



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
2022

CAMAQUÃ - MARÇO DE 2022.

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 © 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	08

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 2021.

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.

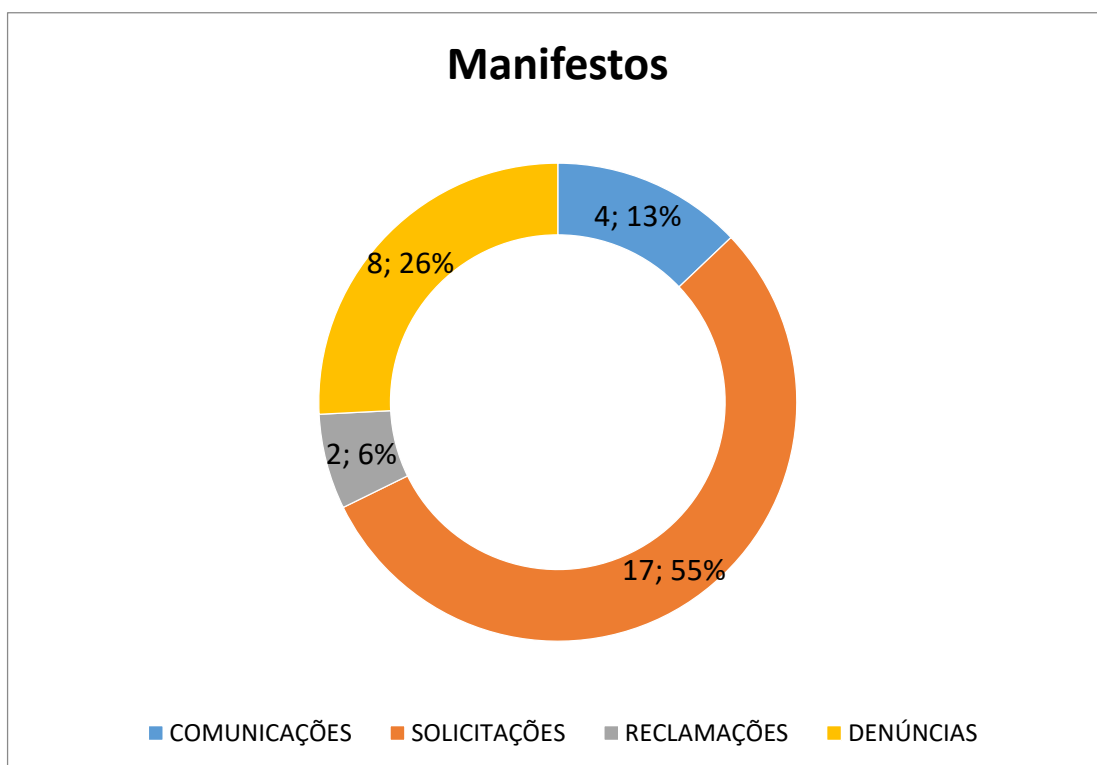
Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Camaquã durante o ano de 2021, 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 2021.

Números

Os atendimentos da Ouvidoria Geral de Camaquã em 2021 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 2021, **39 manifestações**, contra 42 em 2020 e 22 em 2019. Destas, 8 foram arquivadas por duplicidade, ou foram arquivadas por falta de dados para apuração da manifestação, muitas após um pedido de complemento não respondido.

