



Prefeitura Municipal de Sapucaia do Sul
OUVIDORIA

RELATÓRIO OUVIDORIA 2023

1. OBJETIVO:

O relatório a seguir, tendo em vista que preconiza a Lei 13.460/2017, bem como a Lei da Transparência 12.527/2011, visa apresentar dados das demandas recebidas via ouvidoria na Prefeitura Municipal de Sapucaia do Sul, no período de 1º de janeiro a 11 de dezembro de 2023.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO:

A Ouvidoria, no contexto atual, cumpre papel fundamental no que se refere a escuta ativa da população, trata-se de um canal ágil e de fácil acesso que possibilita contato direto com os diversos órgãos da administração pública, seja presencialmente, pelo telefone ou por meio digital.

Diante das várias formas de acesso à ouvidoria e pela ampla divulgação deste recurso ao alcance de todos, a cada dia mais cidadãos estão utilizando deste canal para solicitar suas demandas e realizar suas reclamações.

A Ouvidoria, como já salientado é criada e regulada em Lei. Trata-se de um mecanismo de garantia de um direito fundamental relacionado ao acesso aos serviços públicos bem como aos pedidos de informações.

Neste contexto a Prefeitura Municipal de Sapucaia do Sul possui sua ouvidoria, que recebe e envia às respectivas secretarias solicitações de serviços, reclamações, elogios e sugestões.

Importante salientar, que é necessário que cada demanda seja respondida pela respectiva secretaria e em seguida enviada novamente a Ouvidoria para que seja realizado o devido encerramento desta junto a este setor.

Do contrário, o status da demanda enviada pelo cidadão será considerada como pendente no sistema IPM, pela não realização do serviço

solicitado, ou então pelo não envio da resposta de sua execução pela Secretaria à Ouvidoria, não sendo possível distinguir.

Assim, necessário a produção anual do presente relatório, por força normativa, cite-se a Lei 13.460/2017, bem como a Lei da Transparência 12.527/2011, o referido relatório observou a metodologia explicada em capítulo próprio, a seguir.

3. METODOLOGIA:

Os dados apresentados neste relatório têm como fonte o sistema IPM (Informática Pública Municipal).

Trata-se de um software usado pela Ouvidoria através do qual todas as demandas dos contribuintes são recebidas e posteriormente enviadas as Secretarias, as quais têm prazo para responder e reenviá-las.

As referidas respostas são analisadas e estando adequadas são enviadas para os contribuintes e em seguida encerradas, não estando adequadas são reenviadas para a respectiva secretaria a fim de que seja realizado o devido ajuste para uma resposta mais completa.

Importante salientar que todo o trâmite, do início ao fim, é acompanhado pelo contribuinte.

O método utilizado para apresentação deste relatório é o quantitativo. Isto porque com a busca de informações através dos filtros do IPM, foi possível a obtenção dos dados de todas as demandas recebidas, para onde foram enviadas, bem como se foram respondidas ou ainda estão pendentes de execução.

O recorte temporal da pesquisa é de 1º de janeiro de 2023 a 11 de dezembro do mesmo ano, a intenção da realização do recorte temporal de 11 meses e 11 dias é a apresentação dos dados no mês de dezembro.

Alerta-se, para efeito de metodologia científica e interpretação dos dados, que quando o gráfico se refere a demandas pendentes, significa que a demanda relativa à ouvidoria, cujo número gerado é acompanhado pelo contribuinte, não foi executada pela respectiva Secretaria. Assim, não é possível afirmar que a demanda solicitada não tenha sido executada, porém, formalmente nenhuma informação foi enviada à Ouvidoria permitindo o devido encerramento do pedido com a conclusão efetiva da solicitação.

Neste sentido, quanto mais serviços realizados com as devidas informações de conclusão efetiva da realização, dirigidas à Ouvidoria, maiores serão os índices de demandas concluídas tabuladas em gráficos.

As respostas parciais como aquelas que indicam que a demanda está na grade de programação, ou então, foi encaminhada para avaliação, ou ainda, respostas sem indicação de demanda concluída, são consideradas pendentes impedindo seu encerramento.

De posse destas informações, elaboraram-se gráficos de demandas recebidas, encerradas e pendentes, extraídos do Sistema IPM.

A pesquisa quantitativa extraiu dados para a produção deste relatório das seguintes secretarias:

- Secretaria Municipal de Serviços e Mobilidade Urbana
- Secretaria Municipal de Saúde
- Secretaria Municipal de Planejamento Urbano
- Secretaria Municipal de Meio Ambiente
- Secretaria Municipal de Educação
- Secretaria Municipal de Segurança e Trânsito
- Secretaria Municipal de Indústria, Comércio, Agricultura e Abastecimento

A seguir apresentam-se os gráficos com dados totalizados.

4. DADOS GERAIS

Conforme gráfico abaixo observamos que foram recebidas, até 11 de dezembro de 2023, 5.517 ouvidorias, sendo que até o momento 3.668 foram encerradas, 1.849 ainda aguardam a execução do serviço.



O próximo gráfico apresenta os diferentes canais de comunicação com a Ouvidoria, disponíveis aos contribuintes para encaminharem suas demandas. Tratam-se de atendimento por telefone ou de forma presencial, através do portal do cidadão, pelo aplicativo atende.net e ainda através da Lei de acesso à Informação.



5. SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE:

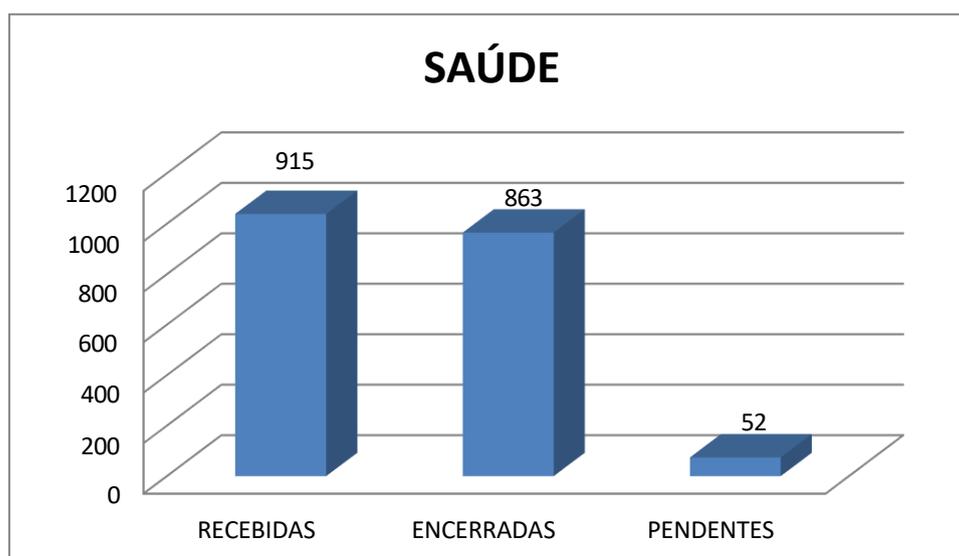
Dados Quantitativos de Demandas

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal da Saúde até 11 de dezembro de 2023 totalizam 915, destas, 863 foram encerradas, com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema IPM.

No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, 52 ainda encontram-se pendentes de resposta, porém 15 estão dentro do prazo, e 37 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

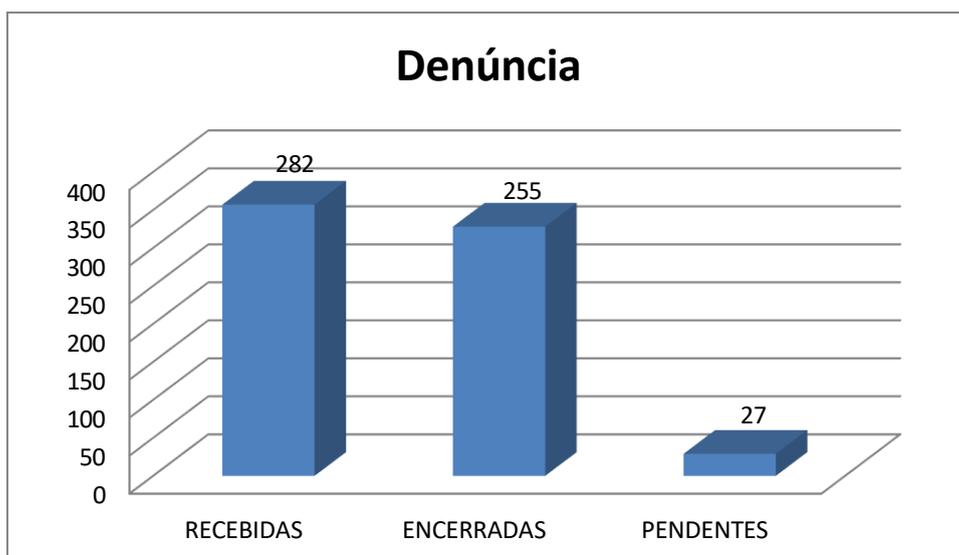
Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



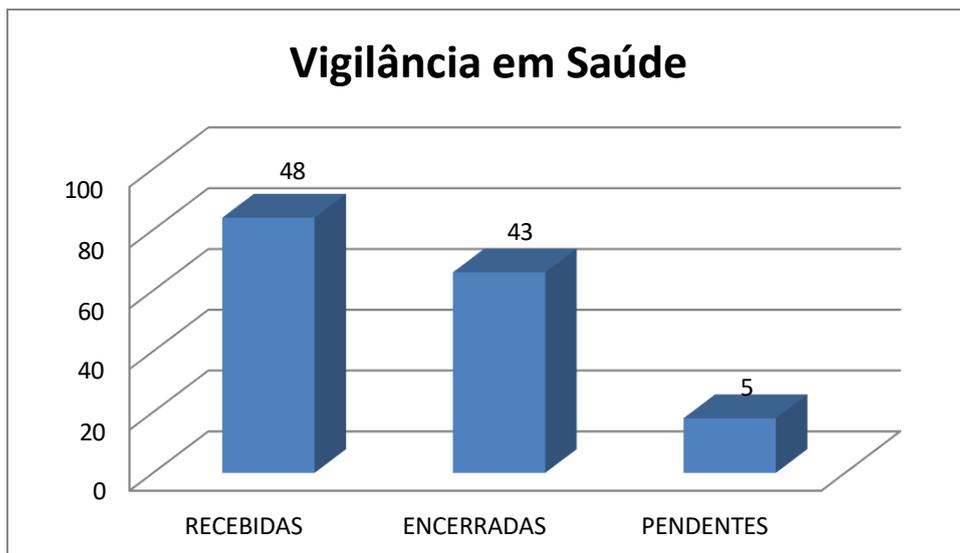
No ano de 2023 a Ouvidoria de Sapucaia do Sul recebeu 448 reclamações, de forma geral com a relação a Secretaria da Saúde, sendo que 432 destas foram respondidas e encerradas e 16 estão aguardando resposta.



