorias – E-OUV, permanece ativo, não prejudicando os registros pelo site da prefeitura.

- Enfrentando dificuldades junto as Secretarias Municipais (com maior número de pendencias, conforme tabela acima), devido ao não cumprimento dos prazos estabelecidos pela Ouvidoria Municipal, tanto na atuação, quanto nas respostas.

A ausência das respostas, prejudica diretamente o munícipe, que conta com a Ouvidoria Municipal, para posicionamento e/ ou possível resolução dos problemas.

Dessa forma, essas ações negativas podem causar eventual responsabilização administrativa, ou acionamento em outras esferas.

Sendo o que temos a informar, agradecemos a atenção.

  
Dayane Ramos Nascimento  
Ouvidoria Municipal