



**PREFEITURA**

# **OUVIDORIA MUNICIPAL**

Relatório de Atividades - 2021

# Apresentação



A Ouvidoria do Município de Campo Limpo Paulista, instituída pela Lei Complementar nº 301/2006 e regulamentada pelo Decreto nº 5.033/2007 e alterada parcialmente pela Lei nº 552/2020, tem como finalidade intermediar o diálogo entre os munícipes e seus representantes governamentais, garantindo os direitos dos cidadãos e usuários dos serviços públicos, recepcionando por meio de seus canais, solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões.

Assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade e assim colaborar para o desenvolvimento de ações e a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa.

O relatório busca garantir eficiência, transparência e aperfeiçoamentos na prestação dos Serviços Público.

# Canais de atendimento



Atendimento Presencial

**11h00 às 16h00**

Site da prefeitura

**<https://campolimpopaulista.sp.gov.br/site/servicos-online/ouvidoria.html>**

Telefone para contato

**(11) 4039-8381**

**(11) 4039-8382**

É importante salientar que o advento da pandemia Covid-19 trouxe a necessidade de ajustes, excepcionalmente um dos canais de atendimento passou a ser via e-mail:

**[ouvidoria@campolimpopaulista.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@campolimpopaulista.sp.gov.br)**

# Fundamentação Legal

Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017

**Art. 14.** Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**Art. 15.** O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Parágrafo único.** O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

# Estimativa de Prazos

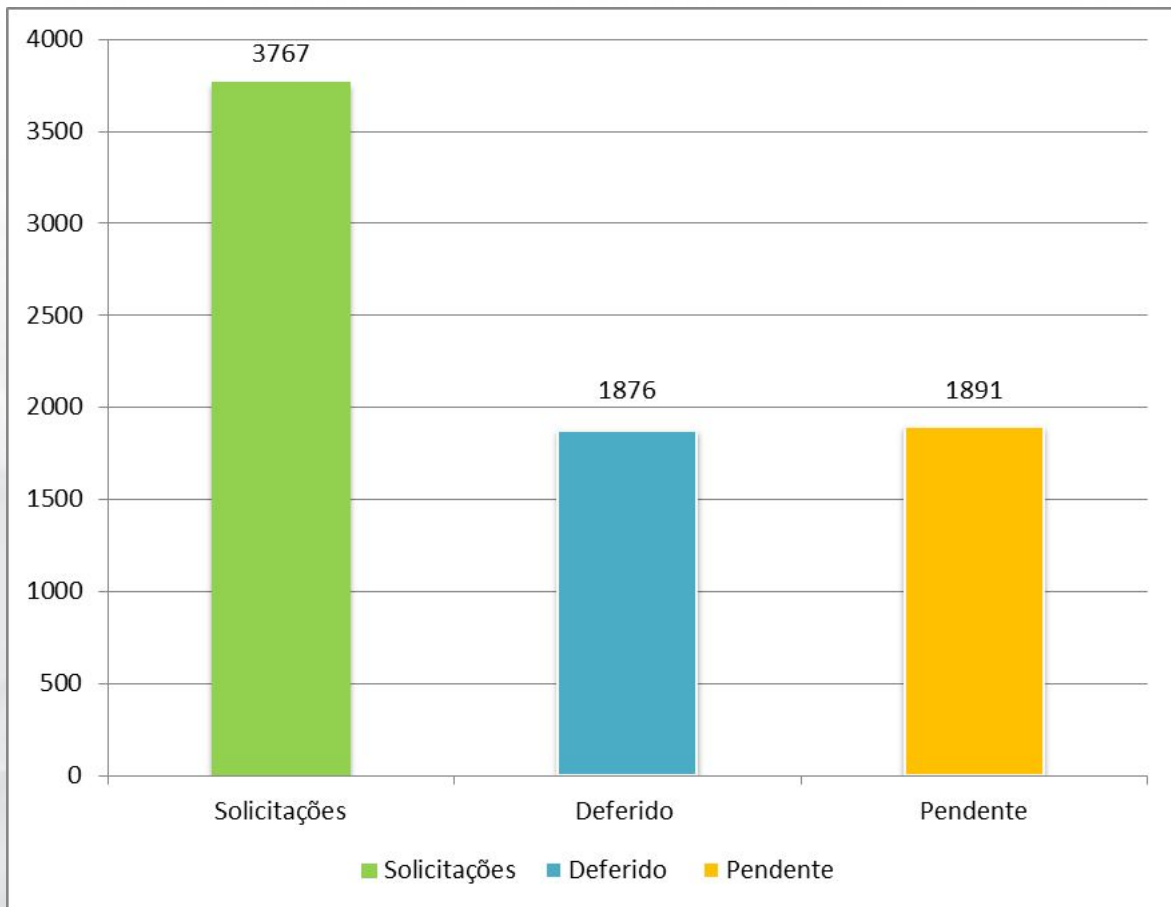
STATUS	SITUAÇÃO	PERÍODO
Aguardando Resposta	Aguardando resposta do órgão responsável pela providência	Período de 30 (trinta) dias
Programado	Programada para execução do serviço, conforme calendário do órgão responsável	Período de até 30 (trinta) dias
Em estudo	A solicitação requer envolvimento de diversos órgãos, para a elaboração do projeto final	Prazos de 31 a 180 dias
Projeto futuro	A solicitação requer estudo profundo de impacto técnico e financeiro, o que demanda longo tempo de avaliação	Prazos de 180 a 720 dias
Adendo	O munícipe acrescenta algo ao que solicitou inicialmente	Pode ser realizado uma única vez
Em trâmite	O serviço está sendo encaminhado de um órgão para outro via 156 para sua execução	Período de 72 (setenta e duas) horas
Notificado	O proprietário do imóvel foi notificado, e o prazo legal de tramitação está em andamento	Obedecer o prazo constante da notificação que pode variar de 20 a 30 dias até a emissão da multa

