



Prefeitura Municipal de Louveira
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

1



RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
EXERCÍCIO: 2021



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Conteúdo

2

APRESENTAÇÃO.....	3
INTRODUÇÃO	4
DAS MANIFESTAÇÕES.....	5
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	7
FORMAS DE CONTATO	9
DO ENCERRAMENTO DA DEMANDA	10
criação do Conselho Municipal dos Usuários de Serviços Públicos	12
RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	13



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

APRESENTAÇÃO

3

Apresentamos o Relatório Anual das Manifestações registradas junto à Ouvidoria Geral do Município, concernente ao exercício de 2021, em linguagem cidadã conforme os Arts. 14 e 15 da **Lei N° 13.460/17**.

A Ouvidoria é um órgão de Controle Social de participação do usuário, atuando no diálogo entre o Cidadão e a Administração Pública, tem como finalidade evidenciar os pontos negativos e positivos em relação aos serviços prestados à população, assim, proporcionar melhorias nos referidos préstimos.

No município de Louveira, a Ouvidoria Geral foi instituída com a criação do cargo de Ouvidor Geral do Município, através da Lei N° 2.377, de 30 de Junho de 2014, entretanto passou a atuar nos moldes atuais desde Janeiro de 2019.

A produtividade da Ouvidoria Geral do Município foi quantificada, através da consolidação de dados constantes nos registros deste Departamento, no período de 04/01/2021 á 29/12/2021.

O objetivo deste relatório, é prestar contas do desempenho deste Departamento, evidenciando as ações desenvolvidas em relação às manifestações recebidas, além de contribuir para a melhoria da gestão, visando efetiva transparência da Administração Pública.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

INTRODUÇÃO

4

Atualmente a Ouvidoria Geral do Município de Louveira é um órgão de defesa dos direitos do cidadão, esclarecimento dos seus deveres e atua na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o Cidadão e o Poder Executivo Municipal. Atuando como instância recursal, tem como missão ouvir o cidadão, registrar, encaminhar e acompanhar as demandas, além de mediar conflitos e propor aperfeiçoamentos, sinalizando melhorias à Administração Municipal.

A Ouvidoria Geral do Município de Louveira apresenta a 3ª Edição do Relatório Anual, referente ao exercício 2021, explicitando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pelo Departamento no período em questão.

Visando a eficácia deste órgão na prestação ao Cidadão, destacamos que em 2021, foram mantidas as diretrizes e regramentos da Controladoria Geral da União.

Enfatizamos que os dados apresentados neste relatório, foram integralmente extraídos dos registros deste departamento, cita-se:

- Sistema ASSIST - Cartão Cidadão;
- Relatórios (*pormenorizados*), mensalmente apresentados ao Gabinete do Excelentíssimo Senhor Prefeito Estanislau Steck.



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

DAS MANIFESTAÇÕES

5

As manifestações chegam à Ouvidoria, através de diversos canais de atendimento, onde são devidamente classificadas por natureza e enviadas ao setor responsável para apuração e parecer conclusivo, em um prazo de 20 dias, que pode ser prorrogado por igual período, sob justificativa.

No período de 04/01/2021 à 29/12/2021, foram processadas 904 (*novecentas e quatro*) Manifestações, totalizando a média de 75 atendimentos por mês.



A seguir, explicitamos o total de acionamentos por secretaria, recepcionados em 2021:

Atendimentos por Secretaria - 2021	
Descrição	Total
SAÚDE	388
SEGURANÇA	85
SERVIÇOS PÚBLICOS	79
ASSISTÊNCIA SOCIAL	49
DESENVOLVIMENTO URBANO	43
FINANÇAS	43
ESPORTES, LAZER E JUVENTUDE	33
GESTÃO AMBIENTAL	32



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

6

EDUCAÇÃO	29
ÁGUA E ESGOTO	27
GOVERNO & COMUNICAÇÃO SOCIAL	25
ADMINISTRAÇÃO	23
GESTÃO DE PROJETOS E PROGRAMAS	22
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	15
GABINETE DO PREFEITO	5
FUMHAB	3
CULTURA E EVENTOS	2
NEGÓCIOS JURÍDICOS	1
Total Geral (19)	904



Ressaltamos que os serviços públicos prestados diretamente ao cidadão, foram os mais requisitados nesta Ouvidoria, em razão da proximidade com o usuário.

