



PREFEITURA

OUVIDORIA MUNICIPAL

Relatório de Atividades - 2020

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

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

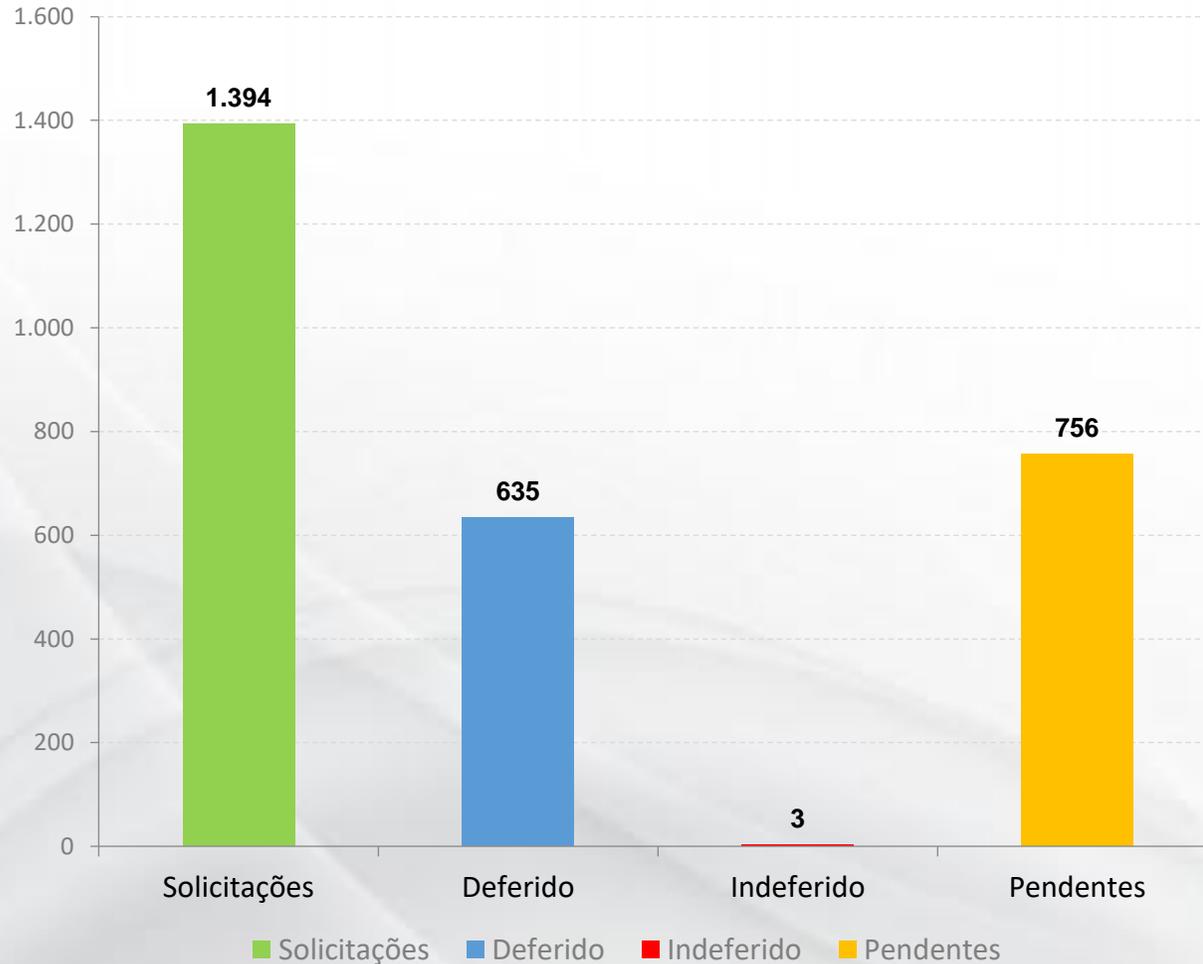
STATUS	SITUAÇÃO	PERÍODO
Aguardando Resposta	Aguardando resposta do órgão responsável pela providência	Período de 30 (trinta) dias
Programado	Programada para execução do serviço, conforme calendário do órgão responsável	Período de até 30 (trinta) dias
Em estudo	A solicitação requer envolvimento de diversos 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 transpõe os prazos necessários para efetuar cada solicitação.