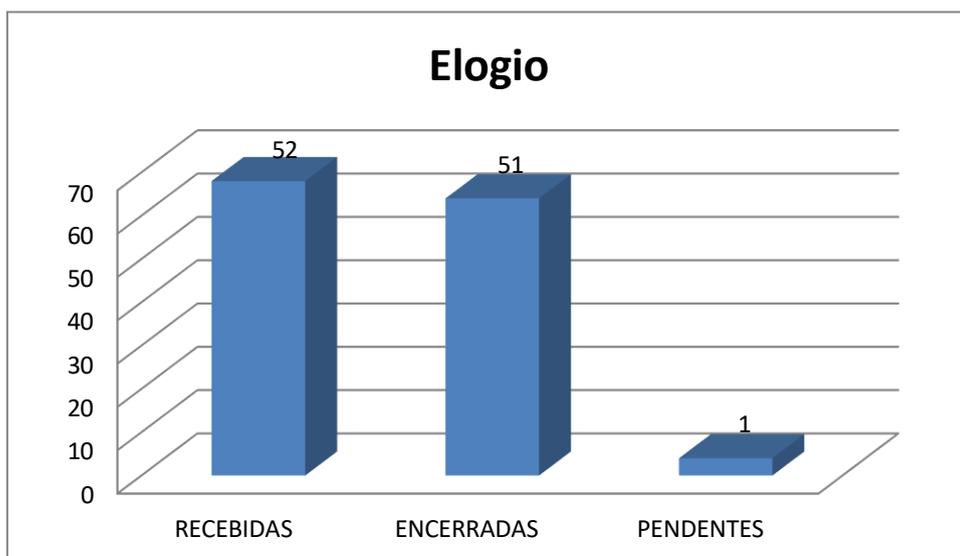
Com relação às denúncias, observou-se que foram feitas 282 direcionadas à Secretaria, sendo que 255 destas foram encerradas com suas devidas respostas e 27 delas ainda aguardam manifestação formal.



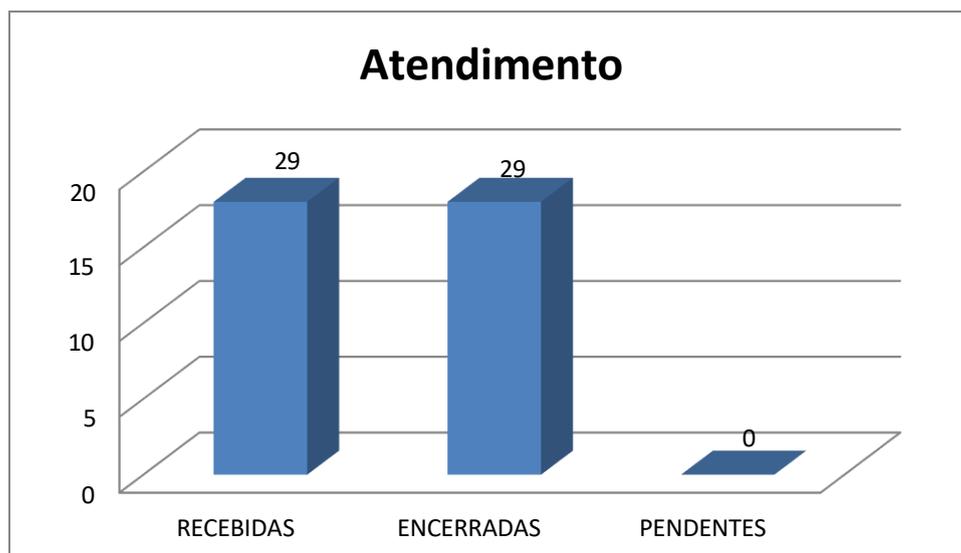
As demandas direcionadas à Vigilância em Saúde no ano corrente totalizaram 48, das quais 43 foram finalizadas e ainda restam 05 para serem enviadas com a devida resposta a esta Ouvidoria.



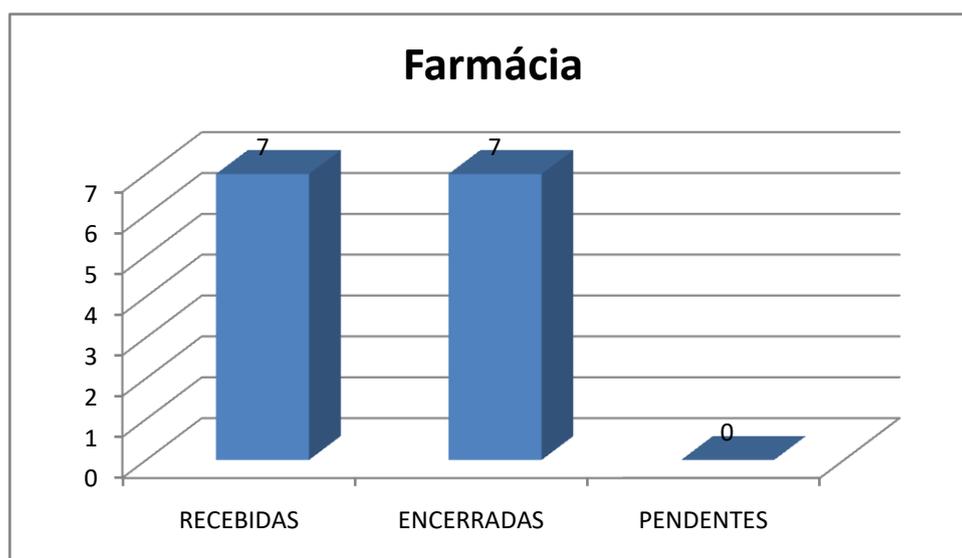
Já os elogios encaminhados à Secretaria da Saúde de Sapucaia do Sul no corrente ano somaram 52, dentre os quais 51 foram agradecidos pela referida Secretaria e 01 ainda não recebemos a formal manifestação.



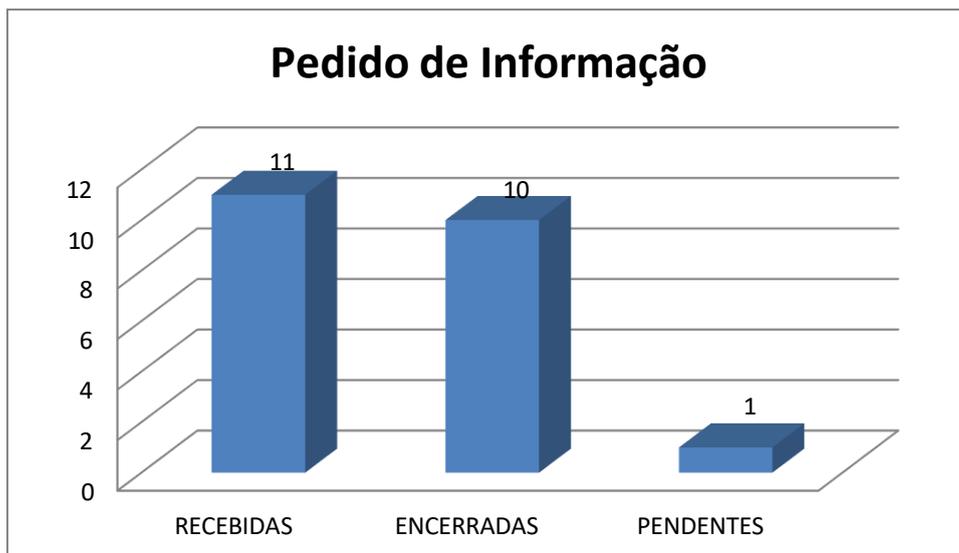
Como observa-se no gráfico abaixo, 100% das ouvidorias relativo ao atendimento foram respondidas.



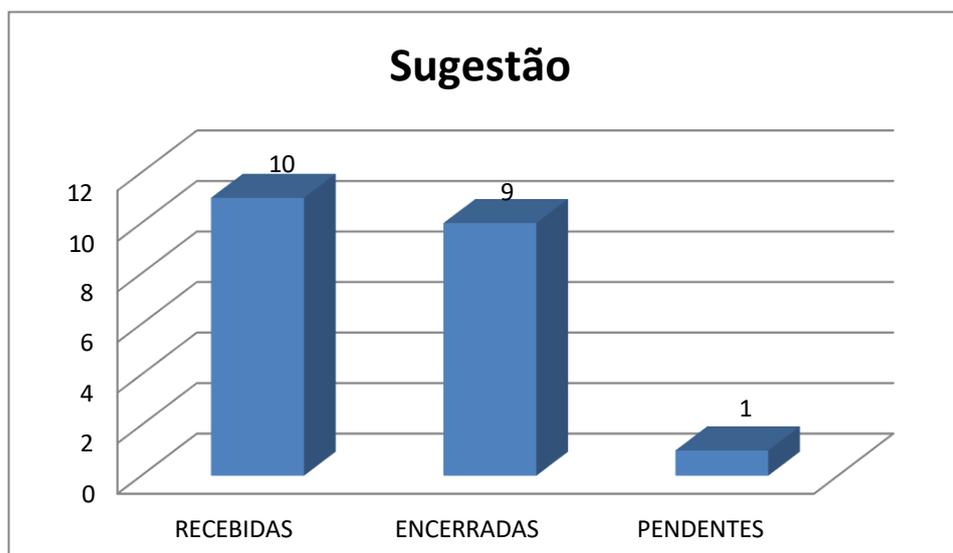
As ouvidorias encaminhadas à Farmácia Municipal de Sapucaia do Sul totalizaram 07 e todas foram respondidas.



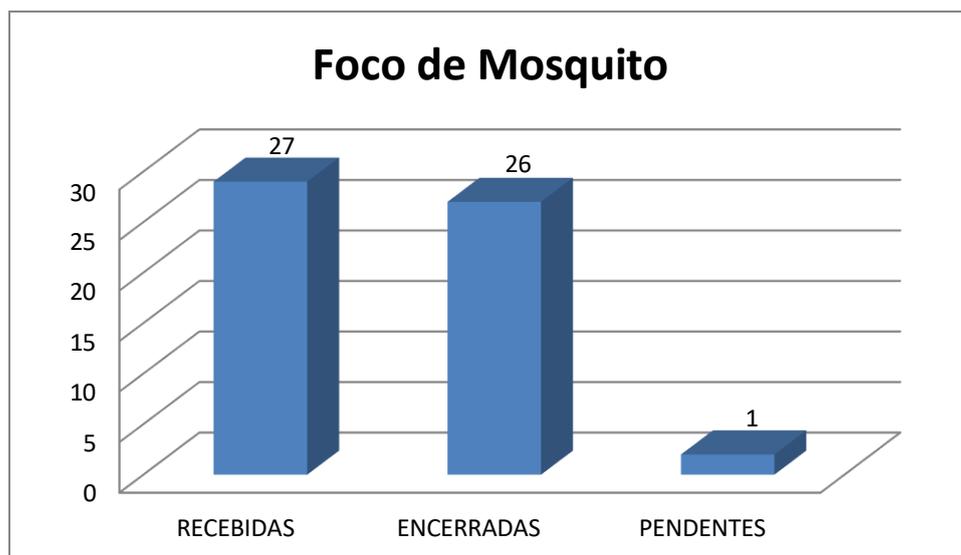
Com relação aos pedidos de informação solicitados à referida Secretaria, foram recebidas 11 solicitações, das quais 10 foram respondidas e somente 01 está pendente.



As sugestões recebidas pela Secretaria no ano de 2023 totalizaram 10, sendo que 9 foram respondidas e 01 ainda aguarda manifestação formal.



As demandas de foco de mosquito no ano de 2023 somaram 27 ouvidorias das quais 26 foram encerradas restando apenas 01 demandas pendentes de resposta.



6. SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO URBANO:

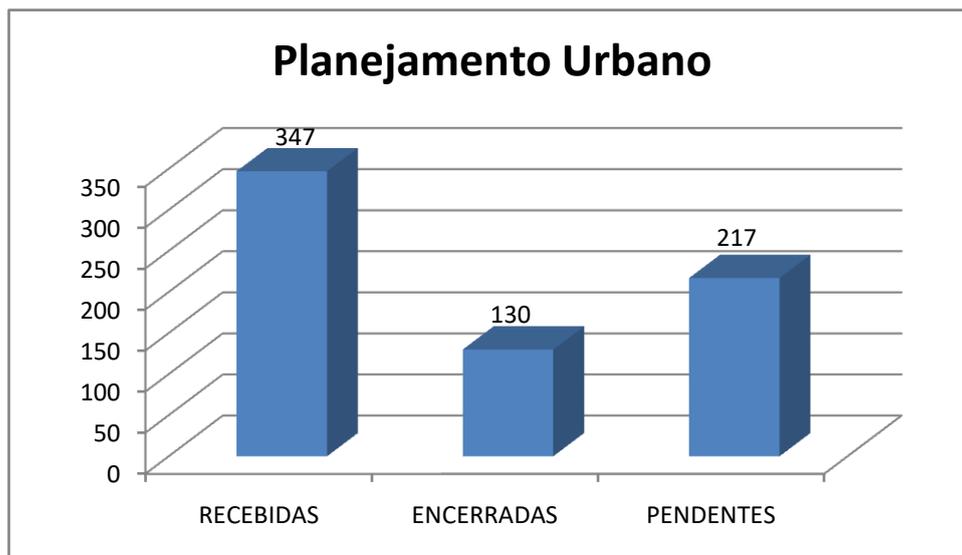
Dados Quantitativos de Demandas

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Habitação (SMPUH) até 11 de dezembro de 2023 totalizam 347, destas, 130 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema IPM.