Sendo assim, as Secretarias com maior índice de acionamentos constam:

1. Saúde _____ 388.
2. Segurança _____ 85.
3. Serviços Públicos _____ 79.



Prefeitura Municipal de Louveira

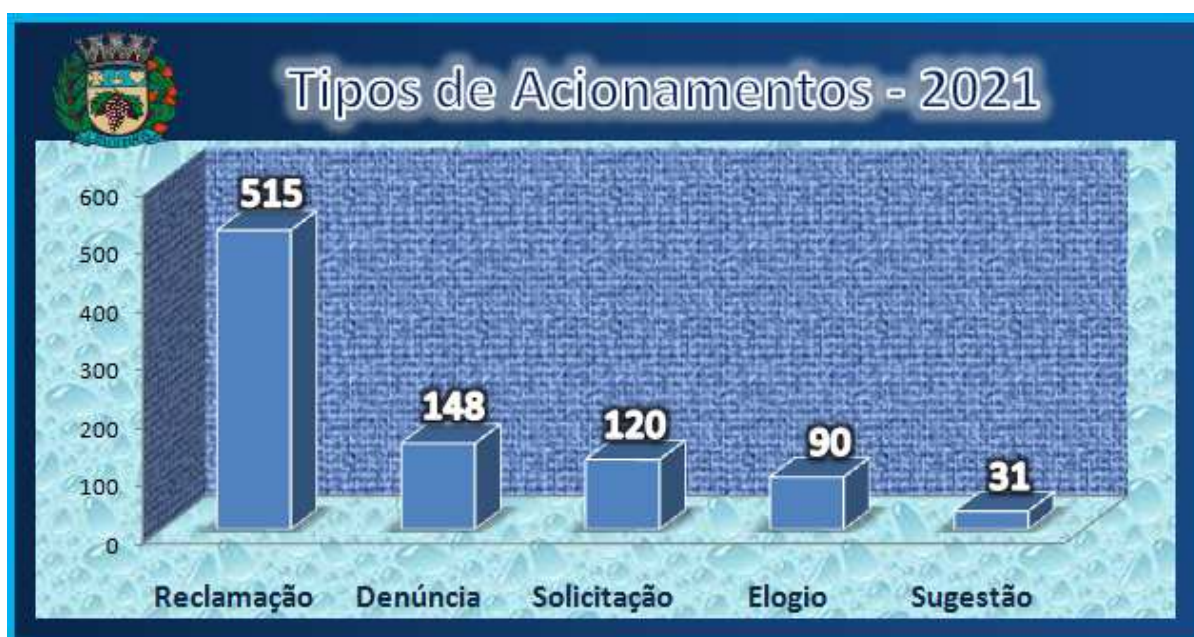
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

7

Considerando as diretrizes da Controladoria Geral da União, todas as manifestações foram classificadas por natureza, em: **Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia.**

No gráfico abaixo, verifica-se que o maior número de acessos registra-se por meio de Reclamações (515), seguido das Denúncias (148), Solicitações (120), Elogios (90) e Sugestões (31):



