



Prefeitura Municipal
de Fartura - SP

Ouvidoria e SIC

Serviço de Informação ao Cidadão

Relatório de Atividades - 2020

Ouvidoria e SIC

Relatório de Atividades - 2020



Prefeitura Municipal de Fartura

Hamilton Cesar Bortotti

Prefeito

Jose Marcos Dealis

Chefe de Gabinete

Thiago Álvares Ribeiro e Marcela Aparecida de Sousa

Ouvidores



Introdução e Apresentação

Ouvidoria e SIC - Serviço de Informação ao Cidadão



As ouvidorias públicas e SICs são o reflexo do conceito expresso na Constituição Federal Brasileira de 1988, qual seja do princípio da eficiência e do que se passou a chamar de cultura da reclamação, que se tornou mais forte na década de 90, com a solidificação da democracia. Consolidou-se uma aspiração social traduzida por uma nova postura cidadã, que exige uma gestão mais eficaz do bem público com a transparência e honestidade dos administradores ou gestores e posicionamento da administração a serviço do cidadão por meio da criação de canais de comunicação que propiciem a ampliação da participação popular.

A entrada das ouvidorias e SICs no organograma das instituições públicas reflete o desejo da Administração Pública de se modernizar e de satisfazer a sociedade em constante evolução, muito mais exigente, participativa, e que reivindica melhor qualidade de vida, ciente de seus direitos e mais consciente quanto a sua influência nas decisões do Estado. Ao instituir uma ouvidoria e um SIC, organismos públicos demonstram a sua vontade de agir com eficiência contra ações da má administração, comportamentos abusivos, estimulando a transparência e a qualidade no atendimento e demonstrando respeito ao cidadão, criando assim um canal de diálogo com a população, dedicado a escutar reivindicações, reclamações e elogios, representando valiosa fonte de recomendações para a melhoria do serviço público.



Introdução e Apresentação

Ouvidoria e SIC - Serviço de Informação ao Cidadão



A Ouvidoria e SIC da Prefeitura Municipal de Fartura, subordinada ao Prefeito da cidade e supervisionada pelo Chefe de Gabinete, apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas, contendo dados estatísticos das demandas registradas no primeiro semestre do ano de 2018, atendendo os termos do Estado de São Paulo através do decreto estadual nº 60.399, de 29 de abril de 2014.

Neste Relatório são abordados os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas, a atuação no aprimoramento de serviços prestados pela prefeitura, além do monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e regulamentado pelo Decreto Municipal nº 3.661/17 de 14 de dezembro de 2017, cabendo destacar:

- ✓ A reformulação do papel da Ouvidoria e SIC no atendimento ao público como canal de comunicação ascendente, fortalecendo suas funções de indutor de melhoria da governança e de mantenedor da integridade da Instituição;
- ✓ A reformulação do canal eletrônico de registro através do site e dispositivos móveis, que incluíram a possibilidade de manifestações anônimas.

Demandas da Ouvidoria e SIC

Ouvidoria e SIC - Serviço de Informação ao Cidadão



Seguindo sua função institucional, a Ouvidoria e SIC recebem demandas de munícipes, prestadores de serviço, gestores e outros, dentro dos seguintes motivos:

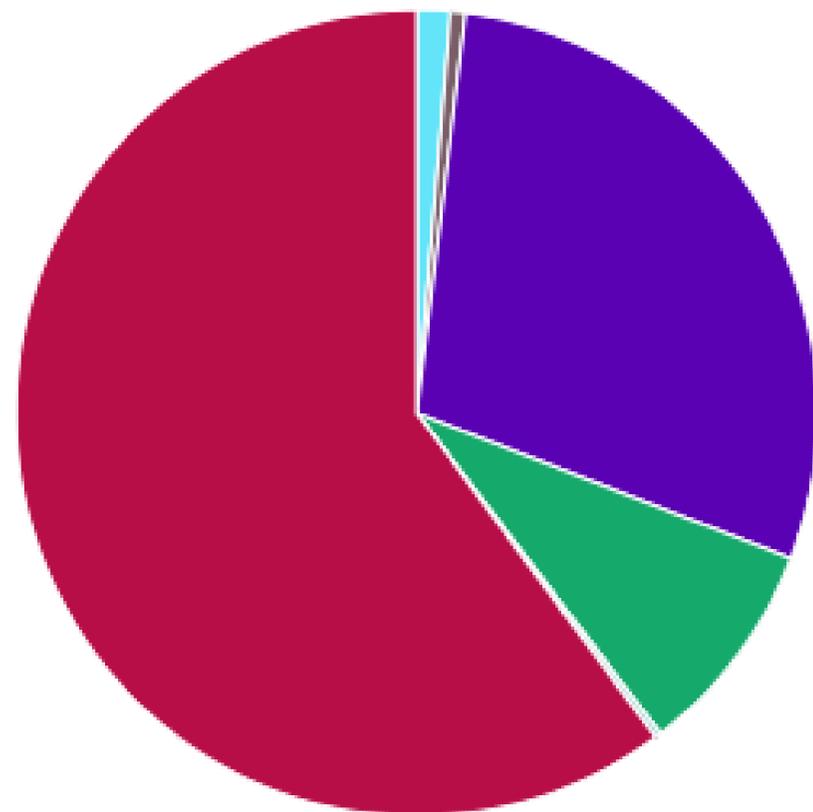
- ✓ Reclamação / Denúncia: Manifestação que demonstre indício de descumprimento de obrigações e deveres por parte da prefeitura ou que expressa insatisfação individual ou coletiva quanto a procedimentos adotados pela prefeitura ou por outro servidor público, fundamentadas ou não, que, mesmo não contrariando dispositivos legais, desagradam aos usuários, merecendo levantamento das razões que os motivam;
- ✓ Solicitação / Informação: Compreende as demandas que solicitam dados, informações e esclarecimentos;
- ✓ Sugestão: Propostas apresentadas pelos usuários para aperfeiçoamento de políticas e de normas ou com o intuito de melhorar ou alterar procedimentos da prefeitura;
- ✓ Elogio: Todas as demandas que trouxerem manifestação de satisfação, aprovação ou louvor para com decisões, procedimentos e desempenho da prefeitura.

