

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

## EXERCÍCIO 2021

A Ouvidoria Municipal de Ipeúna, por meio eletrônico, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021. As atividades da Ouvidoria Municipal são realizadas pela Secretaria Municipal de Governo e Finanças.

## APRESENTAÇÃO

Por recomendação do Tribunal de Contas do Estado de SP (TCE-SP) e o vigor da lei 13.460/2017, a Secretaria de Governo e Finanças iniciou a implantação da Ouvidoria Municipal, por meio eletrônico, para receber as manifestações dos usuários.

A Ouvidoria Municipal é um importante canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura de Ipeúna que atua sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos. Todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos municipais por meio da Ouvidoria, disponível, exclusivamente, no Portal da Prefeitura <https://www.ipeuna.sp.gov.br/serviços/ouvidoria/>.

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

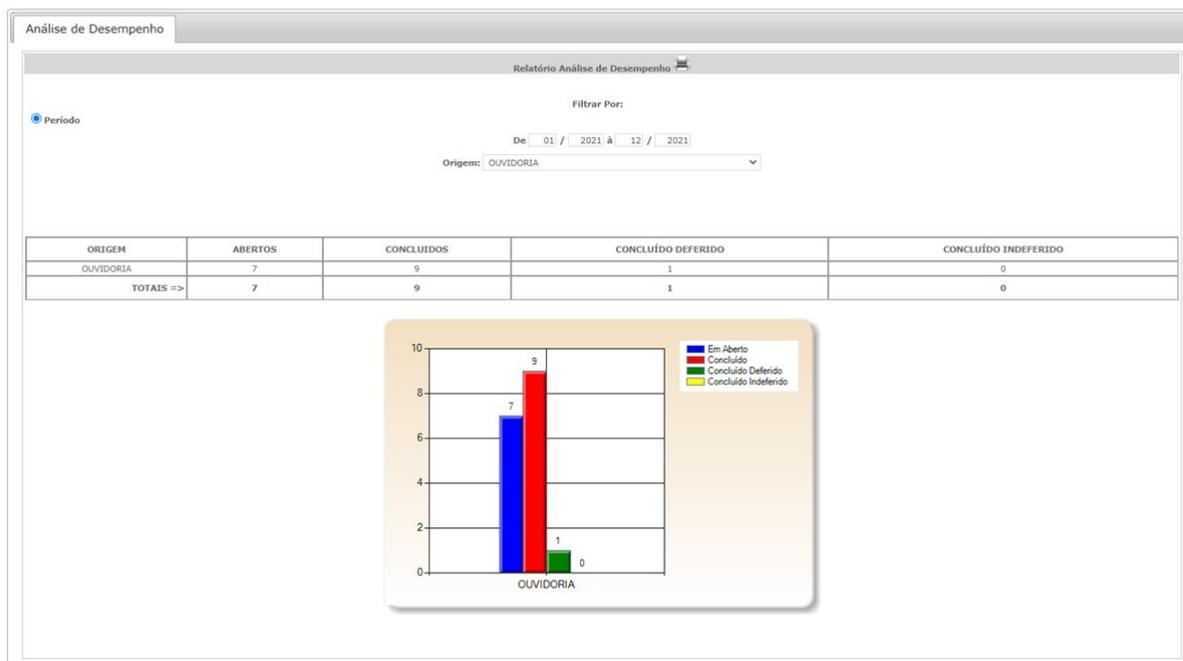
Entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021 a Ouvidoria Municipal do município de Ipeúna recebeu 16 manifestações

TABELA DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	4
Abril	2
Maiο	1
Junho	2
Julho	0
Agosto	1
Setembro	2
Outubro	0
Novembro	1

Dezembro	3
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

## GRÁFICO DA SITUAÇÃO DE ATENDIMENTOS

Página Inicial > Gráficos > Análise de Desempenho



As manifestações arquivadas foram por duplicidade, inadequação e insuficiência de dados. Todas essas tratavam-se de comunicações, o que não permite que a Ouvidoria peça complementação de dados.

## GRÁFICO DA MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Ao longo do período, observa-se que foram registradas 16 ocorrências. Destas, 06 são do tipo Reclamação que permite registro anônimo. Nesse caso o cidadão não recebe número de protocolo e não tem acesso a pedidos de complementação de informação e resposta conclusiva da manifestação. Ainda assim, quando apresentados elementos suficientes, a Ouvidoria dá o mesmo encaminhamento e conclusão à manifestação. Outras 06 são do tipo Denúncias que também podem ser feitas anonimamente. As demais são 02 do tipo Serviço e outras 02 do tipo Outros.

## MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

Das manifestações registradas, os motivos recorrentes foram Covid-19 (02), pedidos de informação (02), fiscalização de empresas (02), perturbação do sossego e aglomeração de pessoas em bares (06); maus tratos de animais (01); pedido para fiscalizar e notificar proprietários para lançamento de água de uso doméstico (01), alteração de endereço para entrega de cobrança de tributos (01); e, encaminhamento de documentos (01).

## ***TABELA – MANIFESTAÇÕES POR SETOR ACIONADO***

As manifestações de perturbação do sossego e aglomeração de pessoas em bares (06) e maus tratos de animais (01) que não são de responsabilidade da Prefeitura e de seus setores, mas foram respondidas pela Ouvidoria, encaminhando devidamente o usuário ao setor responsável.

## ***PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO***

Todas as informações recebidas por essa Ouvidoria Eletrônica foram encaminhadas aos setores responsáveis. A Administração atendeu as manifestações e o cidadão teve resposta aos seus questionamentos, exceto nos casos das ocorrências anônimas.

## ***CONSIDERAÇÕES FINAIS E APONTAMENTOS***

A Ouvidoria Eletrônica é um importante canal de participação social. As demandas encaminhadas pela Ouvidoria Geral foram, em sua maioria, atendidas pelas Secretarias e seus setores, em especial pelas Secretaria de Projetos e Obras, Serviços Públicos, Saneamento Básico e Meio Ambiente.