## Nota Técnica

O status corresponde ao trajeto das manifestações realizadas junto a Ouvidoria Municipal. A situação apresenta detalhadamente a condição dos pedidos. O período transparece os prazos necessários para efetuar cada solicitação.

# Status das Solicitações

Gráfico 01: Total de movimentações das solicitações

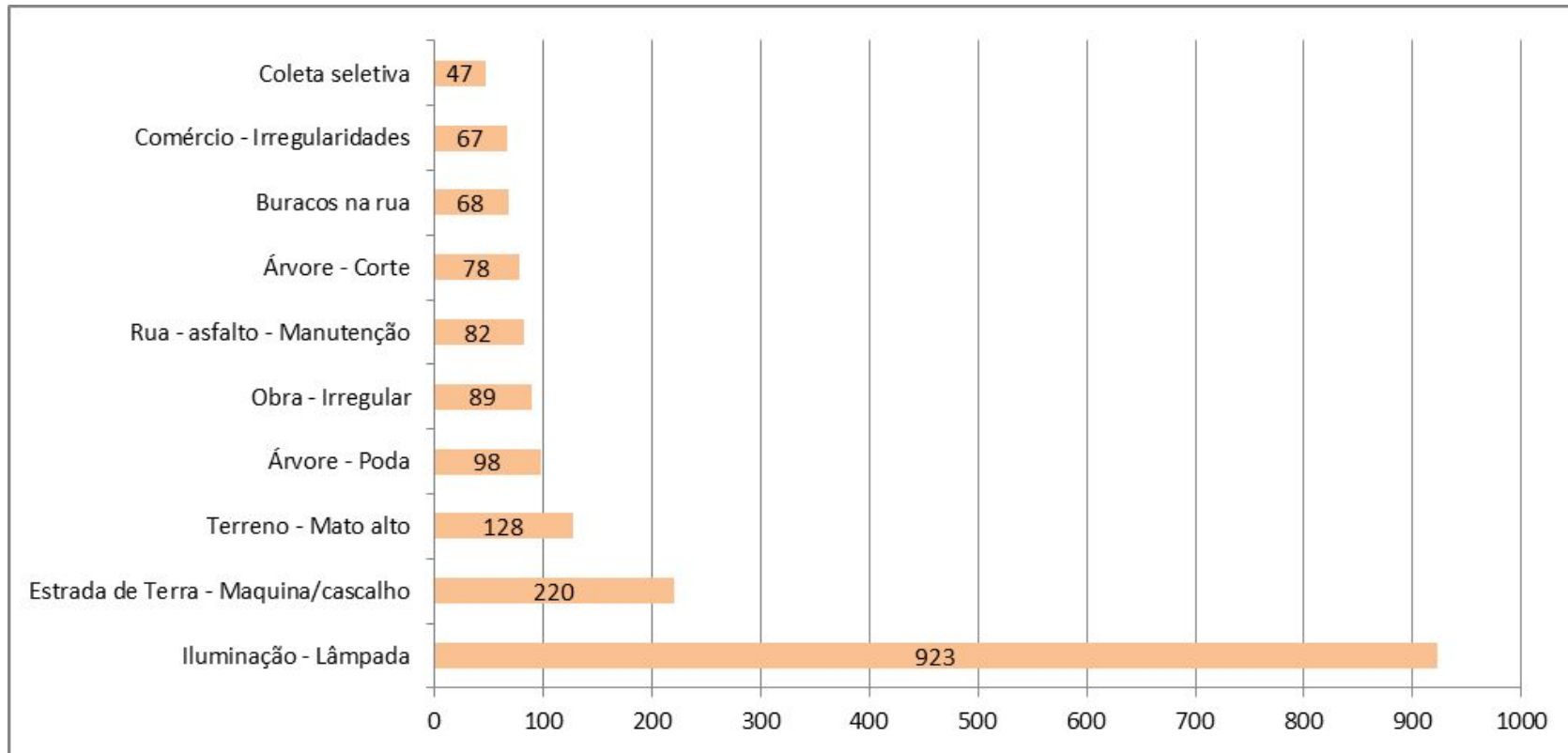


## Nota Técnica

O total de solicitações corresponde a todas as manifestações realizadas junto a Ouvidoria Municipal. A execução dos pleitos, resulta em deferido, enquanto o total de pendentes apresenta as solicitações que não tiveram ação concreta. Isso significa que as ações estão aguardando resposta, programados, em estudo, trâmite ou em projeto futuro.

Assim, a Ouvidoria Municipal, no exercício de 2021, apresentou como resposta efetiva, a execução de um total de 1876 solicitações.

Gráfico 02: Assunto dos maiores índices de solicitações

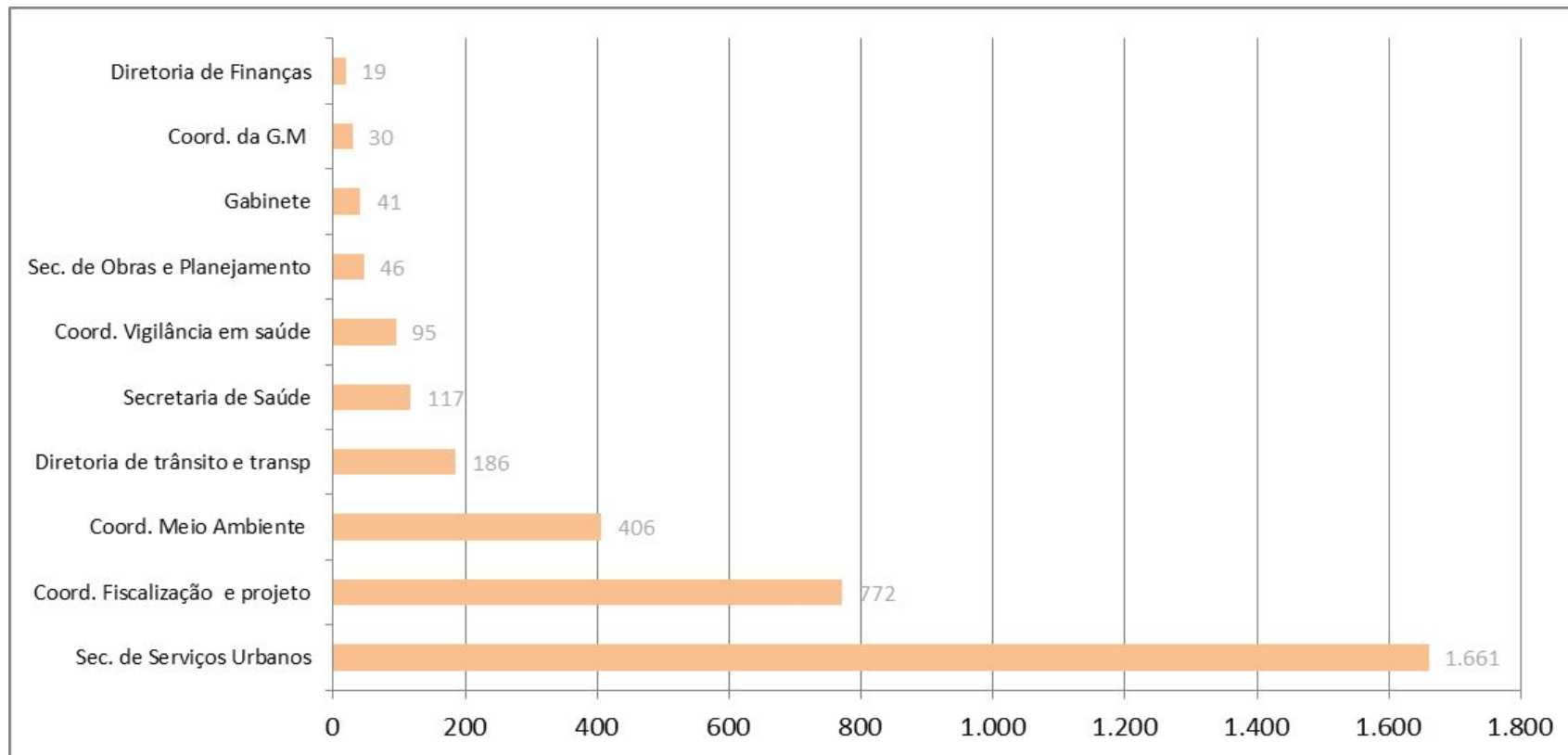


### Nota Técnica

O gráfico corresponde aos assuntos com o maior índice de solicitações realizadas no ano de 2021. Pedidos estes referentes a manutenção, fiscalização, pavimentação, melhoramento e providências a serem tomadas.

Assim, a Ouvidoria Municipal, recolhe os respectivos pedidos e encaminha aos setores de sua autoria.