Gráfico 1 - Distribuição de Demandas

Apuração de Janeiro a Dezembro de 2020



Por Finalidade



- Informação (1,34%): 11
- Sugestão (0,61%): 5
- Reclamação (28,92%): 238
- Denúncia (8,75%): 72
- Elogio (0,24%): 2
- Solicitação (60,15%): 495

Total anual: 823

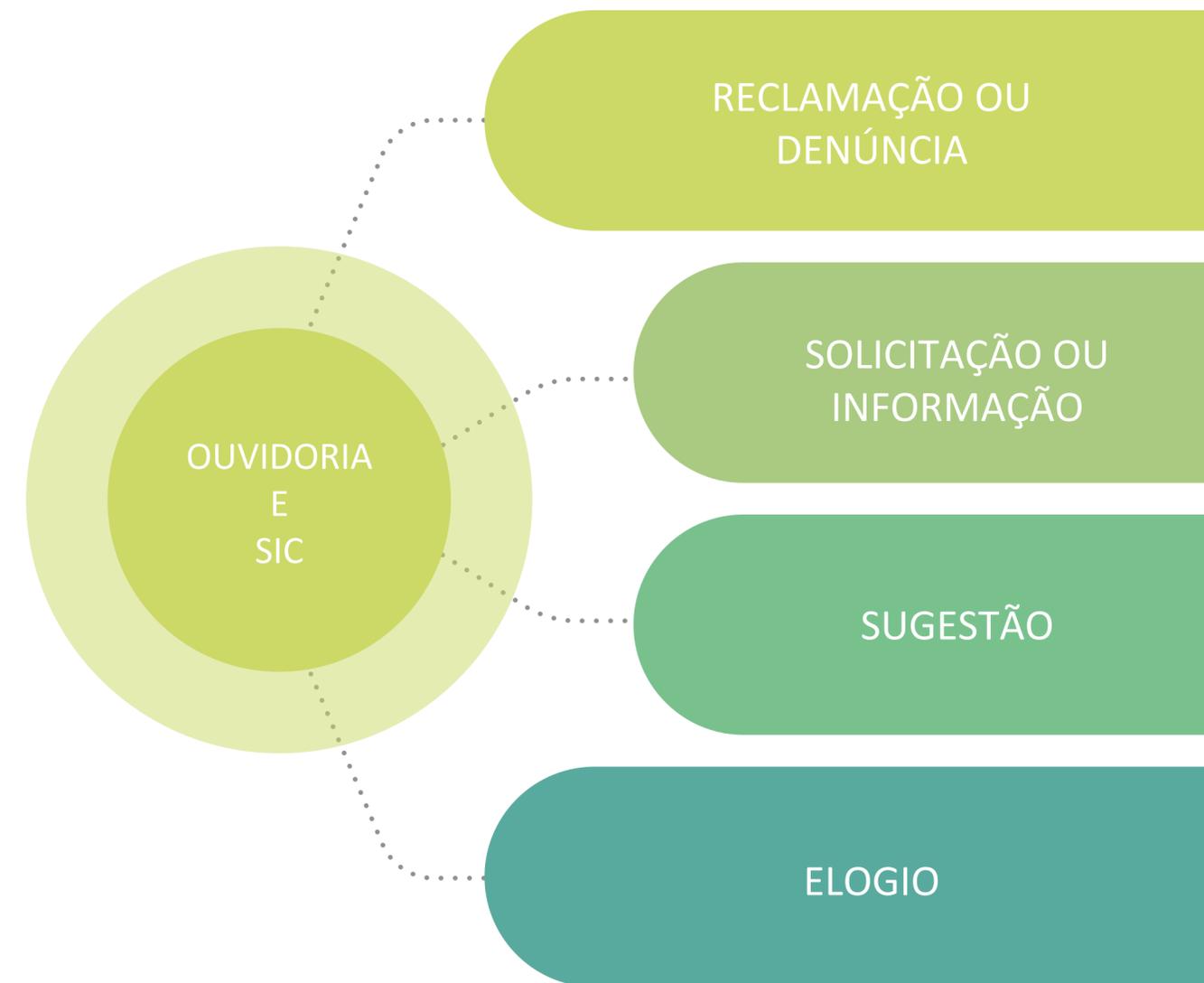
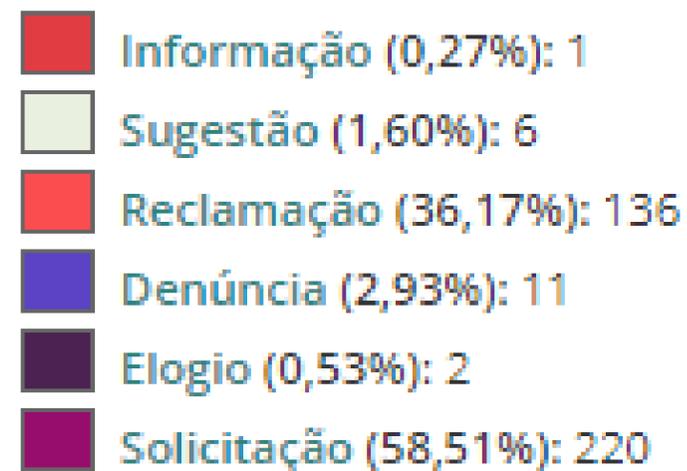