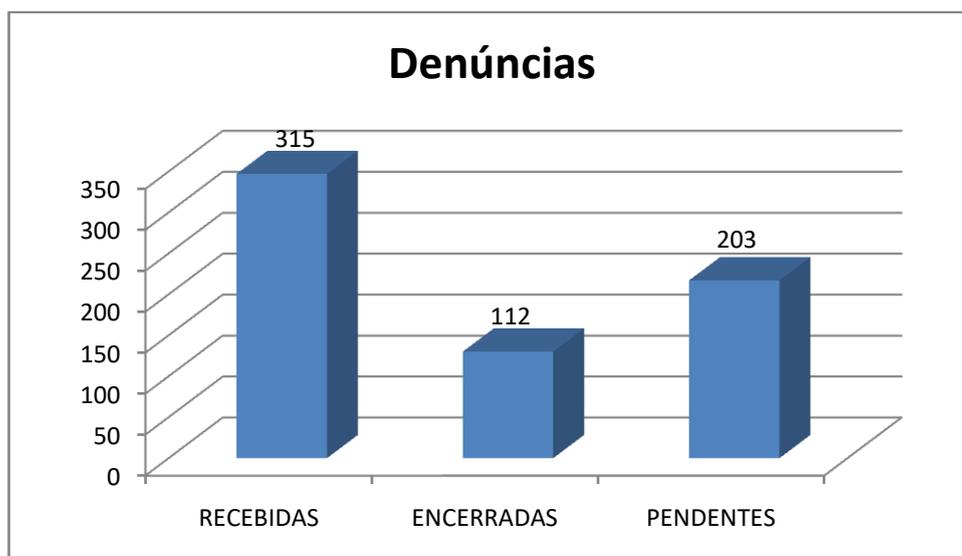
No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, 217 ainda encontram-se pendentes de resposta, sendo que 14 estão dentro do prazo, e 333 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

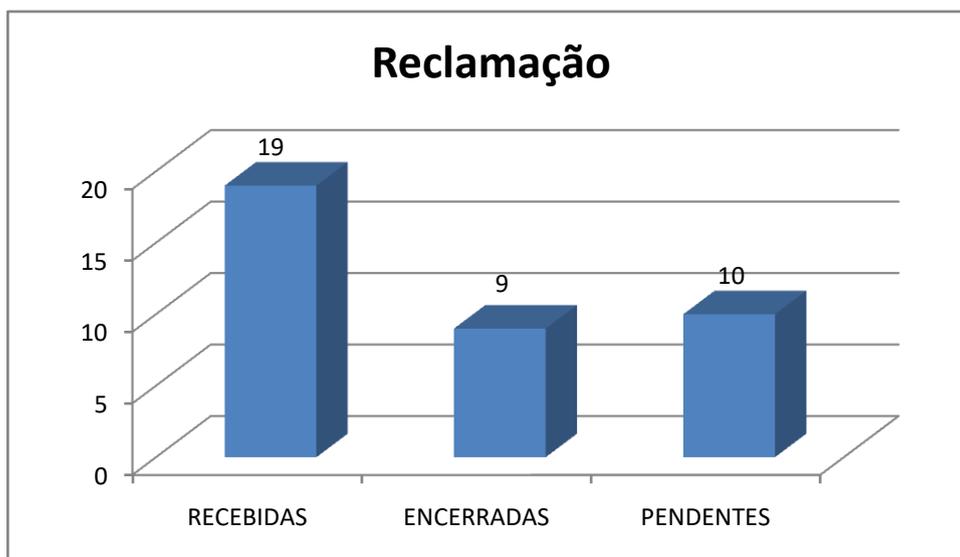
Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à Ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



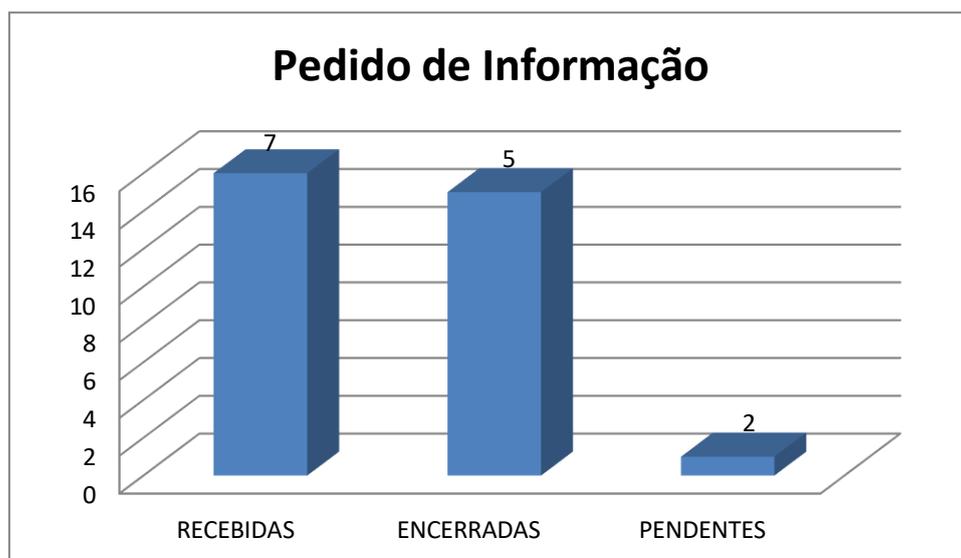
As denúncias feitas à Secretaria Municipal de Planejamento Urbano de Sapucaia do Sul no ano de 2023 totalizaram 315, das quais 112 foram respondidas e encerradas e 203 ainda não foram respondidas.



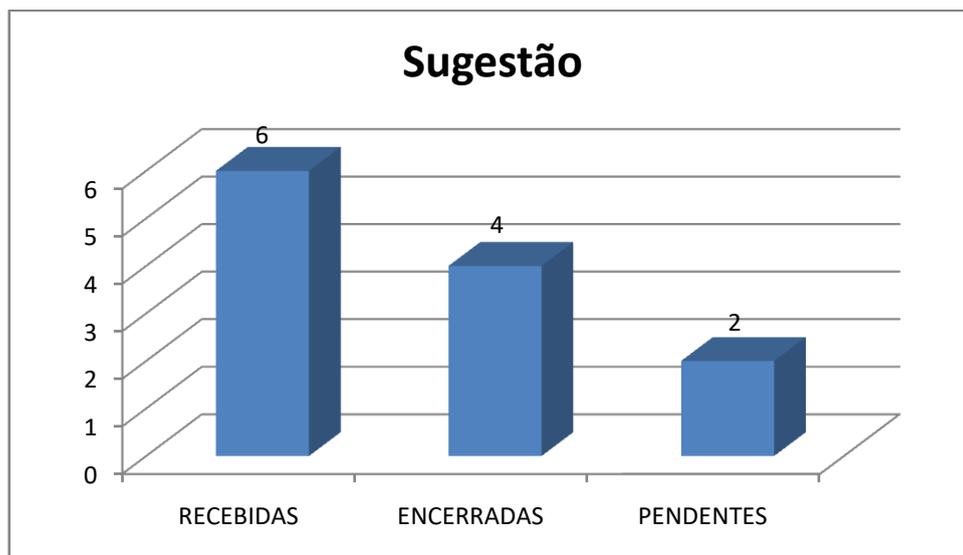
Com relação as reclamações dirigidas à Secretaria foram registradas 19, sendo que 09, foram respondidas e 10 ainda não foram enviadas as respostas a esta Ouvidoria.



Quanto aos pedidos de informação feitos à referida Secretaria, foram recebidas 07 ouvidorias, sendo que 05 foram respondidas e encerradas, restando apenas 02 pendente de resposta.



Já as sugestões feitas no ano de 2023 à Secretaria somaram 06, 04 foi encerrada e 02 aguardam manifestação formal.



7. SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE:

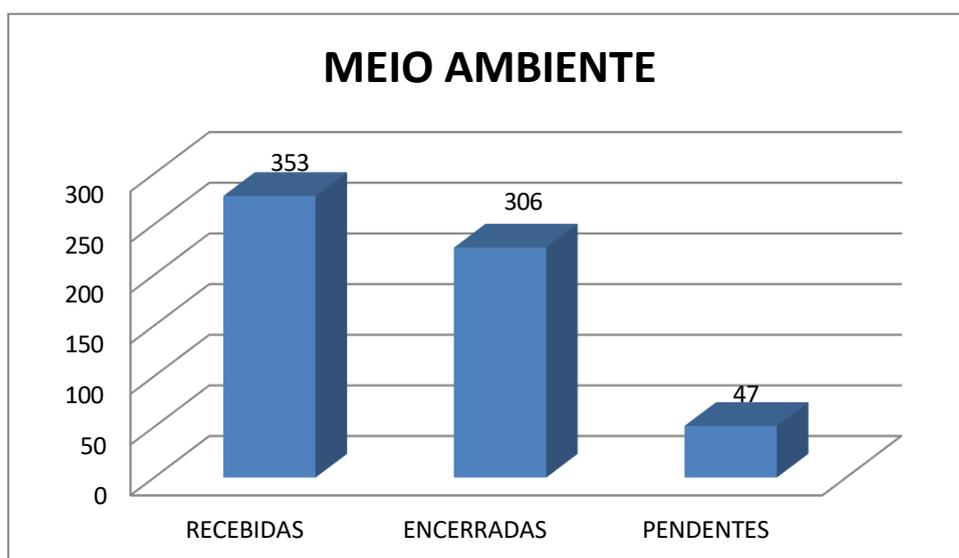
Dados Quantitativos de Demandas

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Meio Ambiente (SEMAS) até 11 de dezembro de 2023 totalizam 353, destas, 306 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema IPM.

