



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  
2021

CAMAQUÃ - MARÇO DE 2021.

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](mailto:ouvidoria@camaqua.rs.gov.br)

[www.camaqua.rs.gov.br](http://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 © 2021 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 .....	09

## 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 2020.

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.

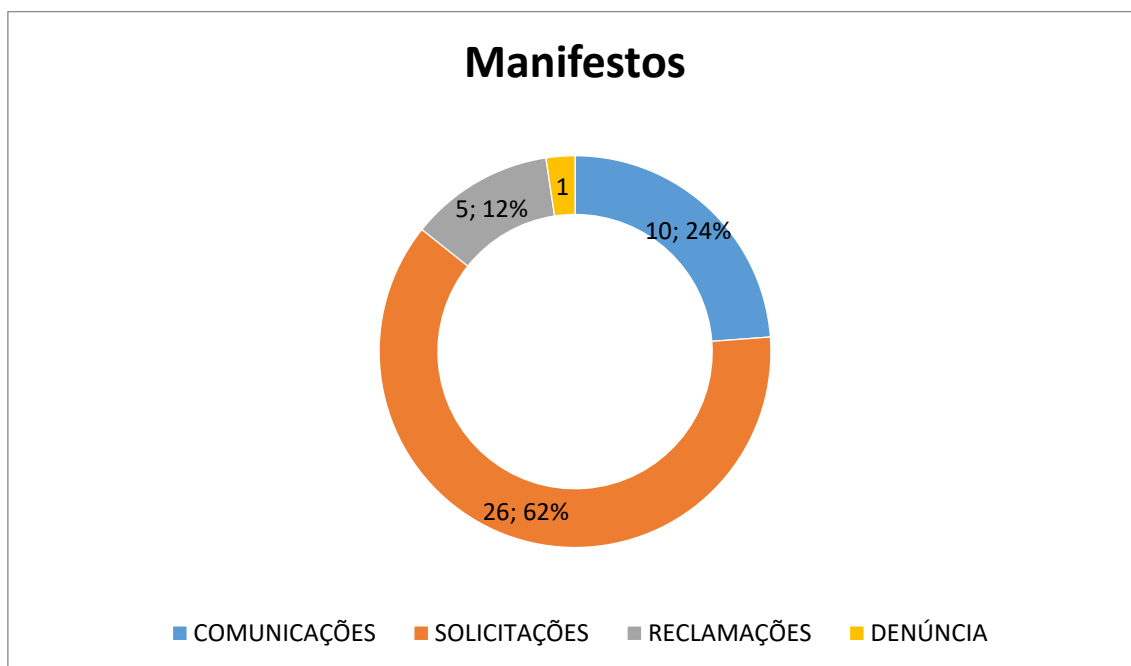
Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Camaquã durante o ano de 2020, 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

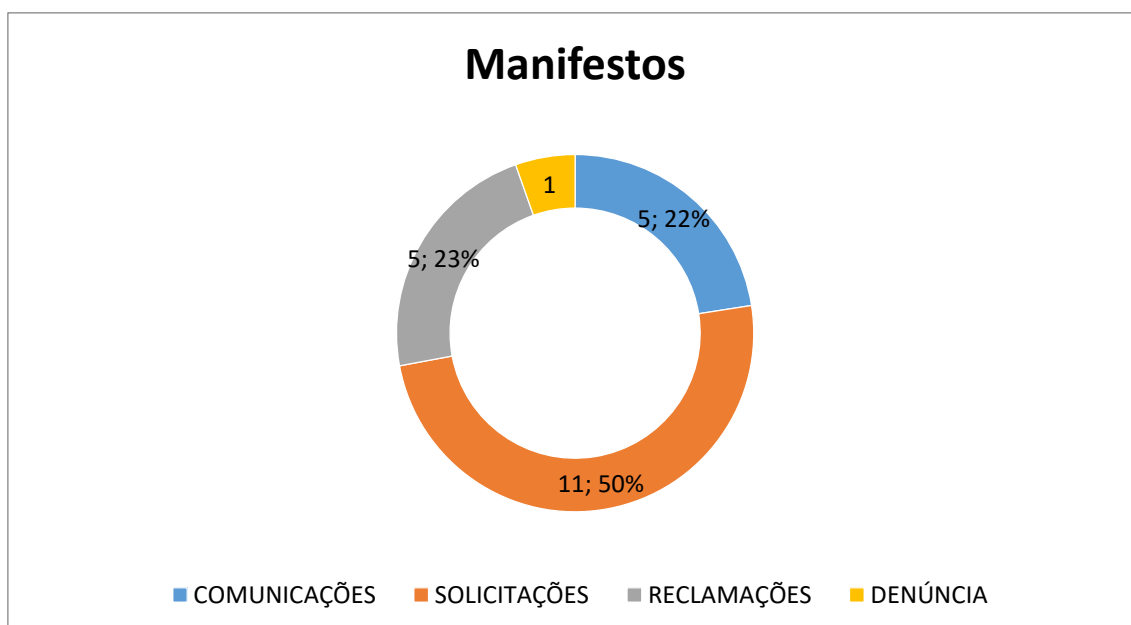
Os atendimentos da Ouvidoria Geral de Camaquã em 2020 foram realizados através do sistema Fala-BR (antigo e-Ouv), através da internet, não sendo realizado nenhum atendimento pelos meios presencial, telefone, carta, e e-mail, mesmo todos estes tendo sido disponibilizados aos manifestantes como um meio alternativo.