Gráfico 1 - Distribuição de Demandas

Histórico



2018



Total: 376

2019



Total: 749

2020



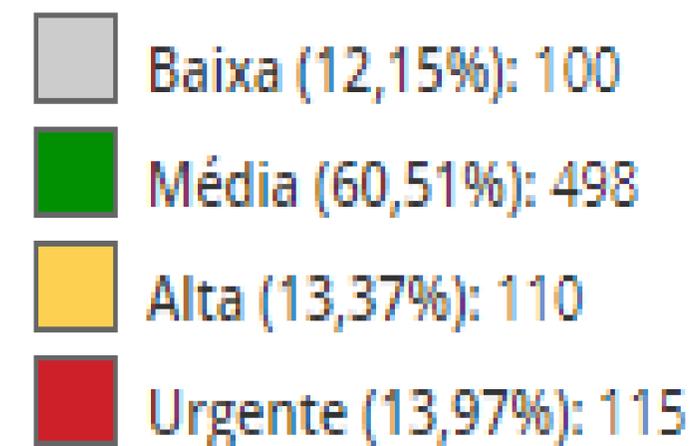
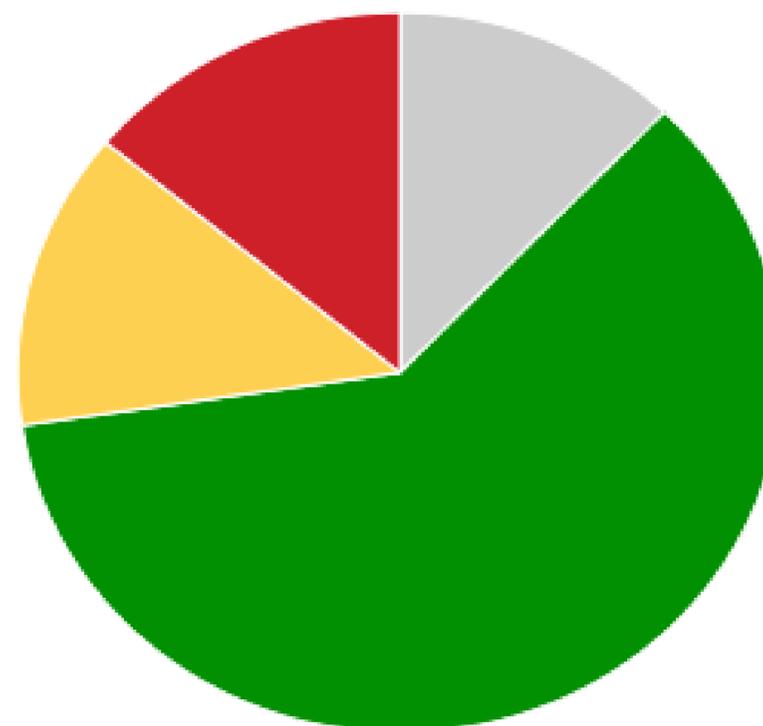
Total: 823