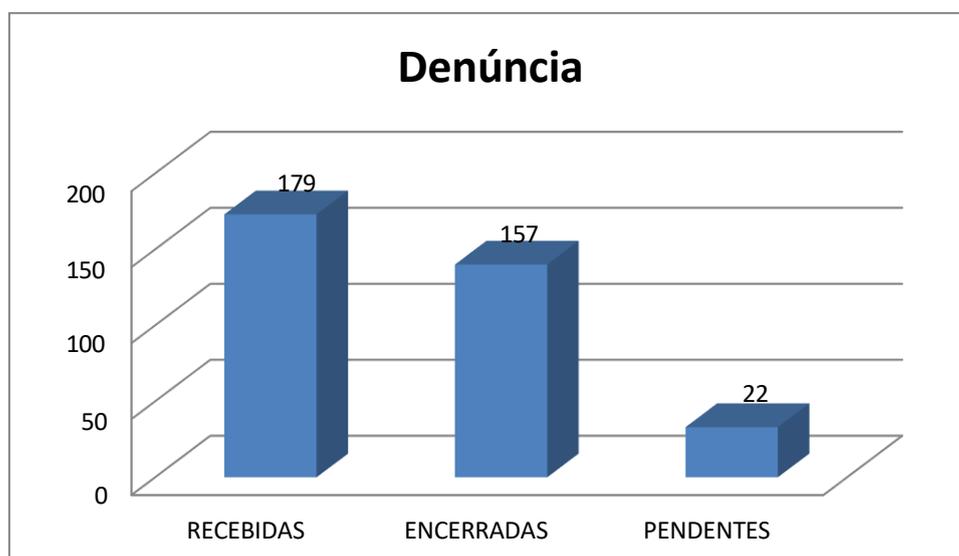
No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, 47 ainda encontram-se pendentes de resposta, sendo que 13 estão dentro do prazo, e 34 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

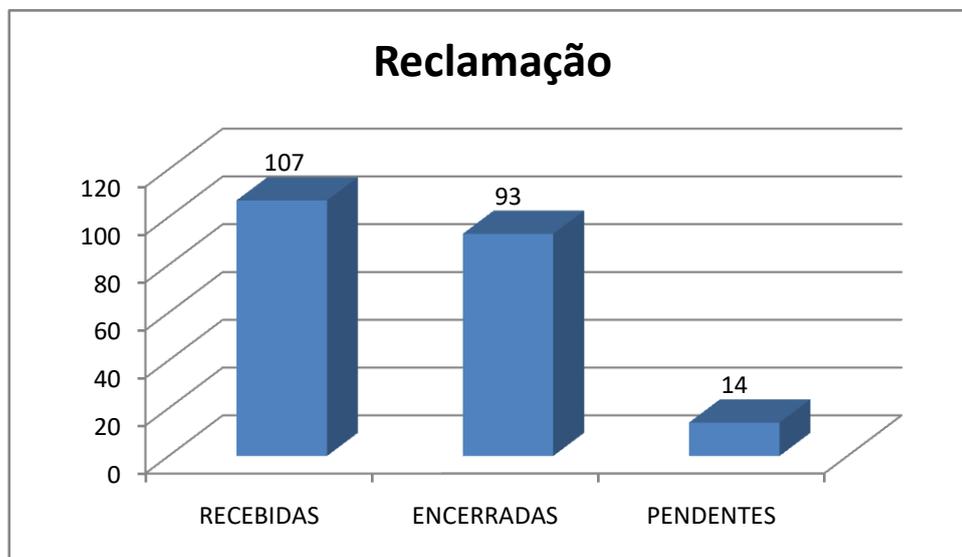
Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à Ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



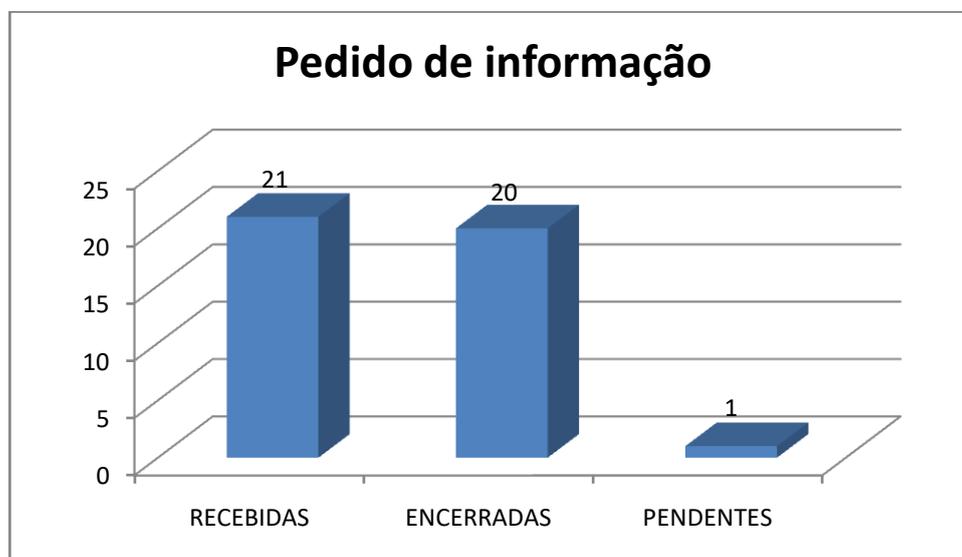
No ano de 2023 a Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Sapucaia do Sul, recebeu 179 denúncias, pelos mais diversos motivos relacionados a sua área temática. Destas 157 foram respondidas e encerradas, ainda restam 22 ouvidorias pendentes de respostas para o devido encerramento.



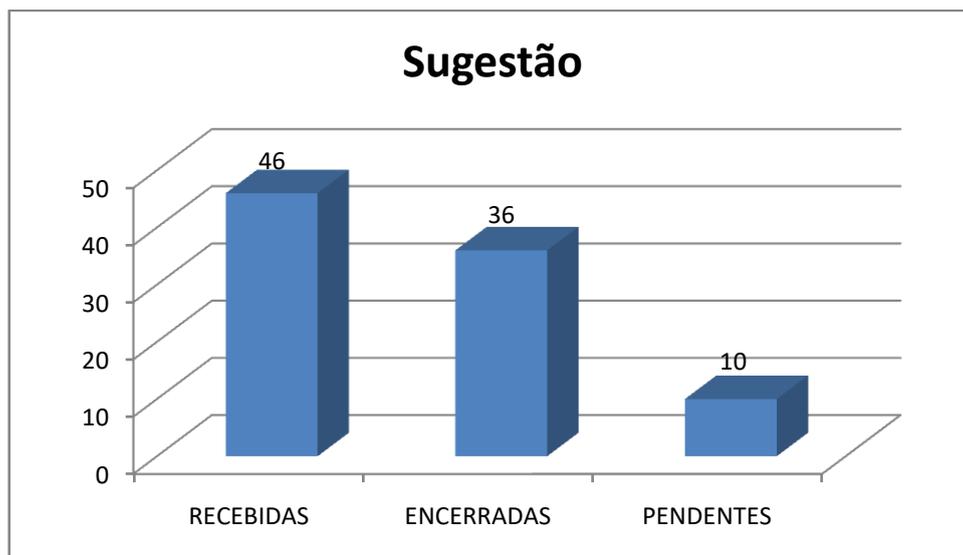
A Secretaria de Meio Ambiente no ano de 2023 recebeu 107 reclamações, de forma geral, das quais 93 foram respondidas e 14 delas ainda aguardam a manifestação formal.



Observa-se no gráfico abaixo que, quanto aos 21 pedidos de informação feitos à Secretaria, 20 foram encerradas e 01 está pendente.



No ano de 2023 a referida Secretaria recebeu 46 sugestões, das quais 36 foram respondidas e encerradas, restando apenas 10 pendentes de resposta.



8. SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO:

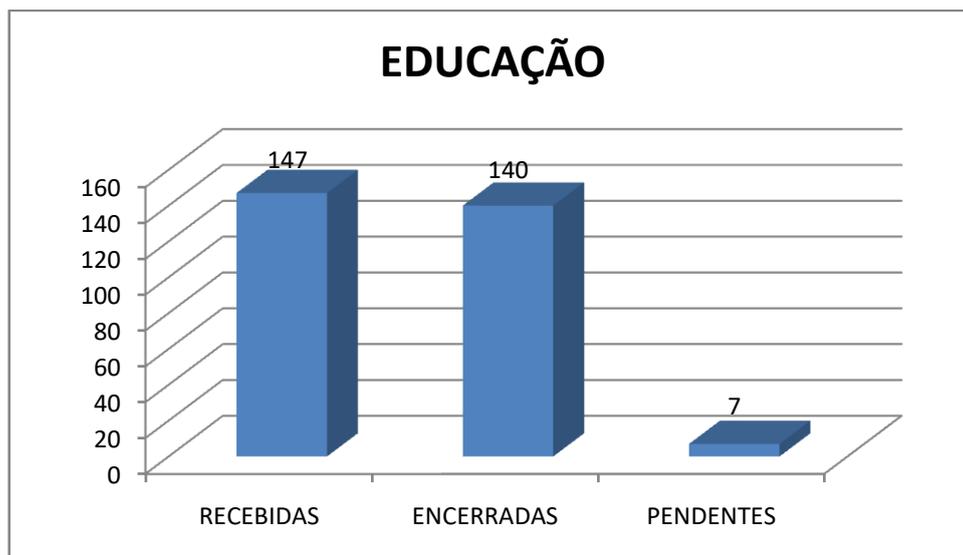
Dados Quantitativos de Demandas

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Educação até 11 de dezembro de 2023 totalizam 147, destas, 140 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema IPM.

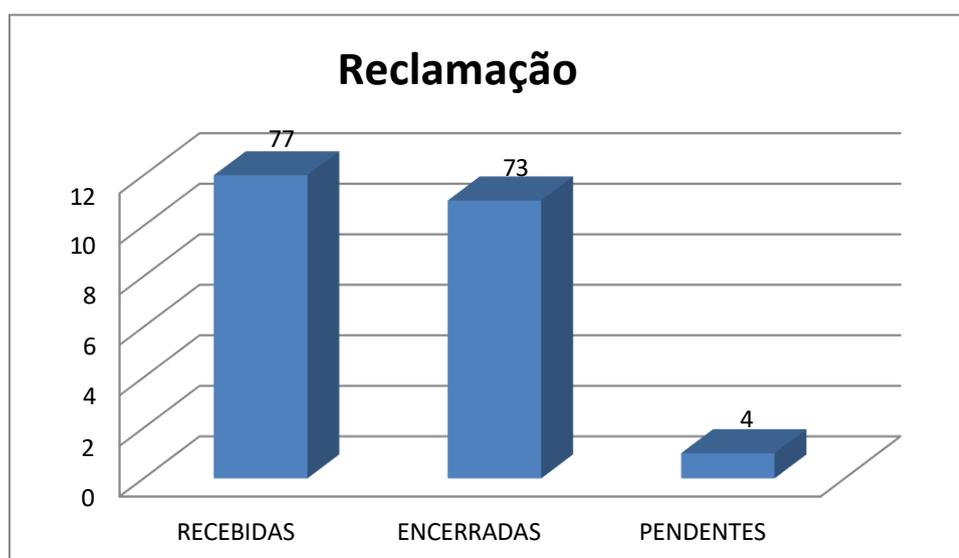
No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, apenas 07 encontram-se pendentes de resposta, sendo que 02 estão dentro do prazo, e 05 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

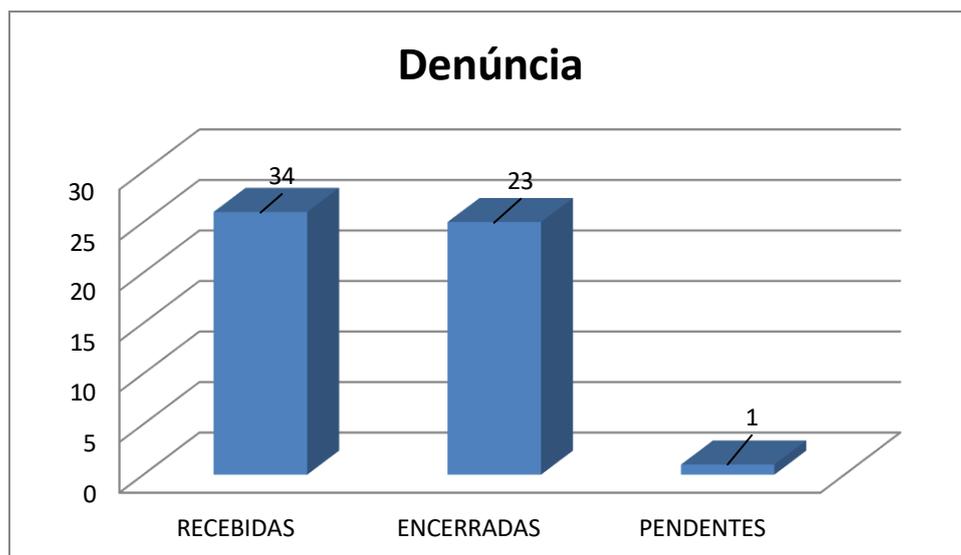
Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à Ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



