



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2.020

A Ouvidoria Municipal de Penápolis, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460, de 2.017, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2.020.

Do funcionamento da Ouvidoria:

A Ouvidoria Municipal funciona junto à Secretaria Municipal de Governo e Gestão Participativa, na sede da Prefeitura de Penápolis, localizada na Av. Marginal Maria Chica, 1.400. É um canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, visando estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Canais de atendimento:

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, pelos telefones (18) 3654-2500 e 156, das 8h às 17h. Outros meios de atendimento são através do site www.penapolis.sp.gov.br, e-mail ouvidoria@penapolis.sp.gov.br, ou presencialmente das 8h às 16h.

Manifestações recebidas:

Entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2.020, a Ouvidoria recebeu um total de **2.633 manifestações**.



GRÁFICO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS MENSALMENTE EM 2.020

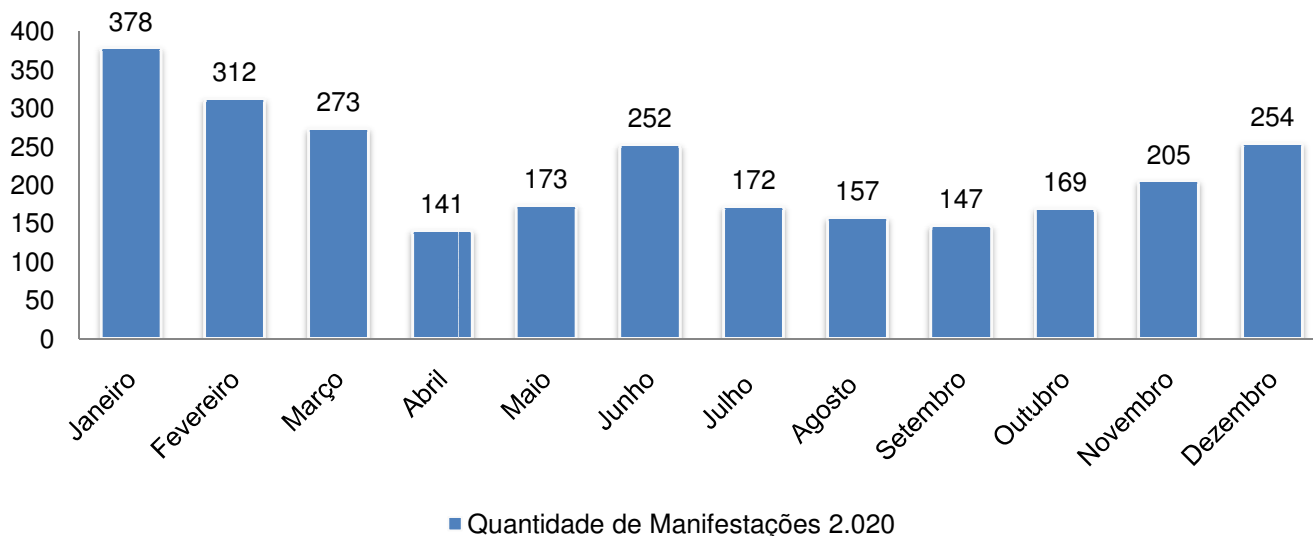


GRÁFICO DE MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS E EM ANDAMENTO 2.020

Das 2.633 manifestações, 1.847 foram concluídas e 786 continuam em andamento.

Manifestações 2.020



Motivos das manifestações em 2.020:

As manifestações mais frequentes estão ligadas às seguintes Secretarias:

- 1.127 – Secretaria Municipal de Obras e Serviços.
- 681 – Secretaria Municipal de Saúde.
- 234 – Secretaria Municipal de Agricultura, Abastecimento e Meio Ambiente.
- 186 – Departamento Autônomo de Água e Esgoto – DAEP.