Gráfico 2 - Níveis de Prioridade

Apuração de Janeiro a Dezembro de 2020



Por prioridade



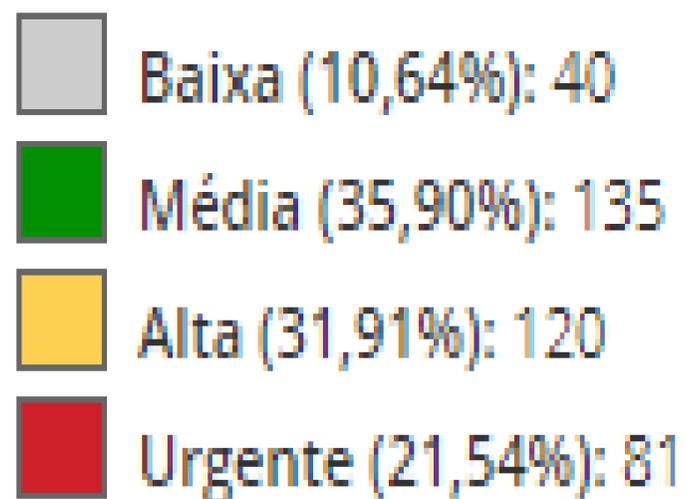
Total anual: 823

Gráfico 2 - Níveis de Prioridade

Histórico

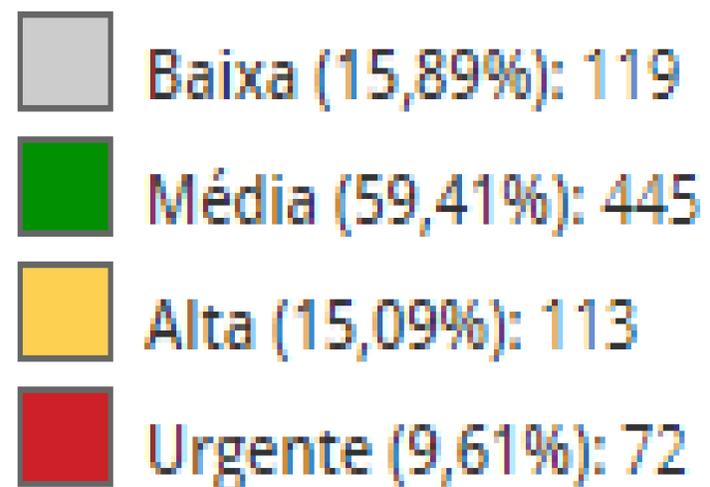


2018



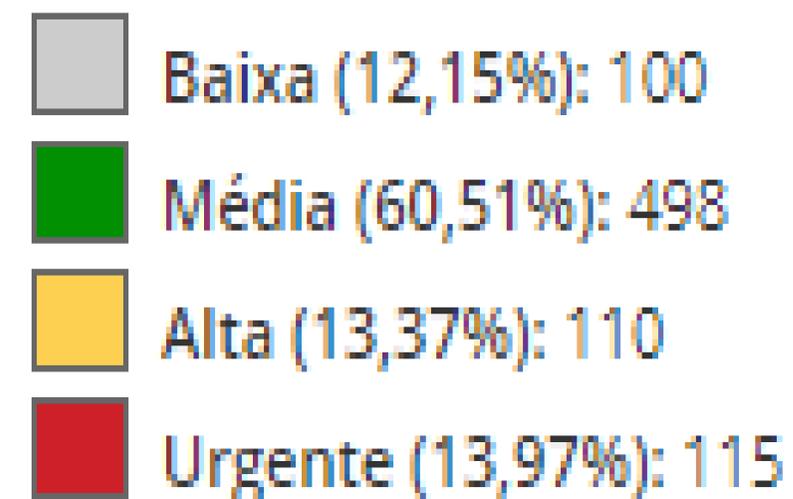
Total: 376

2019



Total: 749

2020



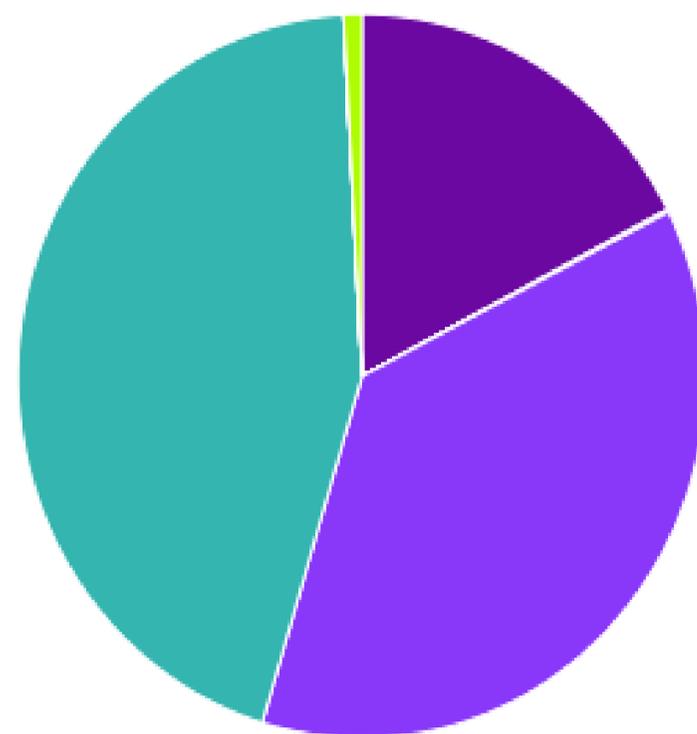
Total: 823

Gráfico 3 - Formas de Comunicação

Apuração de Janeiro a Dezembro de 2020



Por Entrada



- Telefone (17,38%): 143
- Correspondência (0,12%): 1
- Atendimento pessoal (37,18%): 306
- Site (44,47%): 366
- Rede Social (0,85%): 7