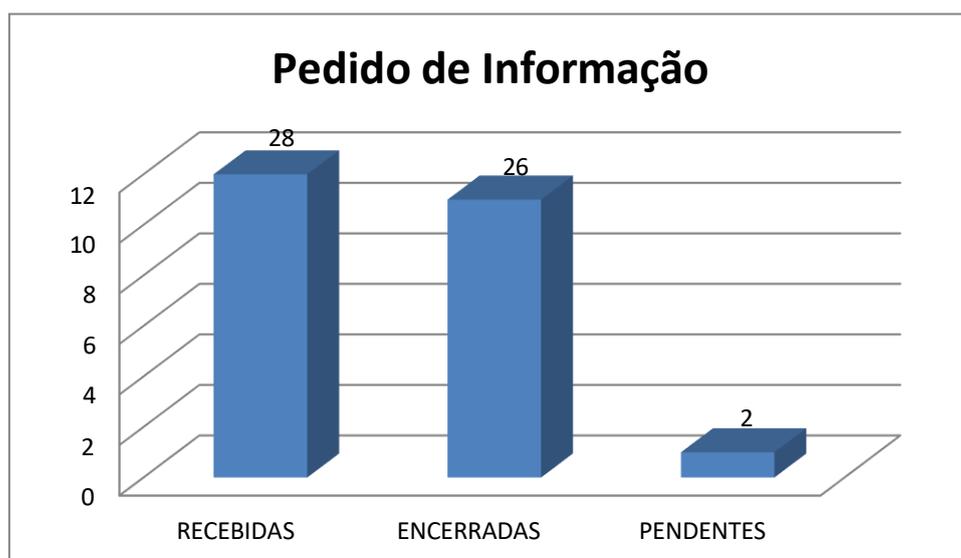
A Secretaria Municipal de Educação de Sapucaia do Sul, no ano corrente, recebeu 77 reclamações de forma geral, das quais 73 delas foram respondidas e encerradas e apenas 04 está pendente de resposta.



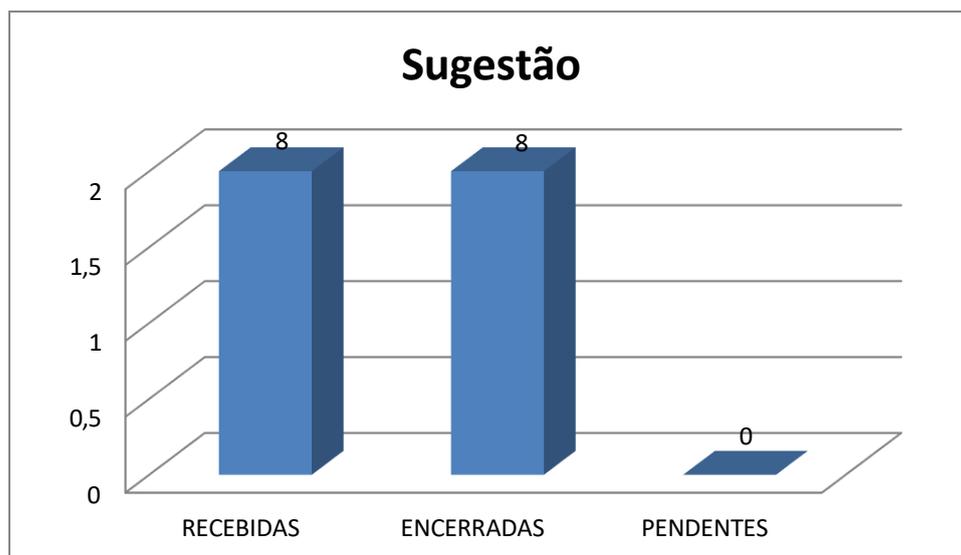
Com relação as denúncias recebidas pela Secretaria no ano de 2023, foram registradas 34 ao todo, sendo que 33 delas foram encerradas e apenas 01 ainda não foi respondida.



No ano de 2023, a referida Secretaria recebeu o total de 28 pedidos de informação, dos quais 26 já foram respondidos e encerrados, e apenas 02 aguarda a manifestação formal.



Como verifica-se no gráfico abaixo, as sugestões apresentadas pelos contribuintes à Secretaria de Educação em 2023 foram 08, e 100% delas foram respondidas.



9. SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA E TRÂNSITO:

Dados Quantitativos de Demandas

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Segurança e Trânsito até 11 de dezembro de 2023 totalizam 344, destas, 334 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema IPM.

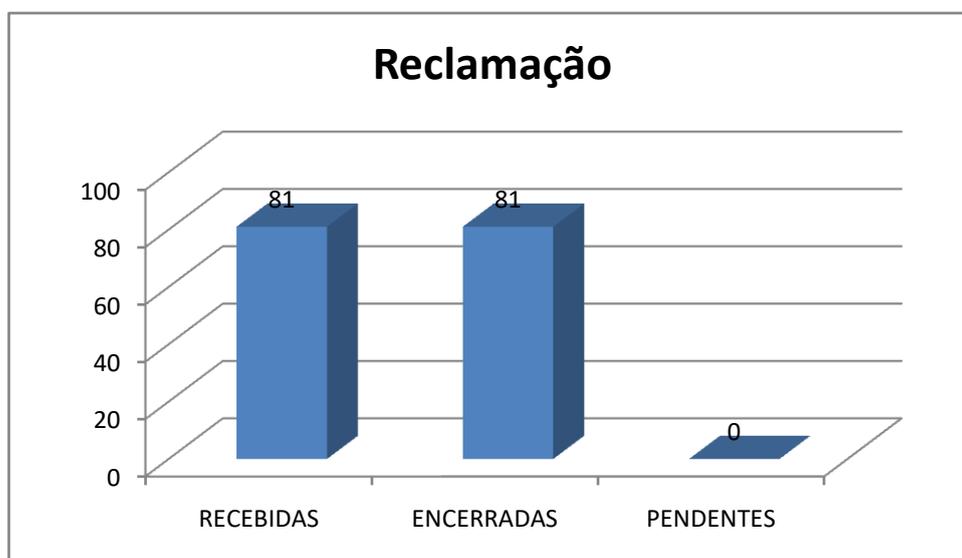
No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, apenas 10 ainda encontram-se pendentes de resposta, sendo que 03 estão dentro do prazo, e 07 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

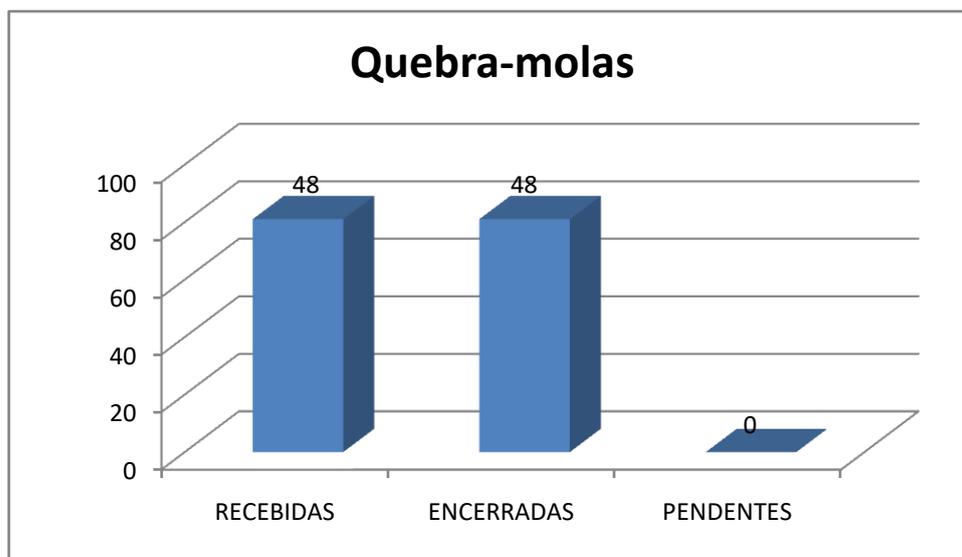
Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à Ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



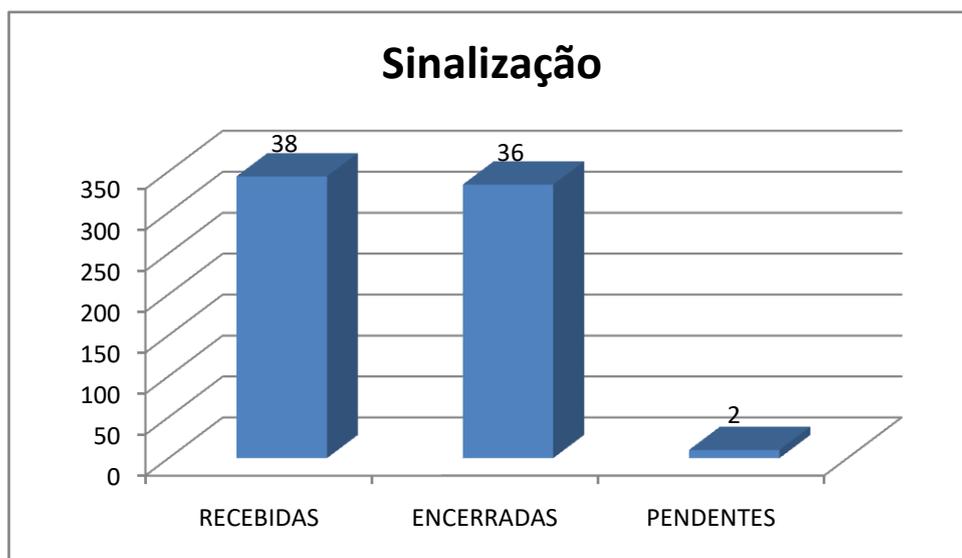
A Secretaria Municipal de Segurança e Trânsito no ano de 2023, como verifica-se no gráfico abaixo, as reclamações apresentadas pelos contribuintes à Secretaria em 2023 foram 81, e 100% delas foram respondidas.



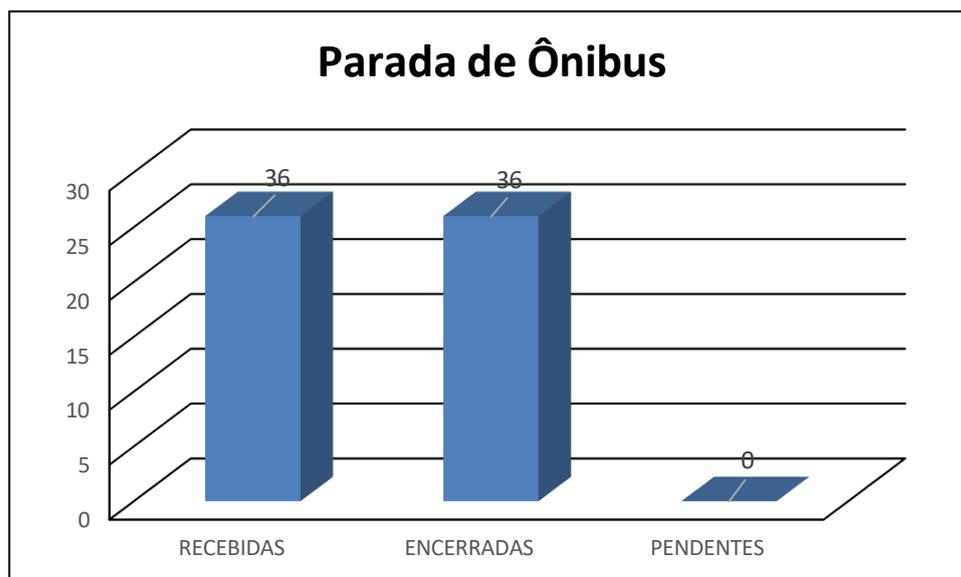
As solicitações de quebra molas recebidas pela Secretaria em 2023, totalizaram 48 pedidos, e foram respondidas 100% dos pedidos.



