

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE APIAÍ-SP

A Ouvidoria Geral do Município de Apiaí/SP, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta a seguir o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício do ano de 2021, em cumprimento a suas atribuições.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Município de Apiaí-SP, funciona no Paço Municipal, junto ao Departamento da Junta de Serviço militar, com atendimento ao público das 13h às 17h.

A Ouvidoria é um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas reclamações e solicitações, que são encaminhadas aos setores responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os munícipes podem entrar em contato com a Ouvidoria pelos seguintes canais:

Pelo site do município <www.apiai.sp.gov.br>, acessando a opção “Ouvidoria” e ali realizar a sua solicitação.

E-mail: ouvidoria@apiai.sp.gov.br

Telefone: (15) 3552-8800.

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ENTRE OS MESES DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2021.

Nos meses citados acima, relacionados ao ano de 2021, foram registrados 177 protocolos e essas manifestações são dos seguintes segmentos:

- Solicitações de informações sobre serviços em geral e devido a fase pandêmica, na sua maioria relacionados a Assistência Social e dúvidas sobre horário de atendimento ou atendimento online;
- Solicitações e pedidos de informações acerca de taxas e guias municipais; Alvarás e outras solicitações tributárias.
- Solicitação para averiguação de obras irregulares;

- Solicitação de limpeza de terrenos; Iluminação pública; Reclamações de perturbação noturna por estabelecimentos comerciais ou vias públicas e outros.

Dentre o montante de solicitações protocoladas, tivemos uma média de: 119 resolvidos, 56 cancelados e 02 pendentes. As manifestações são respondidas de acordo com a disponibilidade dos departamentos, porém em adaptação.

A meta é cumprir as exigências do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017, encaminhando as decisões administrativas aos usuários, observado os prazos. A ouvidoria está se aprimorando para melhor atender e colaborar na resolução das manifestações recebidas.


DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

As solicitações sejam de informações, serviços e manutenções, reclamações, sugestões ou elogios, são enviados aos setores correspondentes e/ou secretaria responsável, para análise e providências, visando a busca de soluções para as mesmas.

CONCLUSÃO

Uma das atribuições da ouvidoria é consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal.

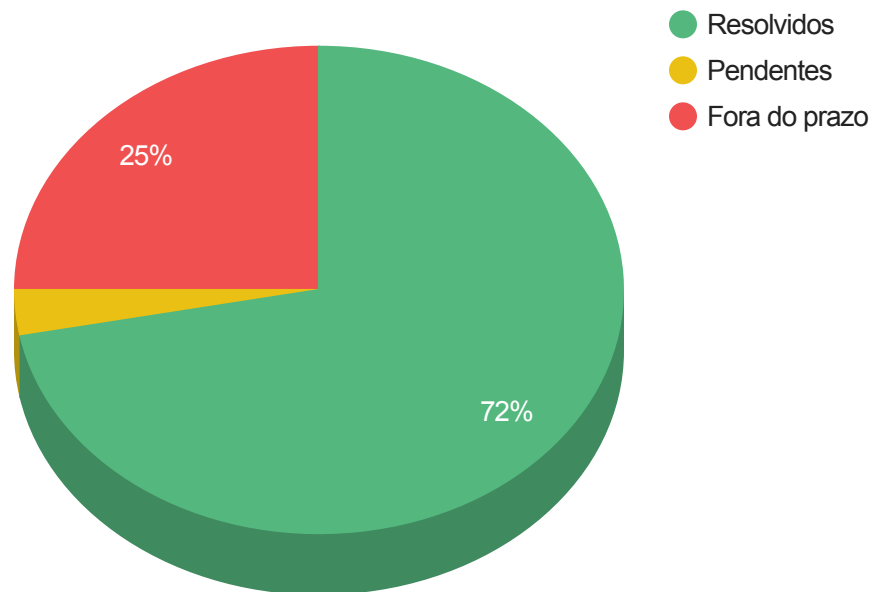
Vale ressaltar, que a Ouvidoria em nosso município é uma ferramenta nova que está em processo de implantação e divulgação, visando alcançar significativo reconhecimento interno e externo quanto ao papel de instrumento mediador entre a participação da sociedade e suas necessidades de informação, e as realidades operacionais e administrativas do poder executivo municipal, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.


Ouvidoria da Prefeitura de Apiaí.
Miriam Werneck Fathi Bahr
RG. 25.118.329-4

Gráficos e estatísticas de atendimento

Legenda

- Memorandos concluídos dentro do prazo
- Memorandos pendentes dentro do prazo
- Memorandos pendentes fora do prazo
- Memorandos concluídos fora do prazo



Atendimentos por categoria

Legenda