Total anual: 823

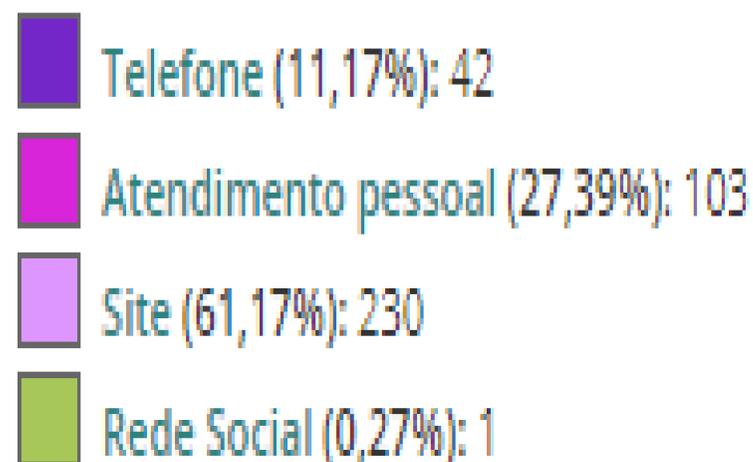


Gráfico 3 - Formas de Comunicação

Histórico

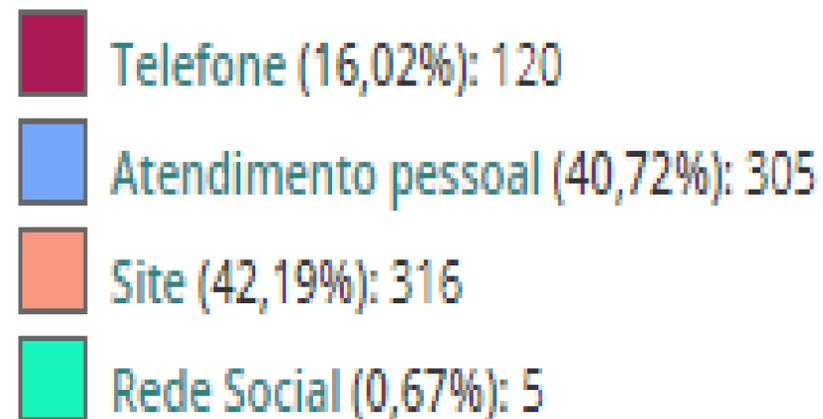