Prefeitura Municipal de Penápolis

Estatística por Assunto de 01/01/2020 a 31/12/2020

Assuntos	Quantidade de Manifestações	Em Andamento	Concluídos
Terreno baldio	221	59	162
Casa/imóvel abandonado	153	4	149
Fiscalização - COVID-19	147	57	90
Quintal Sujo	143	4	139
Praça/Área Pública - limpeza	128	26	102
Calçada/via obstruída	95	29	66
Iluminação Pública CPFL	91	3	88
Inspeção Sanitária	83	39	44
Buracos no asfalto	82	35	47
Poda/Eradicação de Árvore	78	35	43
Descarte de lixo/Limpeza	77	23	54
Obras/Serviços	76	39	37
Perturbação/Atividade incômoda	63	24	39
Criação de aves e animais	61	27	34
Iluminação praça pública	52	29	23
Atividade Irregular	49	9	40
Limpeza de guia e sarjeta	45	12	33
Bacia de concreto - esquina	43	17	26
Recapeamento	38	12	26
Obras em guia e sarjeta	37	24	13
Queimadas	37	15	22
Pernilongos/escorpiões/outros	34	1	33
Macro II	33	16	17
Serviço de Ambulância	33	13	20
Trânsito	31	20	11
Pronto Socorro / Santa Casa	31	7	24
Quebra quarentena - COVID	28	10	18
UBS Tóquio	26	11	15
Macro III	25	4	21
Veículos abandonados	24	2	22
Sinalização de Trânsito	22	13	9
Bueiro	20	12	8
Serviço de obras do DAEP	19	11	8
Manutenção de Estrada Rural	19	6	13
Medicamento	18	3	15
Animal em Maus Tratos	17	1	16
Controle Zoonoses e Castração	17	2	15
Gado/cavalo em área pública	17	7	10
Macro I	16	4	12
Construção/imóvel irregular	15	3	12
Poda/erradicação ilegal	14	6	8
Macro IV	13	3	10
Iluminação via pública	13	7	6
Ocupação de área Pública	12	6	6
Fornecimento água / rede esgoto	12	9	3
Horário irregular funcionamento	12	3	9
Coleta de lixo	12	3	9
Morador infrator	11	1	10
Taxas / Tributos / IPTU	11	2	9
UBS Silvia Covas	10	2	8
Assuntos Diversos	269	76	193
TOTAL	2.633	786	1.847



PONTOS RECORRENTES EM 2.020

As manifestações com maior frequência estão relacionadas aos seguintes assuntos:

- Secretaria Municipal de Obras:

Setor de Fiscalização de Obras e Posturas: terrenos baldios; descumprimento às restrições do Plano São Paulo (COVID-19).

- Secretaria Municipal de Saúde

Serviço de Vigilância Epidemiológica e Sanitária: imóveis abandonados; quintais sujos, inspeção sanitária.

- Secretaria Municipal de Agricultura, Abastecimento e Meio Ambiente.

Limpeza de praças públicas e áreas verdes.

- Departamento Autônomo de Água e Esgoto de Penápolis – DAEP

Recolhimento de descarte irregular de lixo e limpeza de guias e sarjetas.