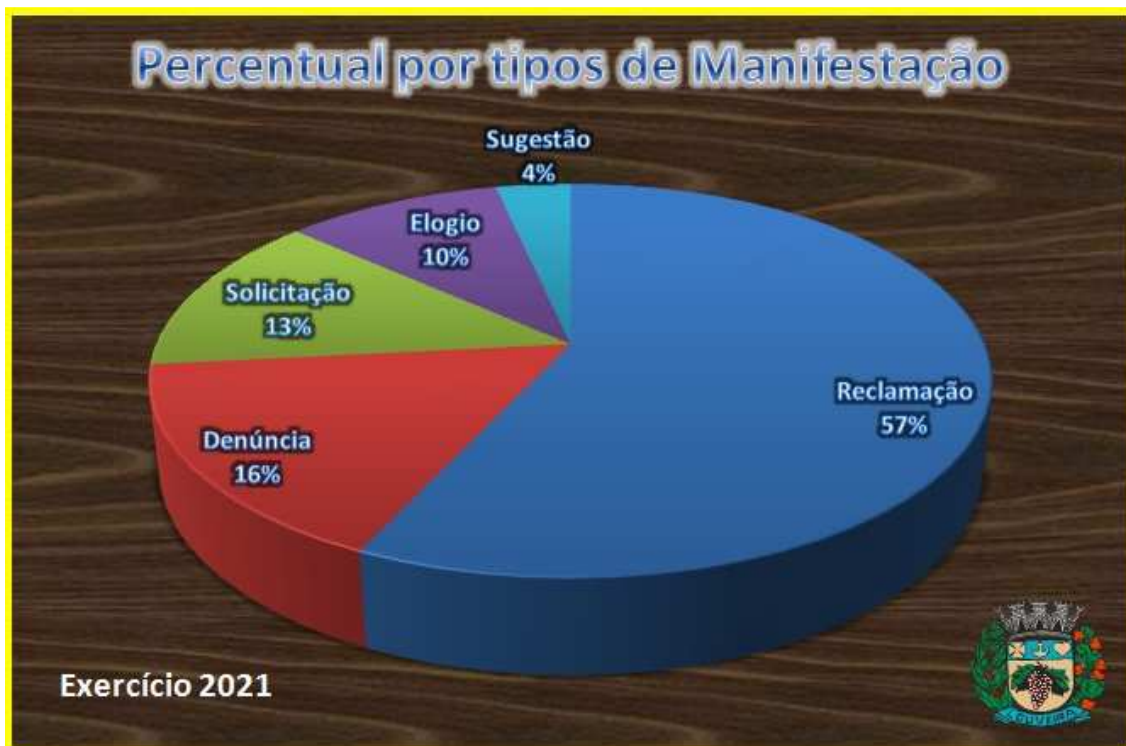
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Totais
Reclamação	39	51	47	44	42	39	49	37	46	31	51	39	515
Denúncia	0	2	45	15	7	10	6	17	14	10	12	10	148
Solicitação	31	26	17	4	5	7	8	11	3	0	2	6	120
Elogio	5	6	0	7	6	7	8	9	10	5	16	11	90
Sugestão	2	9	4	2	2	3	0	3	2	2	1	1	31
	77	94	113	72	62	66	71	77	75	48	82	67	904



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

8



A tabela a seguir, apresenta pormenorizadamente os tipos de acionamentos por Secretaria:

SECRETARIA	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	TOTAIS
SAÚDE	239	56	35	49	9	388
SEGURANÇA	51	18	10	4	2	85
SERVIÇOS PÚBLICOS	38	1	29	10	1	79
ASSISTÊNCIA SOCIAL	19	21	4	4	1	49
DES. URBANO	11	21	9	0	2	43
FINANÇAS	20	17	5	0	1	43
ESPORTES	17	0	11	2	3	33
GESTÃO AMBIENTAL	22	6	4	0	0	32
EDUCAÇÃO	22	2	4	0	1	29
ÁGUA E ESGOTO	19	1	2	3	2	27
GOVERNO	15	2	1	3	4	25
ADMINISTRAÇÃO	15	0	2	5	1	23
PROJETOS E PROGRAMAS	18	1	1	1	1	22
DES. ECONÔMICO	7	1	1	4	2	15
GABINETE DO PREFEITO	0	0	0	5	0	5



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

FUMHAB	1	0	1	0	1	3
CULTURA E EVENTOS	0	1	1	0	0	2
NEGÓCIOS JURÍDICOS	1	0	0	0	0	1
TOTAIS	515	148	120	90	31	904

Em comparativo intersetorial, esquadriha-se que a Secretaria Municipal de Saúde recebeu (239) Reclamações, seqüente à Secretaria de Segurança com total de (51) reclamações e Serviços Públicos (38).

Classificadas como reclamações, os setores mais acessados foram:

- a) **Secretaria de Saúde** _____(239)
- b) **Secretaria de Segurança Pública** _____(51).
- c) **Secretaria de Serviços Públicos** _____(38).