2018



Total: 376

2019



Total: 749

2020

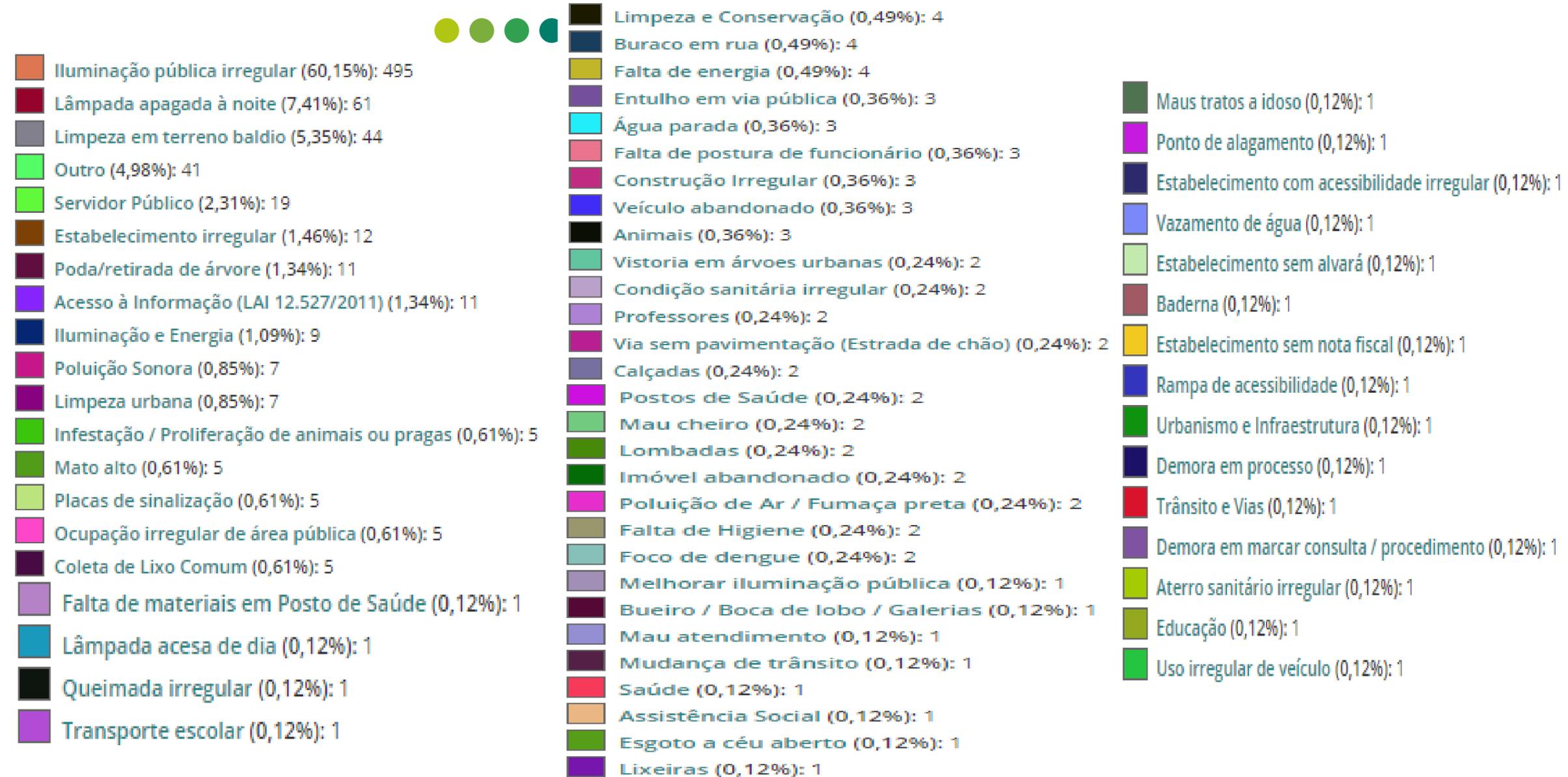
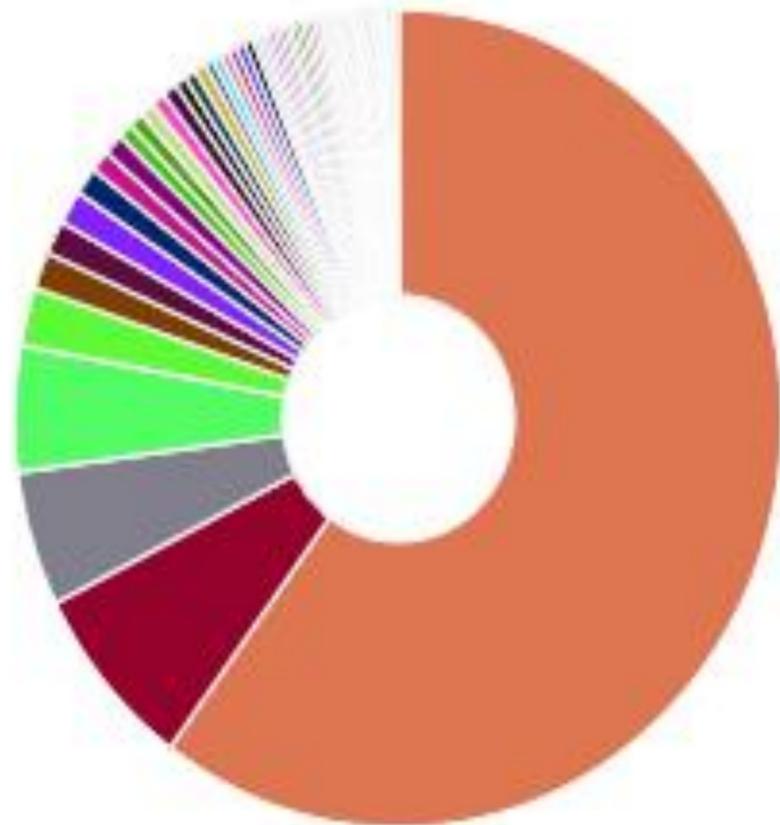