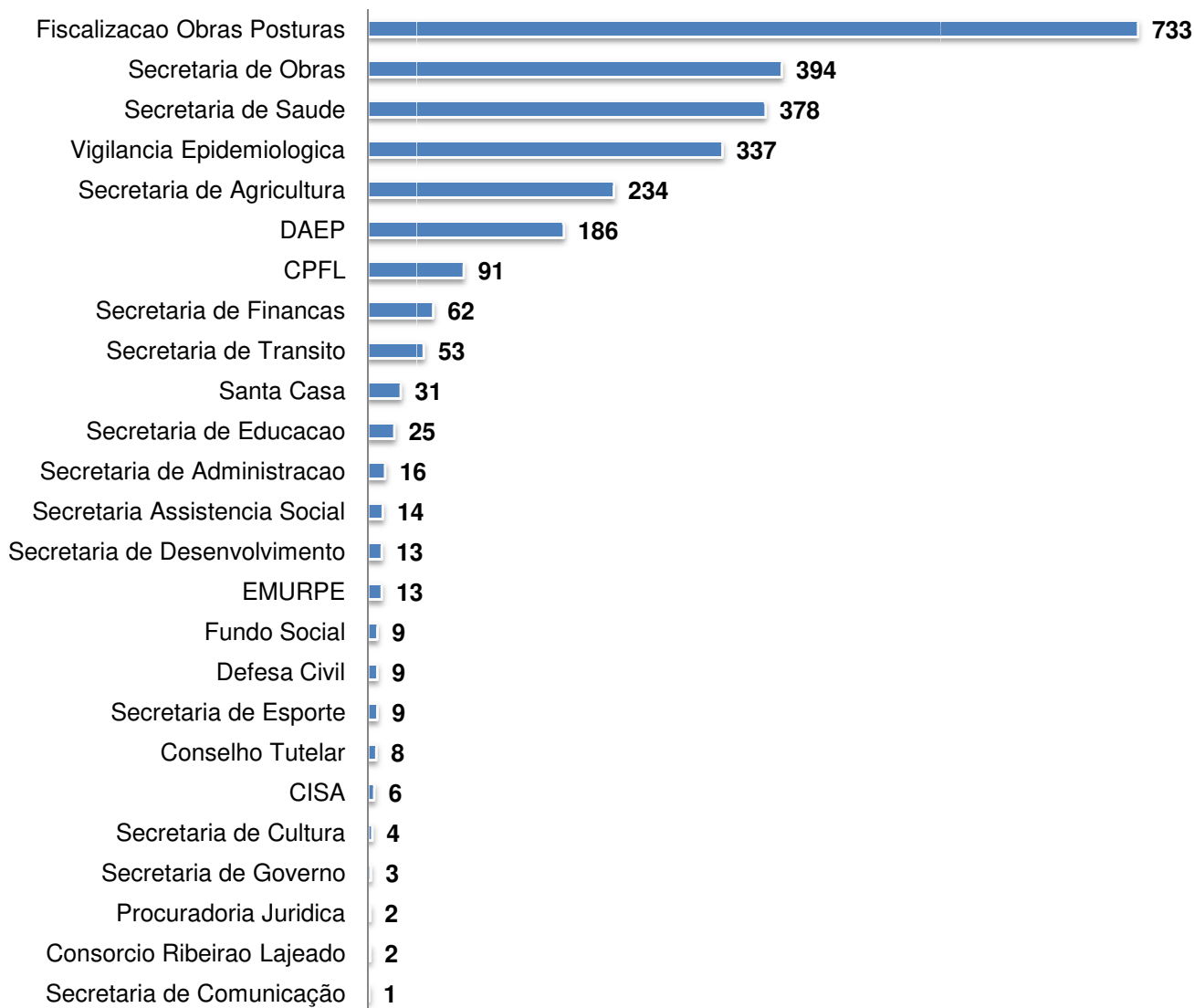
As manifestações foram encaminhadas aos respectivos setores para averiguações e busca de soluções para saná-las e aprimorarem os pontos negativos.



MANIFESTAÇÕES DE 2.020 DISCRIMINADAS POR SETOR:

Nº Manifestações

■ Nº Manifestações



Providências adotadas pela Administração Pública.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis, sendo devidamente verificada a veracidade dos fatos descritos e tomadas providências cabíveis para solução dos mesmos.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O setor que mais se destaca na celeridade de atendimento às demandas recebidas é o Serviço de Vigilância epidemiológica, para onde são encaminhadas as manifestações referentes a casas abandonadas e quintais sujos. A Ouvidoria tem realizado um valoroso serviço para se tornar, cada vez mais, principal elo de comunicação ente os munícipes e os diversos setores públicos, sendo uma importante ferramenta de serviços prestados à população, procurando aumentar a cada dia a credibilidade e confiança dos cidadãos, fortalecendo a relação com os mesmos e adequando os trabalhos realizados às suas necessidades.

No entanto, resta um maior engajamento por parte dos setores públicos no atendimento às demandas, considerando as informações colhidas como ponto primordial para avaliação e aprimoramento do fluxo de trabalho e eficiência da Administração.

Necessário se faz, ainda, a conscientização dos responsáveis pelos setores para respeitarem os prazos legais de respostas, inclusive sua forma, com linguagem clara, objetiva e respeitosa.

A principal meta da Ouvidoria é alcançar maior índice na conclusão das demandas, o que só é possível com maior empenho e colaboração dos setores envolvidos.

MARIDALVA R. MARTIN ALMEIDA

Encarregada da Ouvidoria