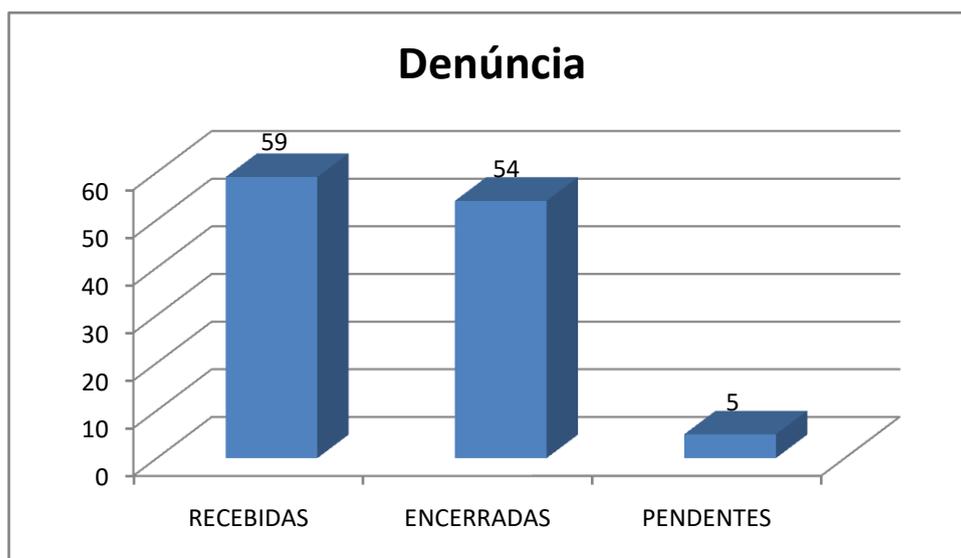
No gráfico abaixo observa-se que as demandas de sinalização direcionadas à Secretaria de Segurança e Trânsito de Sapucaia, somaram 38, 36 foram respondidas e encerradas, 02 estão pendentes.



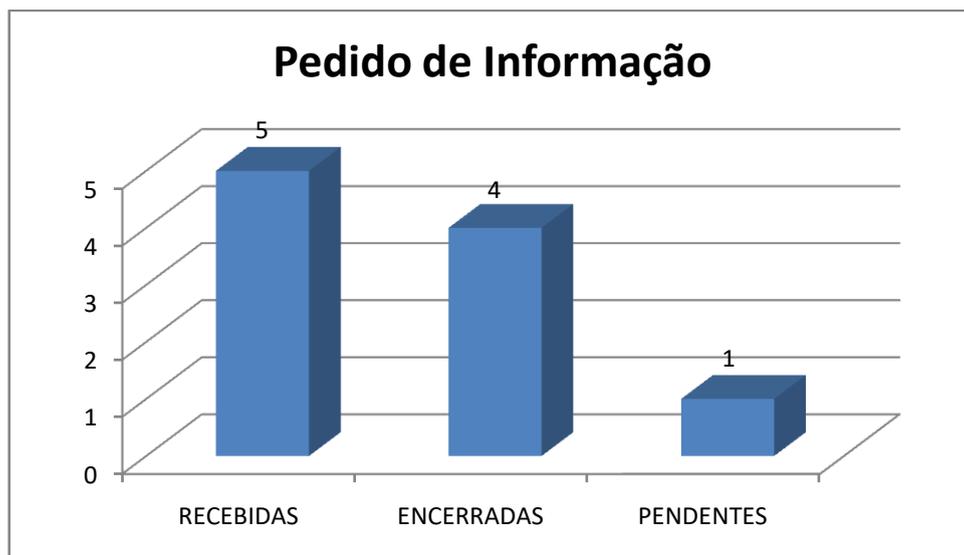
Com relação aos pedidos de parada de ônibus, a referida Secretaria recebeu o total de 36 pedidos, sendo que 100% das solicitações registradas foram respondidas.



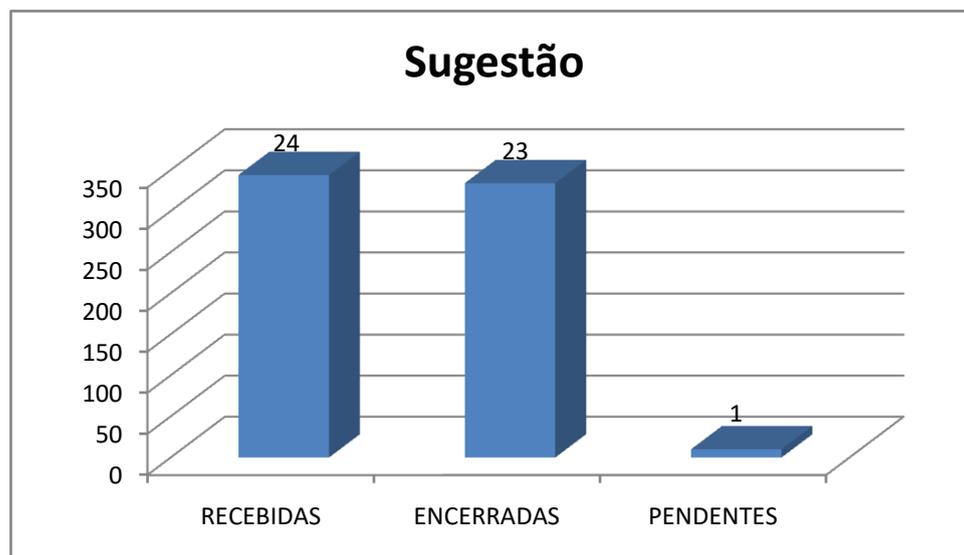
Verifica-se no gráfico abaixo que, as denúncias feitas à Secretaria de Segurança no ano de 2023, somaram um total de 59, das quais 54 foram respondidas e encerradas, 5 estão pendentes.



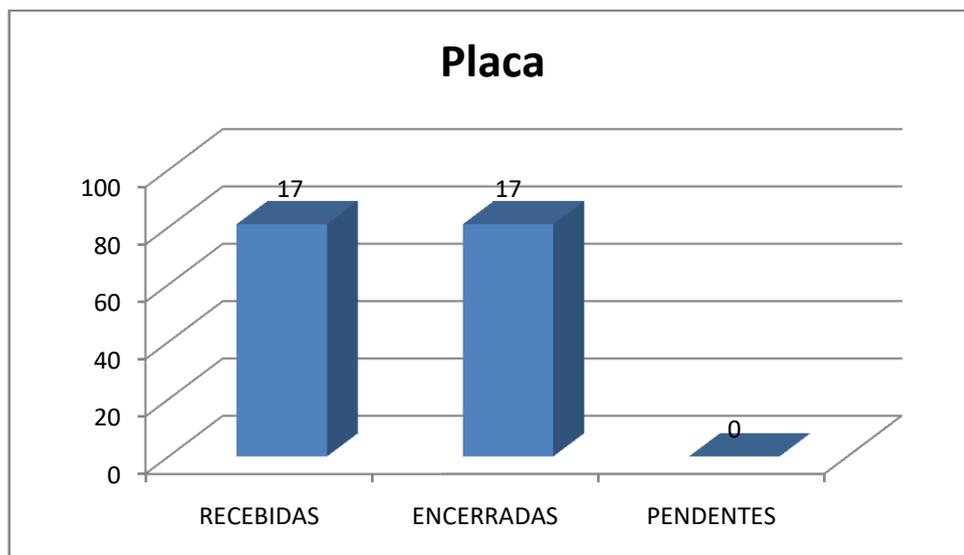
Os pedidos de informação direcionados à Secretaria no ano corrente, foram 05 no total, 04 foram respondidas e 01 encontra-se pendente.



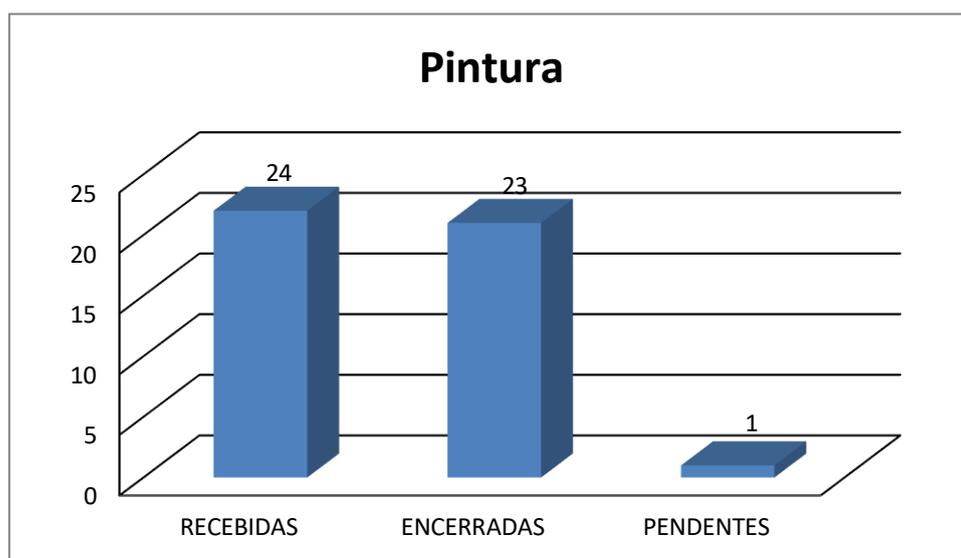
A Secretaria também recebeu um total de 24 sugestões, das quais 23 foram respondidas aos contribuintes, e 01 encontra-se pendente.



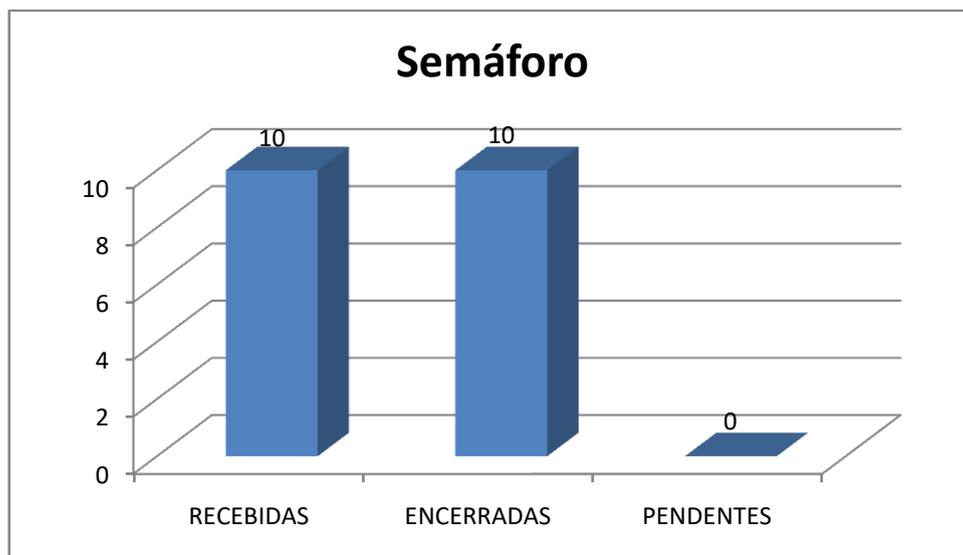
Já com relação as solicitações de placas, no de 2023 a referida Secretaria recebeu 17 pedidos, e 100% foram respondidas e encerradas.



Verifica-se no seguinte gráfico que, a Secretaria também recebeu um total de 24 solicitações de pintura, das quais 23 já foram realizadas e apenas 01 aguarda a execução do serviço.



Como observa-se no gráfico a seguir, as solicitações de semáforo recebidas no ano de 2023 pela referida Secretaria foram 10, sendo 100% delas respondidas aos contribuintes.



10. SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO, AGRICULTURA E ABASTECIMENTO:

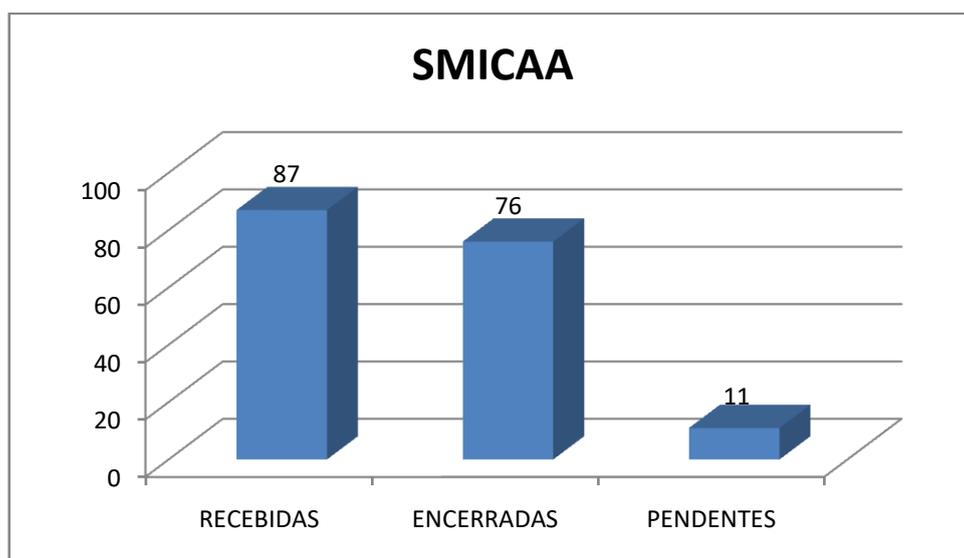
Dados Quantitativos de Demandas

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Indústria, Comércio, Agricultura e Abastecimento (SMICAA) até 11 de dezembro de 2023 totalizam 87, destas, 76 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema IPM.

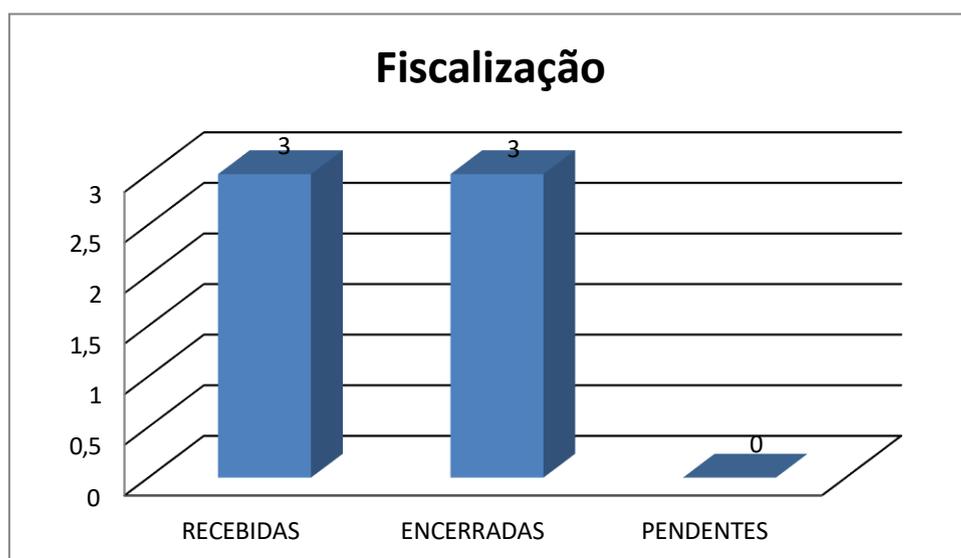
No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, apenas 11 encontram-se pendentes de resposta, sendo que 01 está dentro do prazo, e 10 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

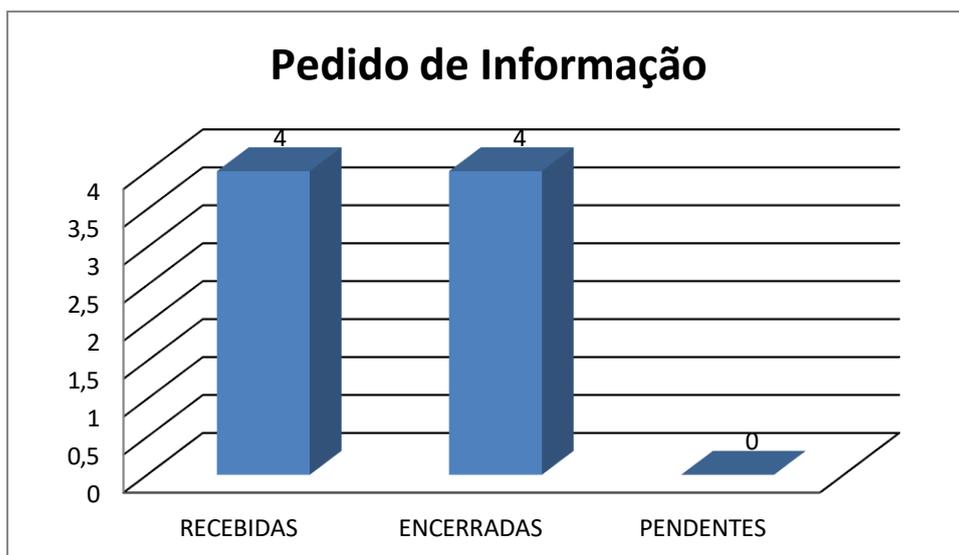
Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à Ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



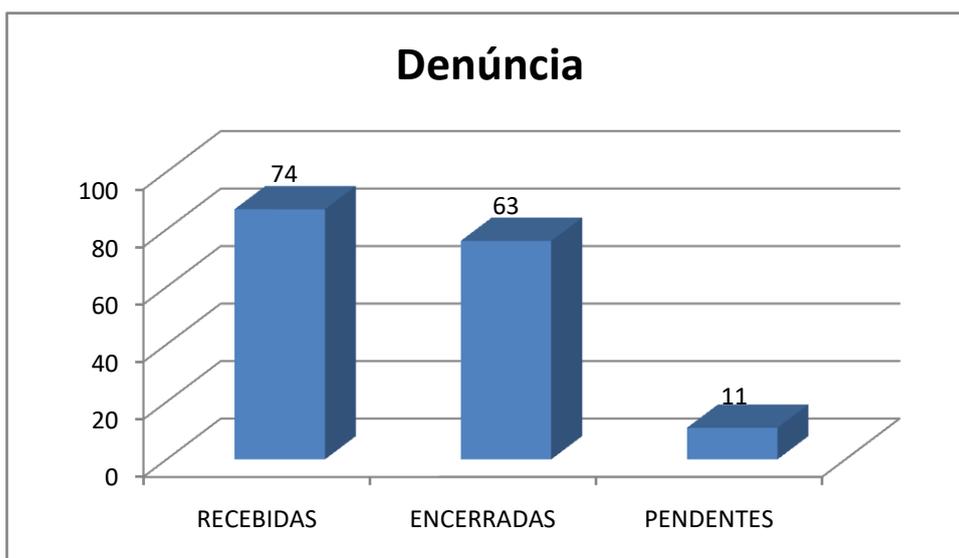
A Secretaria Municipal de Indústria e Comércio no ano de 2023 recebeu 03 solicitações de fiscalização, das quais 100% delas foram respondidas aos contribuintes.



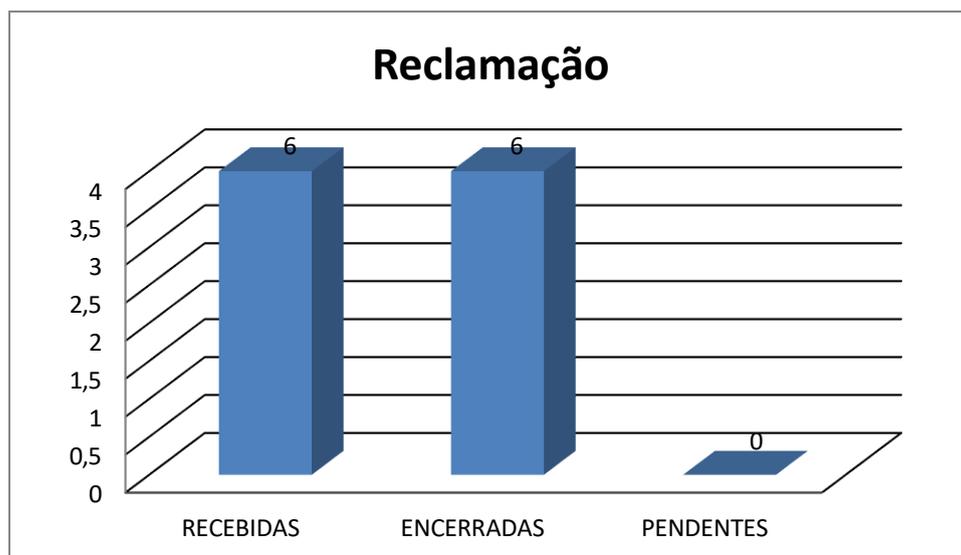
Quanto aos pedidos de informação feitos a referida Secretaria no ano corrente, somaram 04, sendo estes também respondidos em sua totalidade.



No ano de 2023 a SMICAA de Sapucaia do Sul, recebeu um total de 74 denúncias registradas via Ouvidoria, das quais 63 delas foram respondidas e encerradas, restando apenas 11 pendentes de manifestação formal.



As solicitações de reclamação feitas à Secretaria neste ano foram 06, sendo que 100% delas foram respondidas aos contribuintes.



11. SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS E MOBILIDADE URBANA:

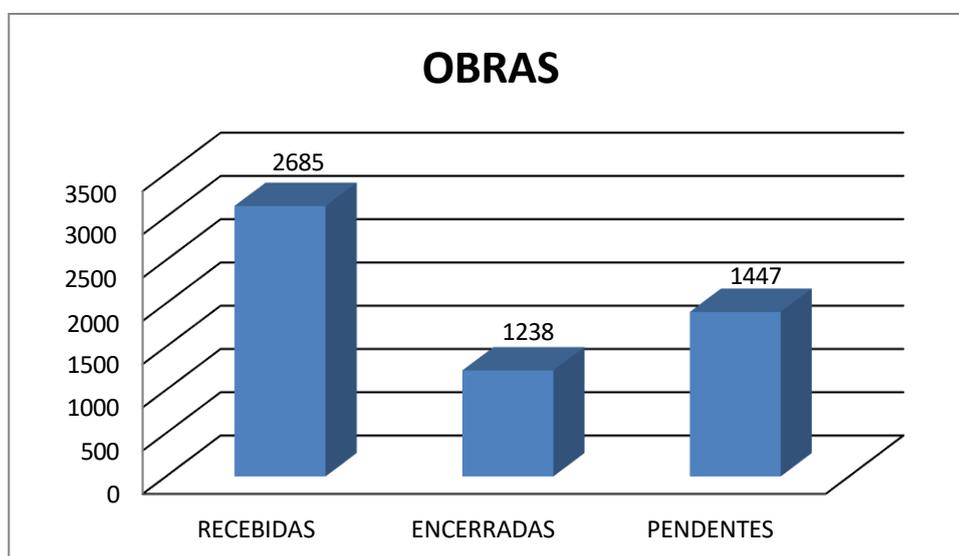
Dados Quantitativos de Demandas

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Serviços e Mobilidade Urbana até 11 de dezembro de 2023 totalizam 2.685, destas 1.238 foram encerradas, com a respectiva resposta enviada ao contribuinte, via sistema IPM.