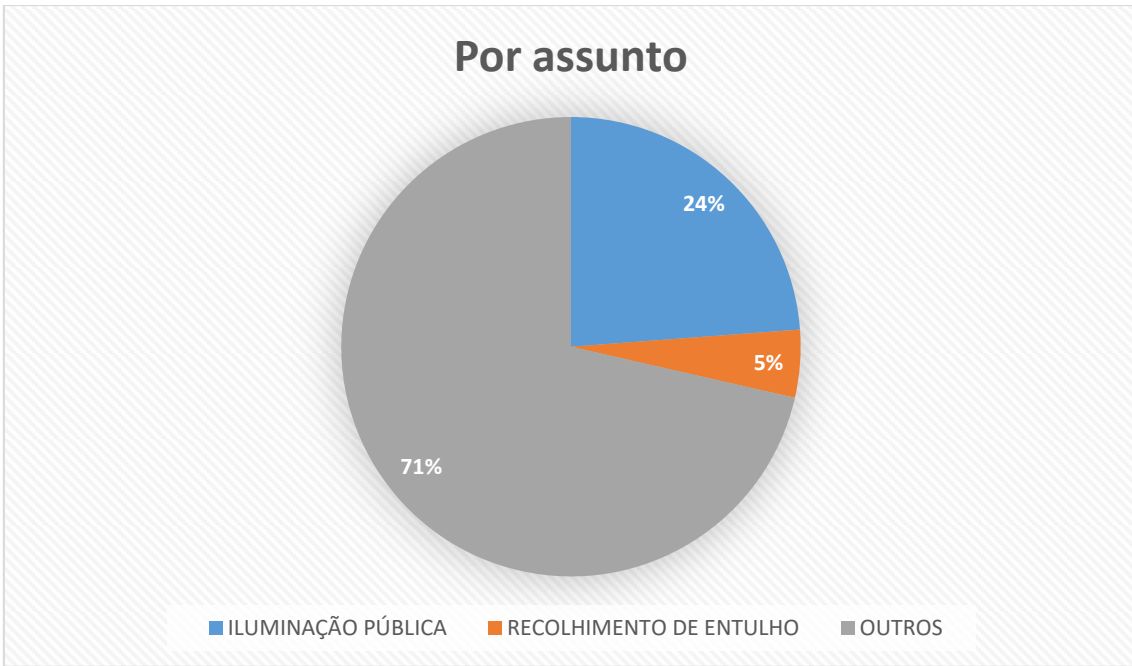
Foram recebidas, em 2020, **42 manifestações**, contra 22 em 2019.



Como em 2019, **Solicitações** é o maior número recebido de manifestos, seguido de comunicações e reclamações. Na maior parte das vezes, o comunicante elege sua manifestação como comunicação pela questão de que nesse item não é exigida a identificação do usuário, porém isto impossibilita que a Ouvidoria consiga dar um retorno ao usuário.

Gráfico comparativo de 2019





No ano de 2020, o maior número de manifestos é ligado a **assuntos diversos**, seguido de **iluminação pública** que já havia sido o assunto mais frequente em 2019.