Total: 823

Gráfico 4 - Assuntos Tratados

Apuração de Janeiro a Dezembro de 2020

Por assunto



Total anual: 823

Gráfico 4 - Assuntos Tratados

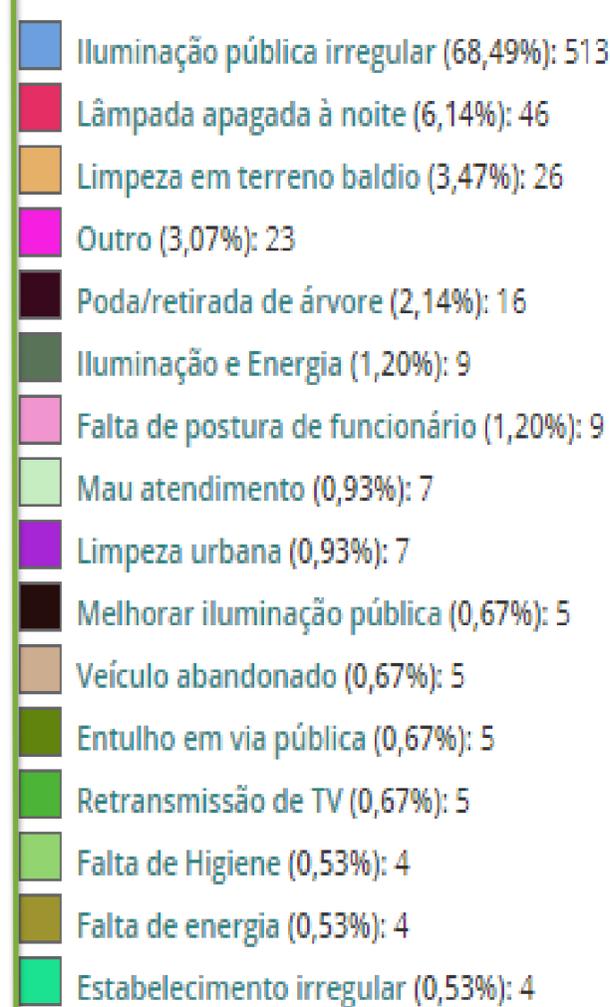
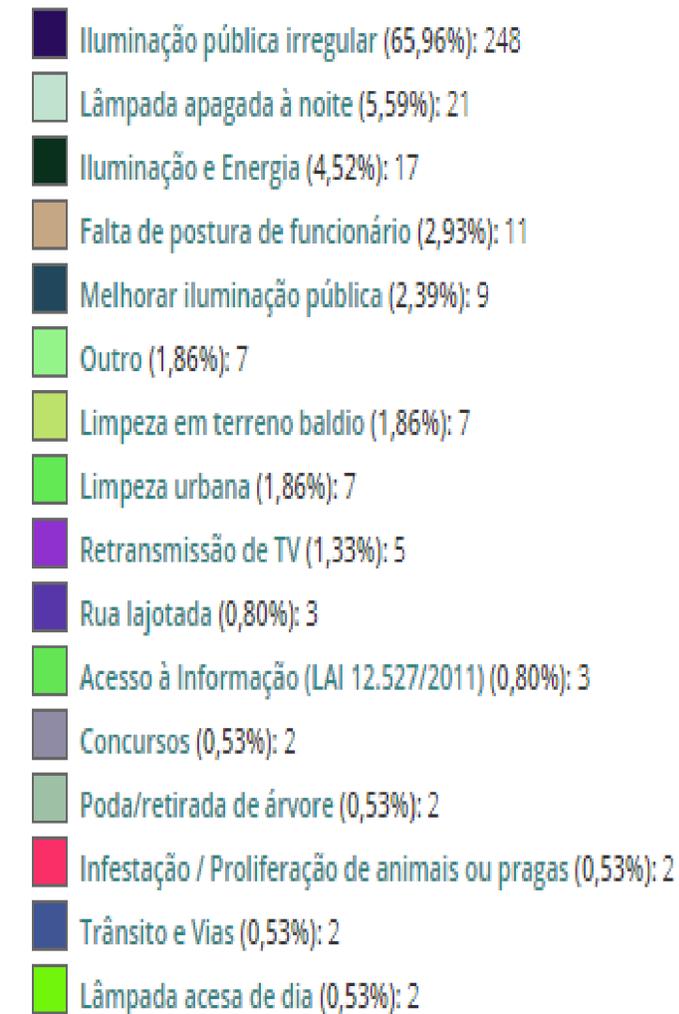
2018