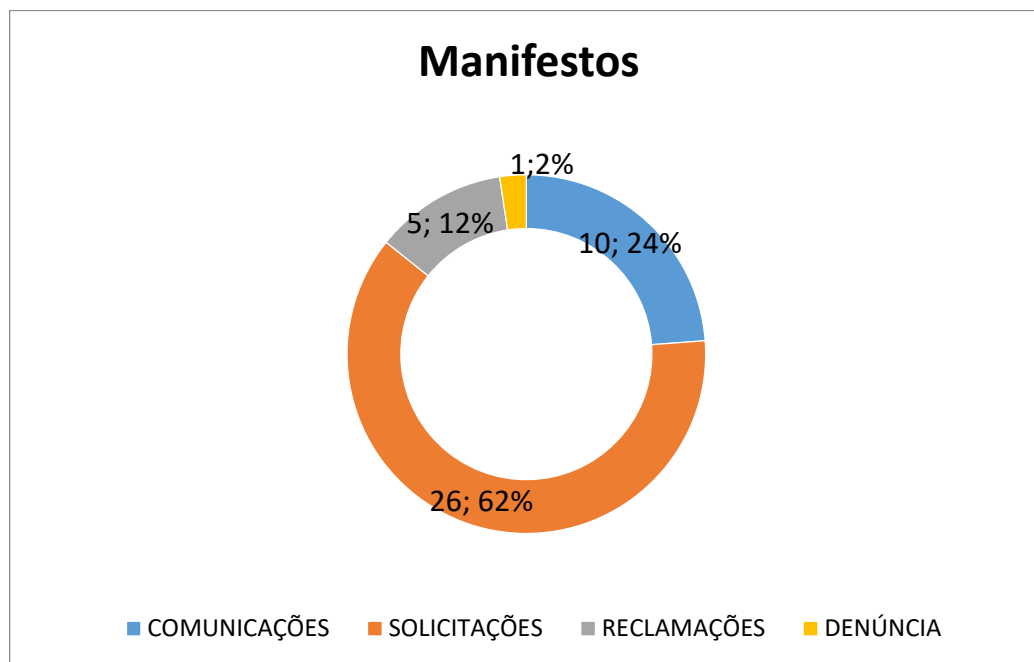


Como em 2019 e 2020, **Solicitações** é o maior número recebido de manifestos, seguido de comunicações e reclamações.

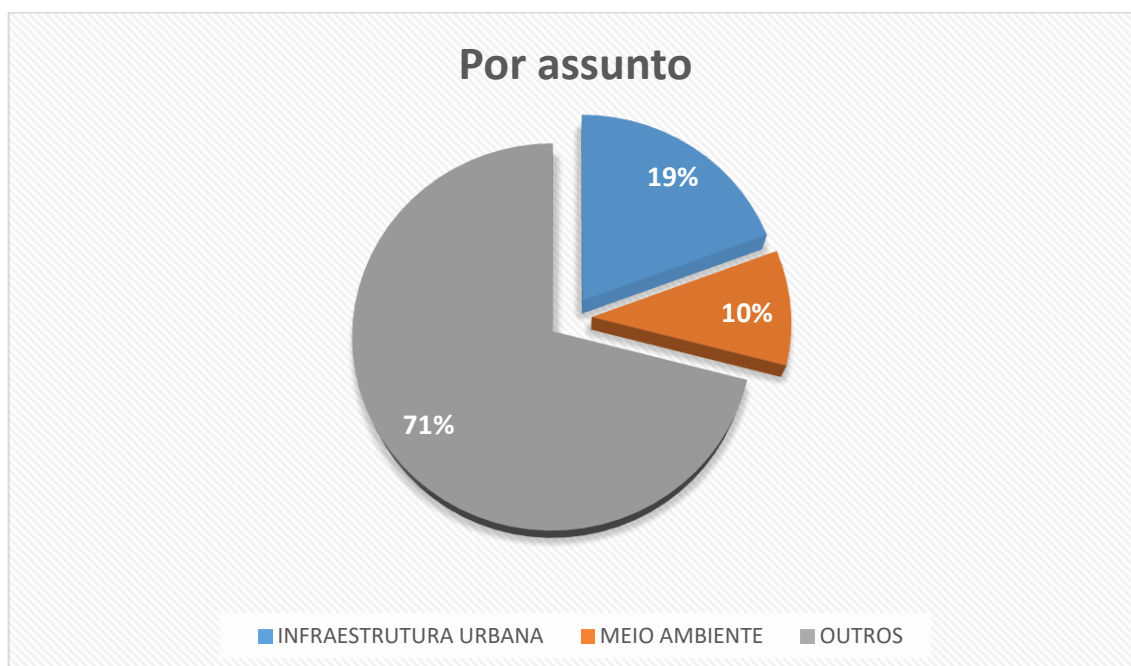
Houve uma diminuição das comunicações em relação a 2020. Muitas vezes, o comunicante elege sua manifestação como comunicação pela questão de que nesse item não é exigida a identificação do usuário, porém isto impossibilita que a Ouvidoria consiga dar um retorno ao usuário.

Esse ano, houve uma situação atípica com relação ao número de denúncias, pois várias delas foram protocoladas em razão do mesmo assunto.

Gráfico comparativo de 2020



Outros gráficos comparativos de 2021



No ano de 2021, como em 2020, o maior número de manifestos é ligado a **assuntos diversos**, seguido de **infraestrutura urbana**, que já havia sido o assunto mais frequente em 2019 e 2020, e **meio ambiente**.

Satisfação

O manifestante, ao final do atendimento, quando recebe a resposta da Ouvidoria é convidado a preencher a pesquisa de satisfação ao usuário. Das 31 manifestações, **1** respondeu à pesquisa e se declarou insatisfeito com a solução da demanda. Chama a atenção que dois

manifestantes responderam apenas em 2021 as pesquisas de satisfação referentes a demandas de abril e setembro de 2020. Na ocasião, um declarou-se satisfeito pois sua demanda foi resolvida e outro insatisfeito pois sua demanda ainda não havia sido atendida.

Como em 2020, o grau de satisfação do usuário está diretamente ligado ao atendimento da demanda do mesmo.

Tempo de Resposta

A média de tempo para envio da resposta ao manifestante em 2021 foi de **13,3 dias**, uma média relativamente igual a de 2020 quando ficou em 12,3 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.

Como 2021 ainda teve reflexos da pandemia, 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.