Gráfico comparativo de 2019

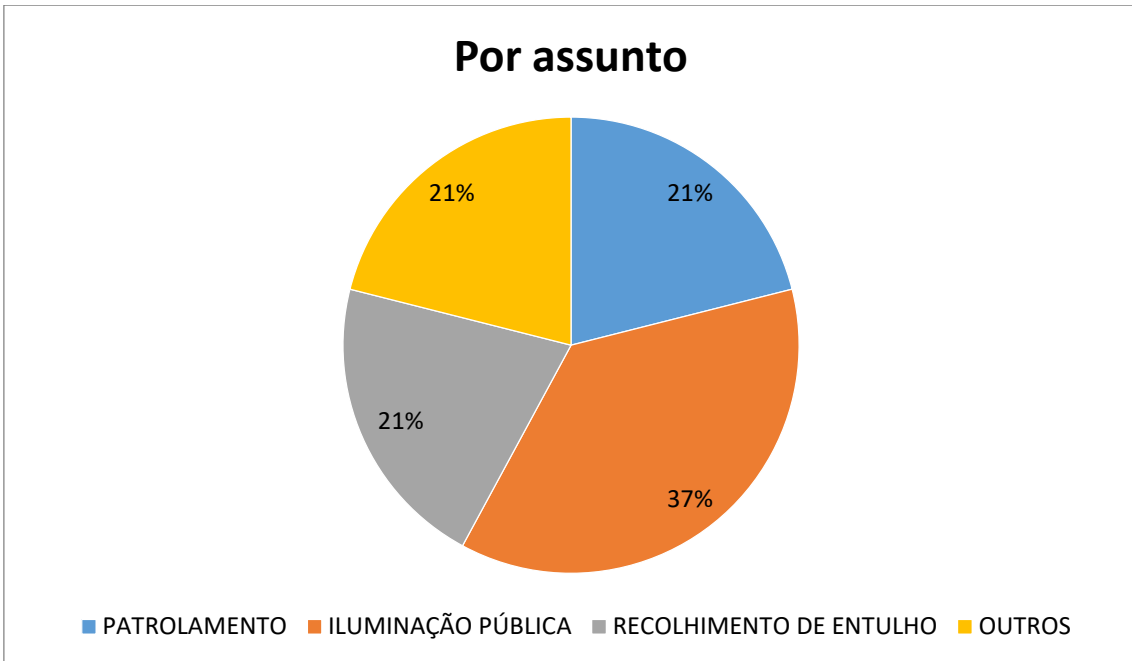
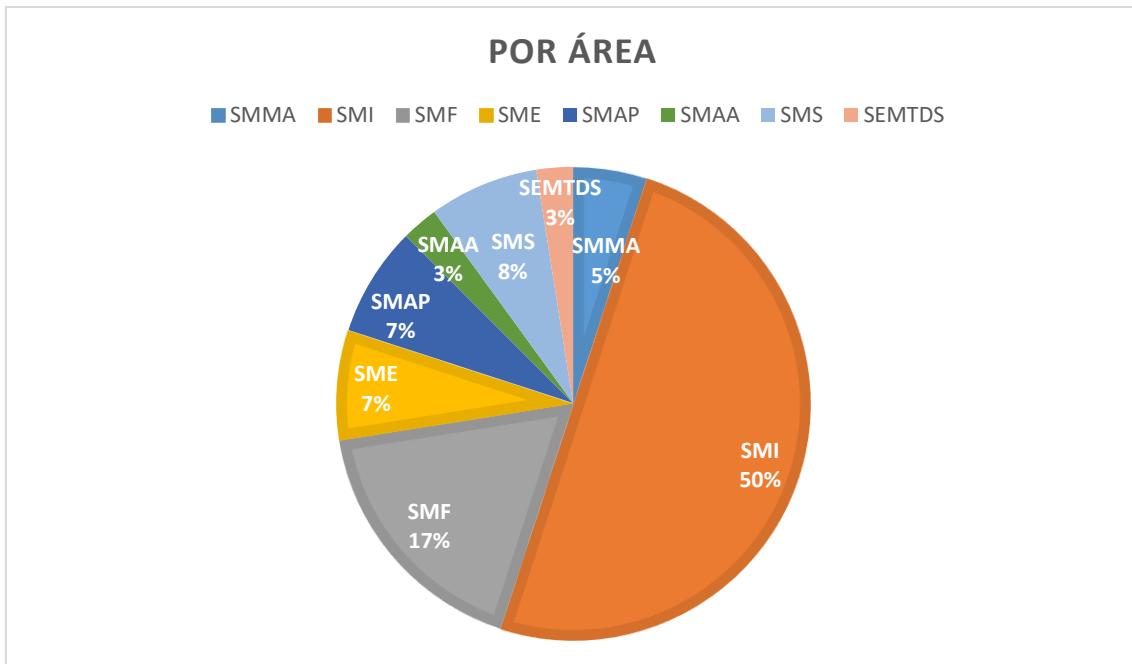