Status das Solicitações

Gráfico 01: Total de Movimentação das Solicitações

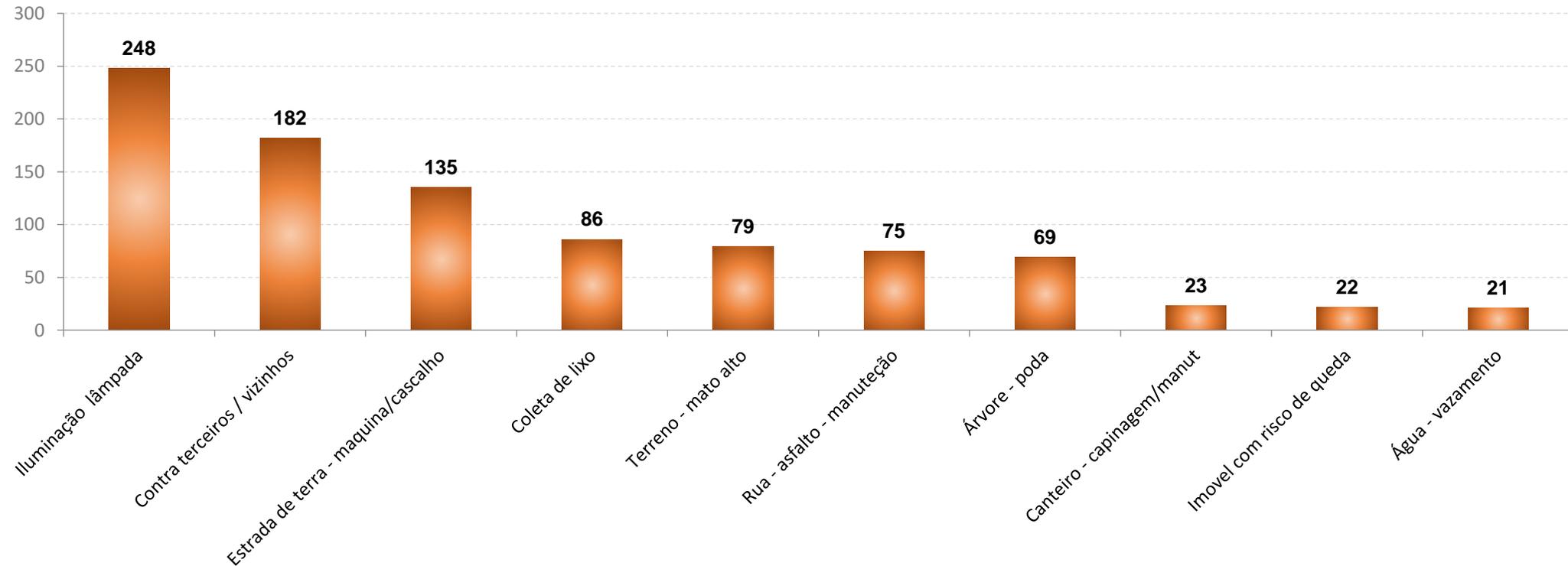


Nota Técnica

O total de solicitações corresponde a todas as manifestações realizadas junto a Ouvidoria Municipal. A execução ou não dos pleitos, resulta da soma dos campos deferido e indeferido, 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 2020, apresentou como resposta efetiva, deferida ou indeferida, um total de 638 solicitações, correspondendo a 45,76%

Gráfico 02: Assunto das solicitações

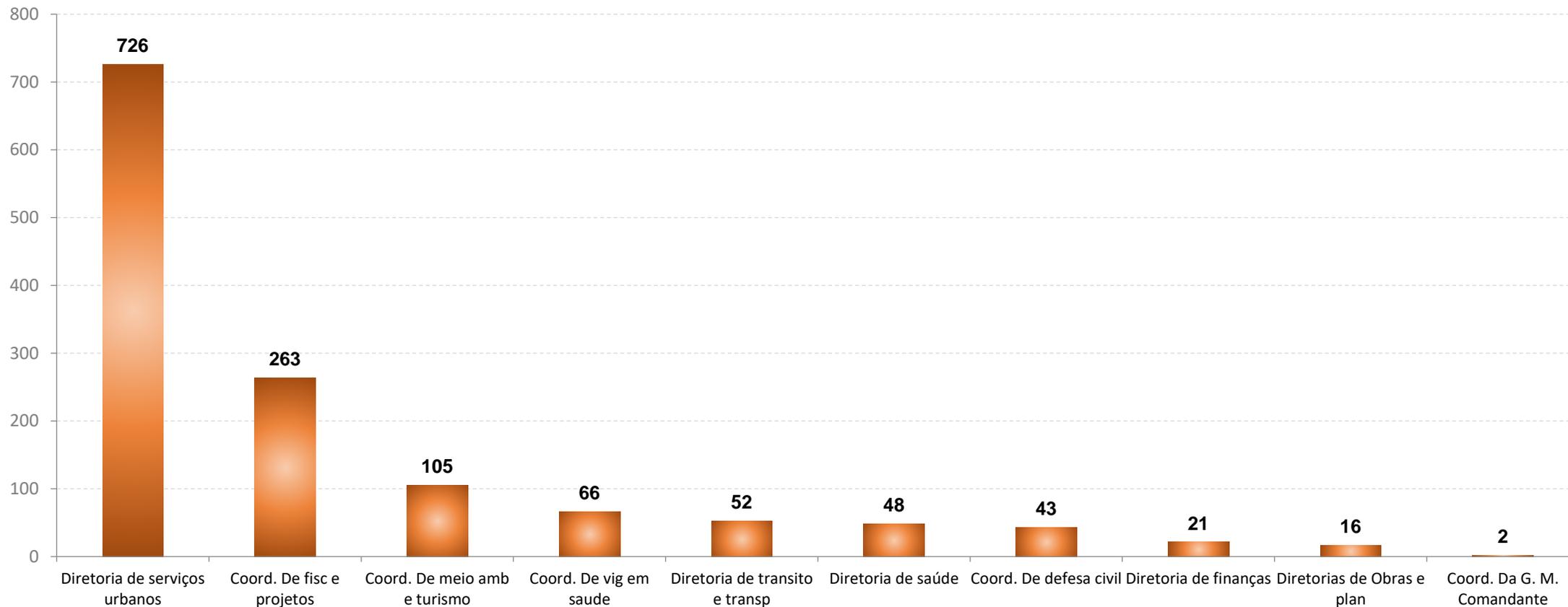


Nota Técnica

O gráfico corresponde aos assuntos com o maior índice de solicitações realizadas no ano de 2020. 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.

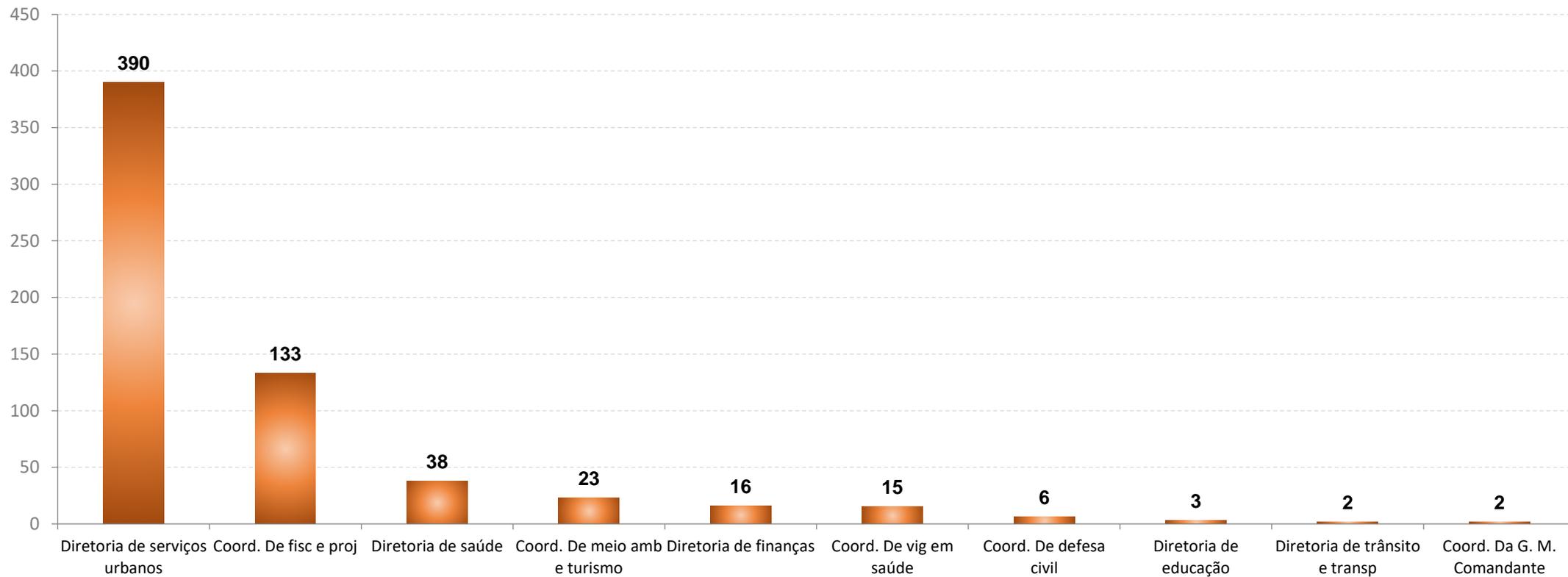
Gráfico 03: Unidades com o maior índice de solicitações



Nota Técnica

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

Gráfico 04: Unidades com o maior índice de executados



Nota Técnica

O gráfico corresponde aos setores que mais receberam solicitações no ano de 2020 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 2021:

- Estruturar a Ouvidoria
- Elaborar carta de serviço
- Conscientizar os setores a respeitarem os prazos legais de repostas
- 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
- Divulgar amplamente os canais de atendimento da ouvidoria para a população e servidores municipais.