Gráfico 03: Unidades com o maior índice de solicitações

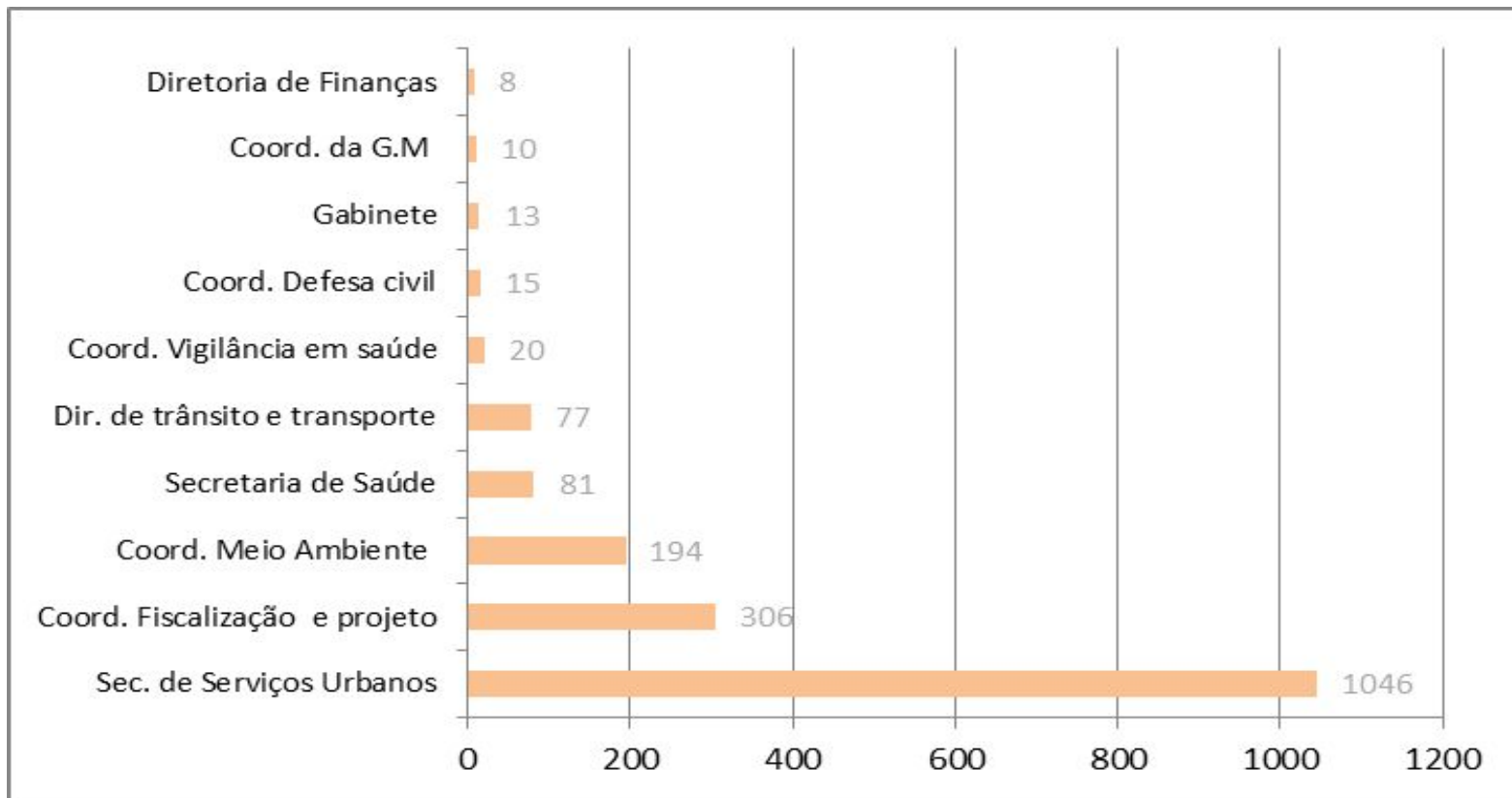


### Nota Técnica

O gráfico corresponde aos setores com o maior índice de solicitações realizadas junto a Ouvidoria Municipal expostas de forma crescente.



Gráfico 04: Unidades com o maior índice de executados



### Nota Técnica

O gráfico corresponde aos setores que mais receberam solicitações no ano de 2021 dentre quais apresentaram ações concretas dos pleitos.

# Recomendações

Para aumento da eficiência e satisfação do usuário do serviço público, algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2022:

- Novos equipamentos
- Modernização
- Capacitação dos funcionários
- Pensar em novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda, garantindo o atendimento ideal e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimentos e agilidade