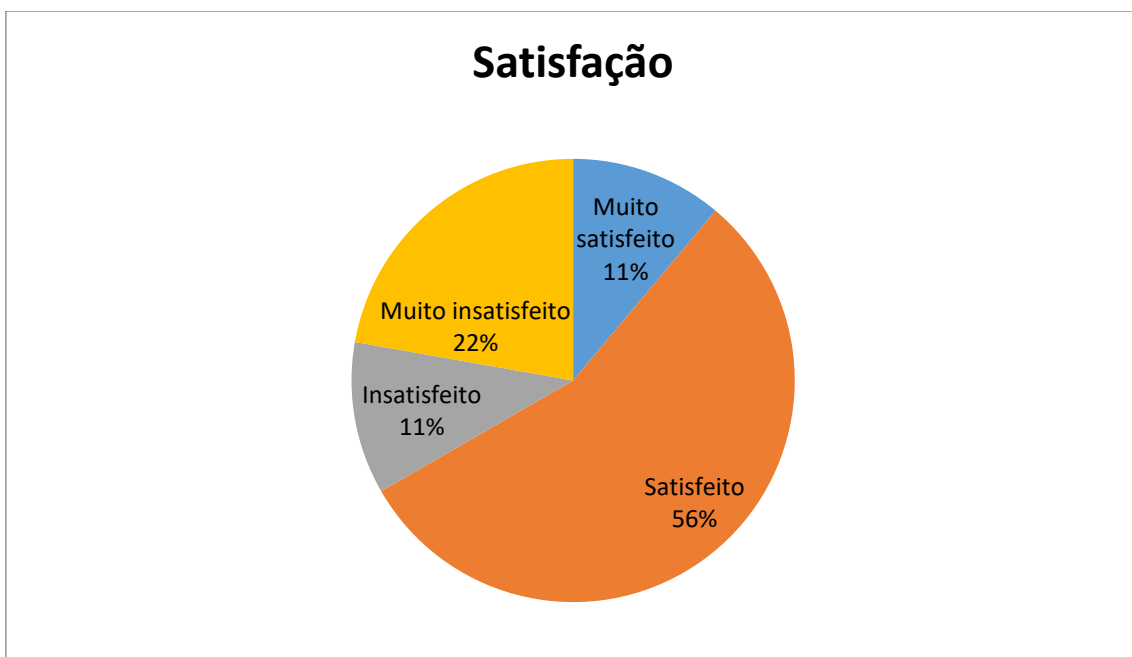
Gráfico de 2020



Como a maior demanda é por solicitações de iluminação e recolhimento de entulho, em função disso a **Secretaria da Infraestrutura** é a área mais citada nos manifestos. A Secretaria Municipal da Fazenda aparece em segundo lugar em função de dúvidas de contribuintes e fornecedores quanto ao sistema de nota fiscal, entre outros

### Satisfação

O manifestante, ao final do atendimento, quando recebe a resposta da Ouvidoria é convidado a preencher a pesquisa de satisfação ao usuário. Das 42 manifestações, 9 responderam à pesquisa.



Após análise dos dados é possível perceber que o grau de satisfação do usuário está diretamente ligado ao atendimento da demanda do mesmo, conforme a tabela abaixo:

Demanda atendida?	Satisfeito com o atendimento prestado?
Sim	😊 Satisfeito
Parcialmente Atendida	😡 Muito Insatisfeito
Sim	😊 Muito Satisfeito
Sim	😊 Satisfeito
Sim	😊 Satisfeito
Não	😡 Muito Insatisfeito
Sim	😊 Satisfeito
Não	😞 Insatisfeito
Parcialmente Atendida	😊 Satisfeito

## Tempo de Resposta

A média de tempo para envio da resposta ao manifestante em 2020 foi de **12,3 dias**, uma média melhor que em 2019 quando ficou em 17,7 dias.

Lembrando que a resposta deve ser enviada em um prazo máximo de 30 dias prorrogáveis uma única vez pelo mesmo período.

Nesse quesito, a Ouvidoria divide o sucesso com as Secretarias e Setores que tem respondido às demandas enviadas a eles com presteza.



## Considerações Finais

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Camaquã tem como foco de seu trabalho a missão de atuar como intermediadora da comunicação e da relação entre a Prefeitura, os servidores e os cidadãos que utilizam os serviços.

Uma vez que o serviço de ouvidoria foi implantado em maio de 2019, neste relatório do ano de 2020 foi possível realizar o apanhado de um “ano completo” de registro de manifestações. E, inclusive, foi possível traçar um comparativo com a média relativa ao ano anterior.

Como 2020 foi um ano atípico, a equipe da Ouvidoria Geral da Prefeitura de Camaquã acredita que isso se refletiu nas manifestações registradas pelos usuários. A partir dos dados levantados para elaboração do relatório foi possível visualizar o diversificado grande número de assuntos registrados, além do grande número de solicitações de informações pelos manifestantes.

Em 2021, enviaremos novamente à Secretaria Municipal da Infraestrutura, visto que houve a troca do gestor da Pasta, a sugestão de que seja realizado o mapeamento dos serviços de iluminação pública a fim de permitir um detalhamento de sua situação, bem como das áreas que possuem deficiência no atendimento, para a elaboração de um Plano de Ação que auxilie na manutenção periódica da iluminação pública.