FORMAS DE CONTATO

As formas de contato desta Ouvidoria Geral foram mantidas no exercício de 2021, visando aproximar o cidadão do poder público. Desde 2019 dispomos de 08 canais de contato diferentes, facilitando o acesso a agilidade e o comodismo aos cidadãos. São eles:

- a) 0800
- b) Aplicativo do Cartão Cidadão (APP)
- c) E-Mail
- d) Telefone (Paço Municipal)
- e) FC – Formulário Eletrônico (site)
- f) Presencial
- g) Cartas
- h) Whats app
- i) Outros (Caixa de Sugestões).

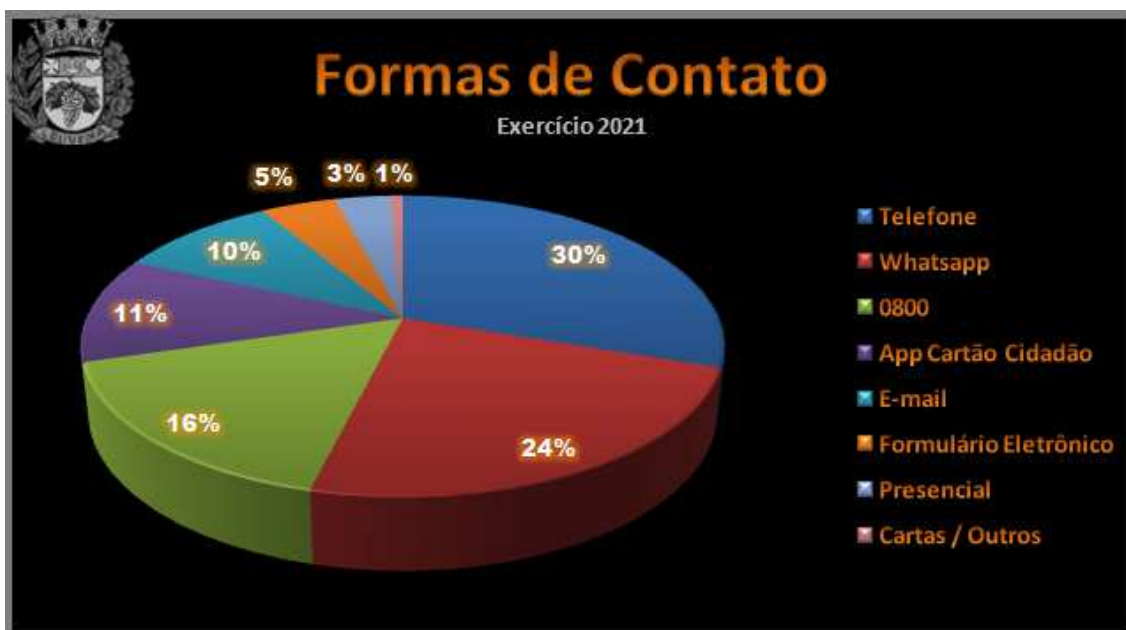
No exercício em questão, das formas de contato principais utilizadas destacam-se “*telefone comum*”, trata-se do contato telefônico de PABX do Paço Municipal de Louveira (19) 3878-9700, seguido do whatsapp (19) 99899-1140, abaixo ilustração:



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

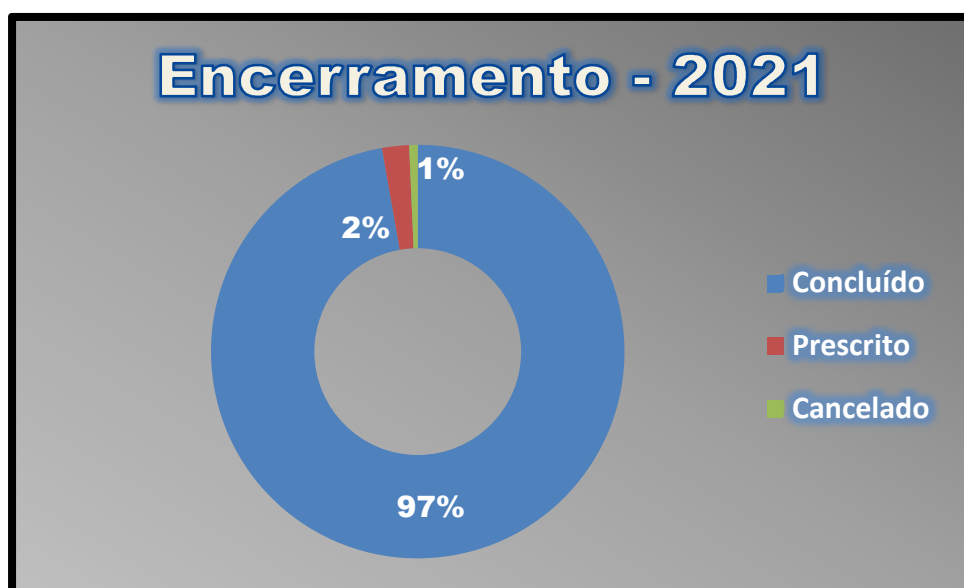
10



DO ENCERRAMENTO DA DEMANDA

As secretarias desta Prefeitura Municipal possuem um prazo de até **20 dias** para apuração e encerramento das demandas, podendo ser prorrogadas por igual período mediante justificativas.

Destacamos que dentre os novecentos e quatro atendimentos registrados em 2021, (*oitocentas e setenta e nove*) 879 manifestações foram concluídas, 19 (*dezenove*) manifestações foram prescritas, sem um parecer conclusivo para retórica ao cidadão, conforme ilustração:





Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Houveram ainda, 06 atendimentos classificados como cancelados, que são atendimentos que foram registrados e cancelados, sem que houvesse o encaminhamento ao setor correspondente, devido a desistência por parte do munícipe, inexistência de elementos mínimos que possibilitassem a este órgão uma análise preliminar ou ausência de informações suficientes para o entendimento da demanda.

11

Pormenorizamos o total de atendimentos prescritos, por secretaria:

ATENDIMENTOS PRESCRITOS POR SETOR	
SECRETARIA	TOTAL
SAÚDE	05
SERVIÇOS PÚBLICOS	04
GESTÃO AMBIENTAL	03
FINANÇAS	02
ADMINISTRAÇÃO	01
ÁGUA E ESGOTO	01
DESENVOLVIMENTO URBANO	01
EDUCAÇÃO	01
GESTÃO DE PROJETOS E PROGRAMAS	01
	19

Os prazos foram estabelecidos de acordo com a Lei de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (**Lei nº13.460/17**). É de extrema importância que os referidos prazos sejam respeitados, vislumbrando a transparência, efetividade e confiabilidade quanto a nossa prestação de serviços.



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

CRIAÇÃO DO CONSELHO MUNICIPAL DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

12

Em 03 de dezembro de 2021, por meio da Lei N° 2.721, de 3 de Dezembro de 2021, criou-se o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos.

Tratando-se de órgão de caráter consultivo que visa garantir a participação dos usuário no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos executados no Município de Louveira.

Competirá ao Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos as seguintes atribuições:

I - Acompanhar a prestação dos serviços públicos de competência municipal;

II - Participar na avaliação dos serviços;

III - Propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V - Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor municipal.

https://dosp.com.br/exibe_do.php?i=MjEwNDgx



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

13

Após acompanhamento e análise constante das manifestações, por parte desta Ouvidora Geral, consideramos pertinente sinalizar as seguintes sugestões:

1. Vislumbrando o fortalecimento do controle social, objetivando garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, no que tange os serviços e atendimentos prestados pelo SUS, recomendamos a implantação da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – OUVSUS, no município de Louveira.
2. Recomendamos que seja observado o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta, o retorno (*positivou ou negativo*) resulta na satisfação e crédito do cidadão em relação a prestação de serviços da Administração Pública.
3. Recomendamos a utilização do Órgão de Ouvidoria, como um instrumento de gestão pública, tanto pela Administração, quanto pelo Cidadão.

Este é o relatório.

Louveira, janeiro de 2022.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO