



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMAQUÃ
SECRETARIA MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

Relatório de Gestão
Ouvidoria Geral da
Prefeitura Municipal de Camaquã
2020

CAMAQUÃ - SETEMBRO DE 2020.

Secretaria Municipal da Administração e do Planejamento

Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Camaquã

Rua Olavo Moraes, 869 – Centro

Cep 96.780-900

Camaquã.RS

ouvidoria@camaqua.rs.gov.br

www.camaqua.rs.gov.br

51 3671.7215

Cristiane Silva da Cunha

Secretária Municipal da Administração e Planejamento

Gabriela Maria Brito Dapper

Bruna da Cunha Oliveira Longaray

Ouvidoras

Diagramação: Ouvidoria Geral de Camaquã/PMC

Copyright © 2020 Prefeitura Municipal de Camaquã

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Sumário

Apresentação	04
Números	05
Considerações Finais	07

Apresentação

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Camaquã, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2019.

É importante destacar que as atividades de ouvidoria tiveram início em 2019, e que os primeiros manifestos datam de maio de 2019.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

O Relatório Anual de Gestão 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.

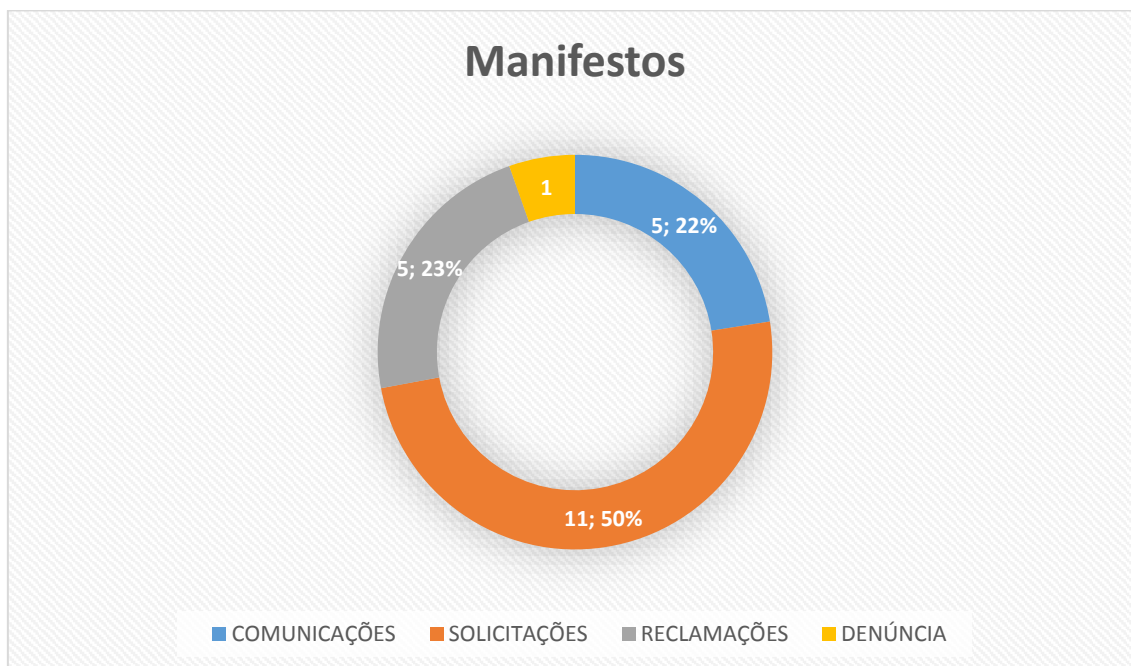
Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Camaquã durante o ano de 2019, pois encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Camaquã, durante o ano de 2019.

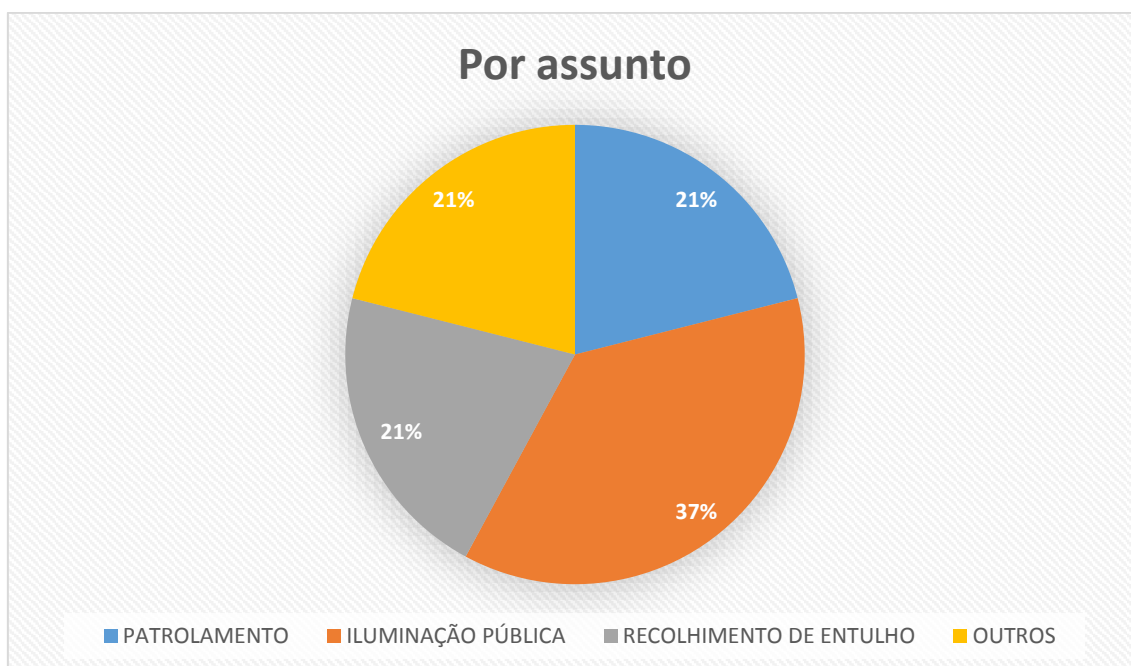
Números

Os atendimentos da Ouvidoria Geral de Camaquã passaram a ser realizados em maio de 2019, através do sistema e-Ouv, presencial, carta, e-mail e inclusive presencial. Chama a atenção que a totalidade dos manifestos foi recebida pelo sistema e-Ouv.

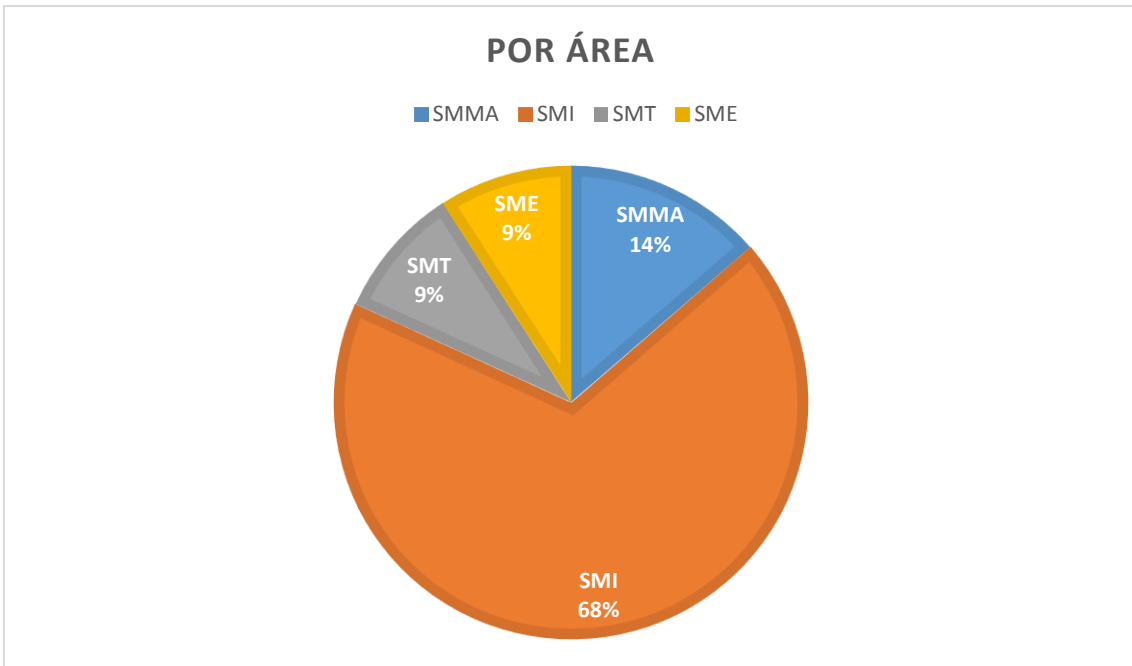
Foram recebidas, em 2019, **22 manifestações**.



Solicitações é o maior número recebido de manifestos, seguido de reclamações e comunicações.



O maior número de manifestos é ligado à **iluminação pública**.



Como a maior demanda é por solicitações de iluminação e patrolamento, em função disso a Secretaria da Infraestrutura é a área mais citada nos manifestos.

Média de tempo para envio da resposta ao manifestante **17,7 dias.**

Considerações Finais

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Camaquã vem trabalhando para cumprir a missão de atuar como intermediadora da comunicação e da relação entre a Prefeitura, os servidores e os cidadãos que utilizam os serviços.

Para 2020, pretendemos enviar à Secretaria Municipal da Infraestrutura sugestão para que seja realizado o mapeamento da iluminação pública, além de pesquisa de áreas com deficiência e também a elaboração de um plano de ação para manutenção do patrolamento nas vias públicas.