2019

Histórico



2020



Total: 376

Total: 749

Total: 823

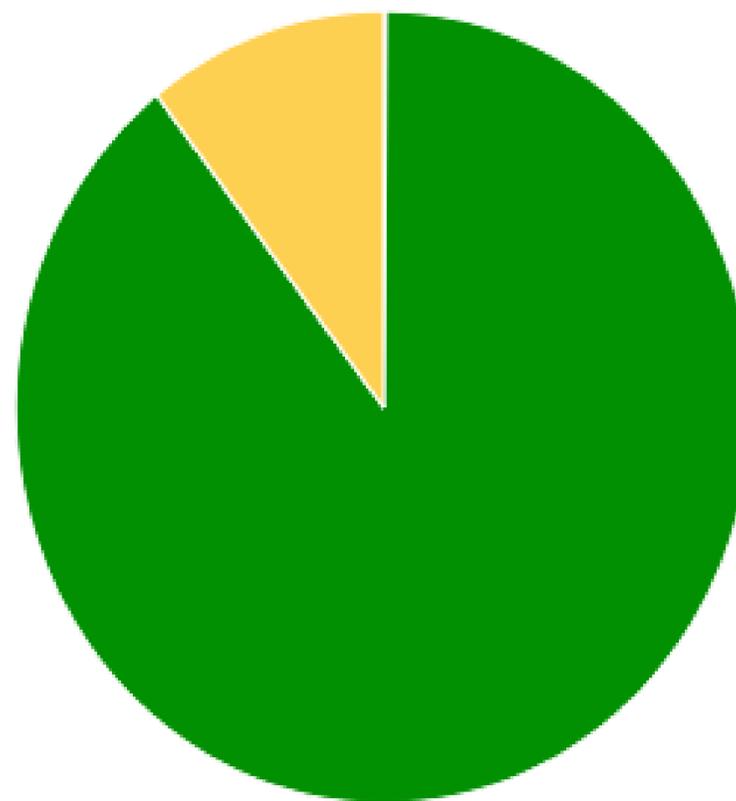


Gráfico 5 - Eficiência da Ouvidoria e SIC

Apuração de Janeiro a Dezembro de 2020



Por situação (geral)



- Em aberto (0,12%): 1
- Resolvido (89,31%): 735
- Parcialmente resolvido (10,57%): 87

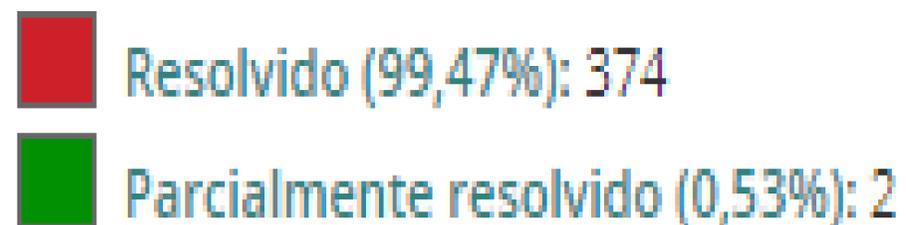
Total anual: 823

Gráfico 5 - Eficiência da Ouvidoria e SIC

Histórico

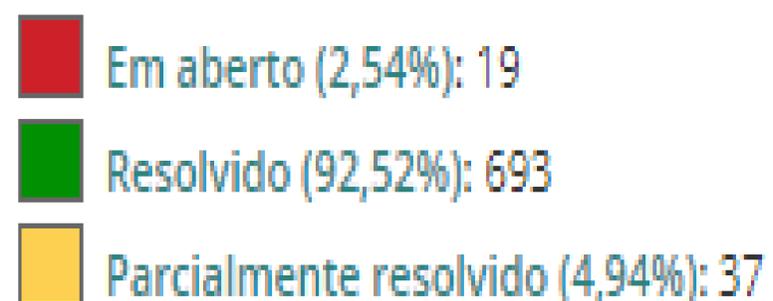


2018



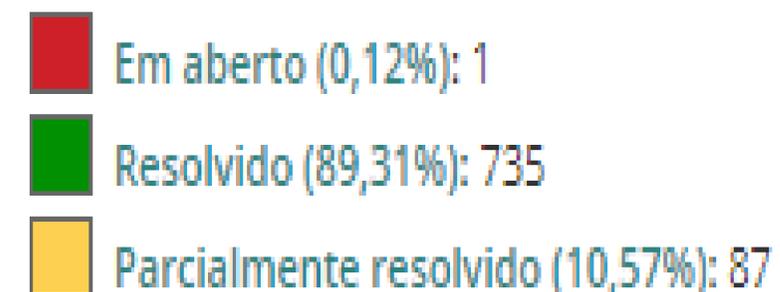
Total: 376

2019



Total: 749

2020



Total: 823

Agradecimentos

Ouvidoria e SIC - Serviço de Informação ao Cidadão



Os trabalhos realizados por esta Ouvidoria e SIC não seriam possíveis sem a valorosa contribuição das diversas Coordenadorias e Servidores que, com extrema boa vontade e dedicação, atenderam prontamente às nossas solicitações. Fica aqui registrado nossos agradecimentos.

São nossos objetivos: Propiciar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão, ecoar a voz de cada Fartureense e colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, zelando pela garantia da dignidade da pessoa humana e do livre acesso à informação.

Ouvir é respeitar. Fartura ouve você. Participe e exercite sua cidadania.





Prefeitura Municipal de Fartura - SP