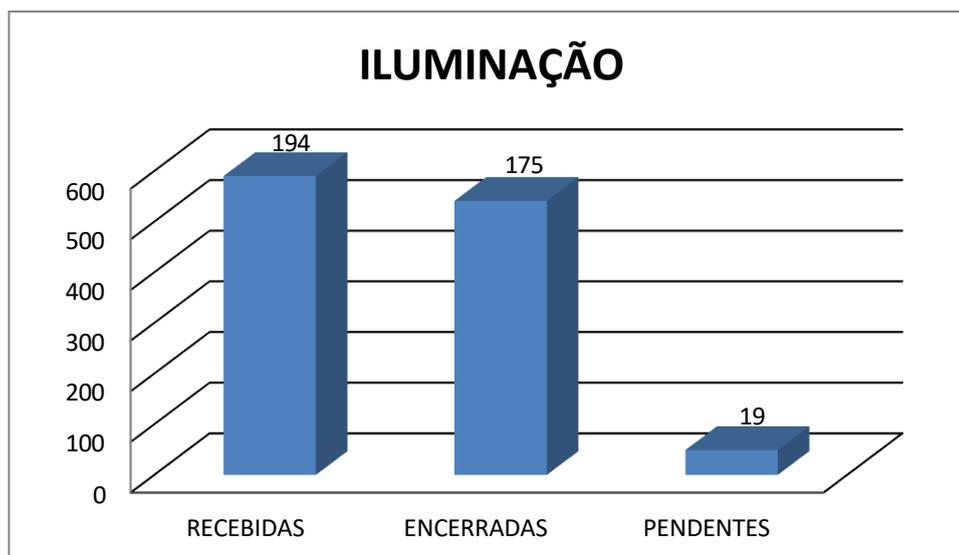
No entanto, como observa-se no gráfico abaixo que, 1.447 ainda encontram-se pendentes da execução ou da informação de conclusão do serviço solicitado pelo contribuinte para esta ouvidoria.

Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador destas, nos diversos setores em que houveram manifestação formal.

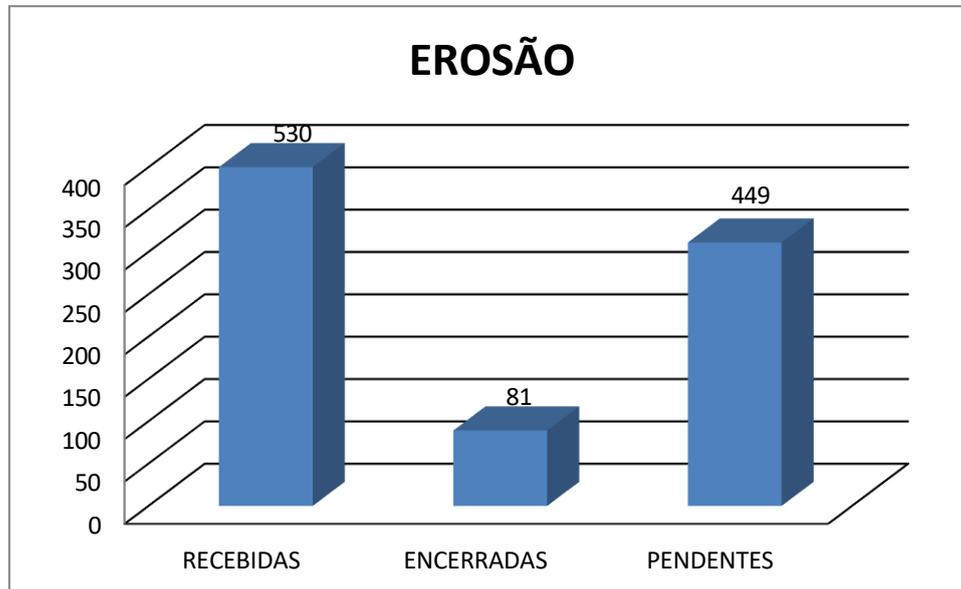
Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



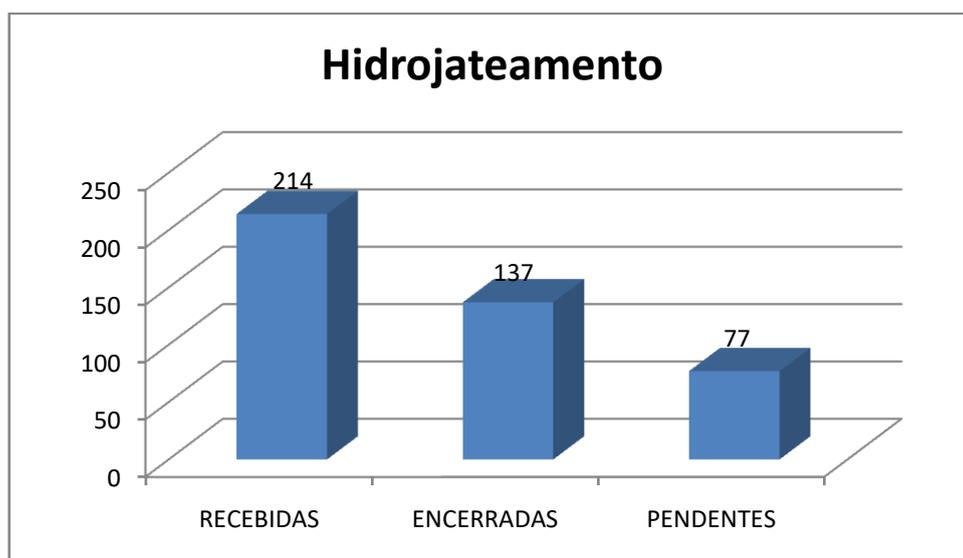
Em relação à iluminação observou-se que das 194 demandas recebidas pela Ouvidoria no ano de 2023, 175 foram executadas com respectivo envio de resposta à Ouvidoria, porém 19 estão pendentes de realização ou envio de resposta referente a sua execução para o devido encerramento no sistema IPM



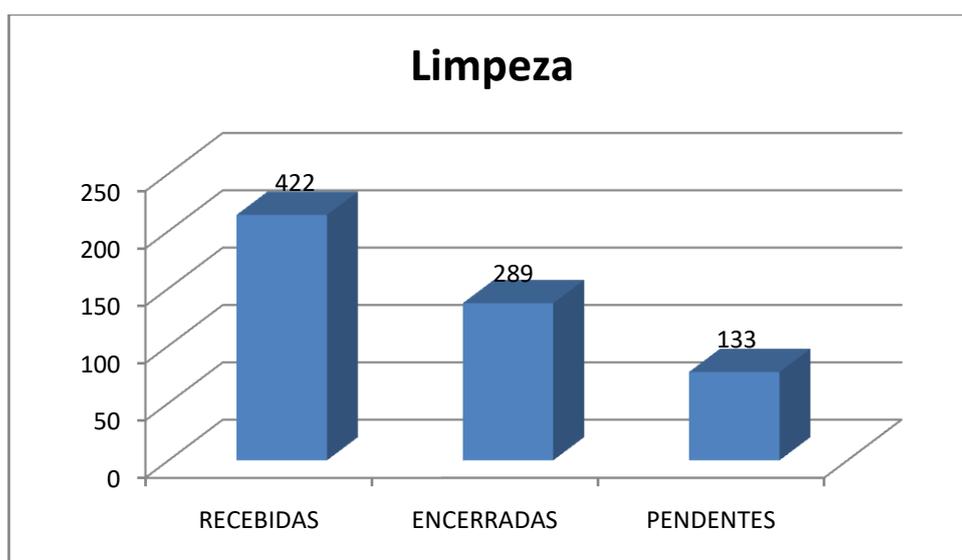
Em relação aos pedidos dos contribuintes sobre erosões verificou-se que no ano de 2023 foram enviados a Ouvidoria de Sapucaia do Sul 530 solicitações, observou-se que destes 81 foram atendidos, porém 449 continuam aguardando execução do serviço, ou a resposta de sua realização a esta ouvidoria.



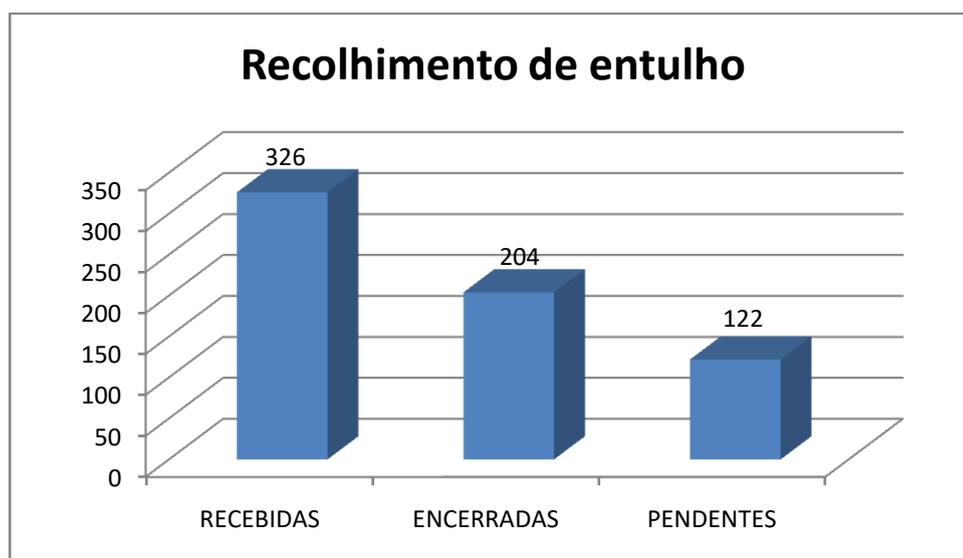
As solitações de serviço de hidrojateamento totalizam em 2023, 214 pedidos de serviços, dos quais 137 foram concluídos com as devidas respostas enviadas pela secretaria a ouvidoria e em seguida ao contribinte, porém 77 permanecem aguardando a realização do serviço ou a resposta da execução.



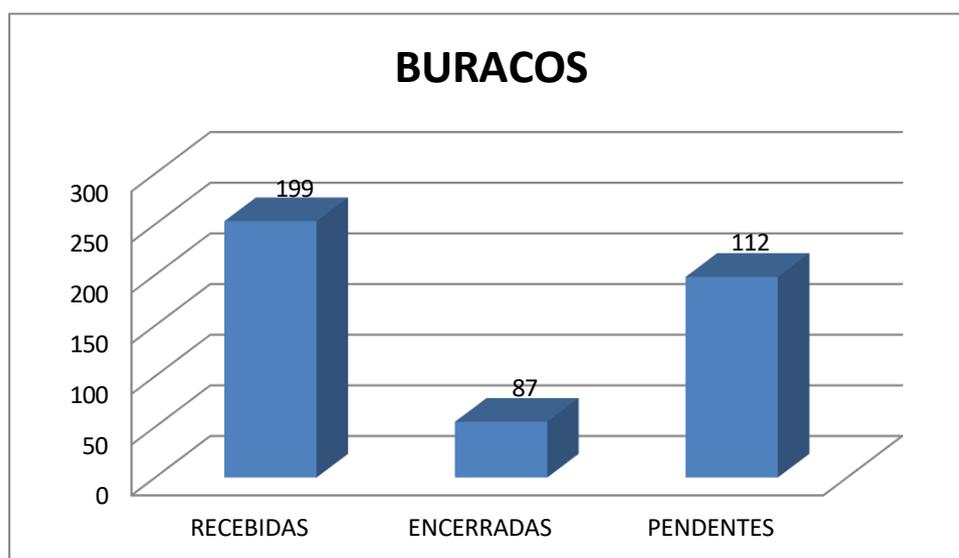
Em relação às solicitações de limpeza em 2023 foram totalizados 422 pedidos, sendo que 289 foram realizados, porém 133 ainda estão pendentes de execução ou da resposta referente a sua realização para ouvidoria.



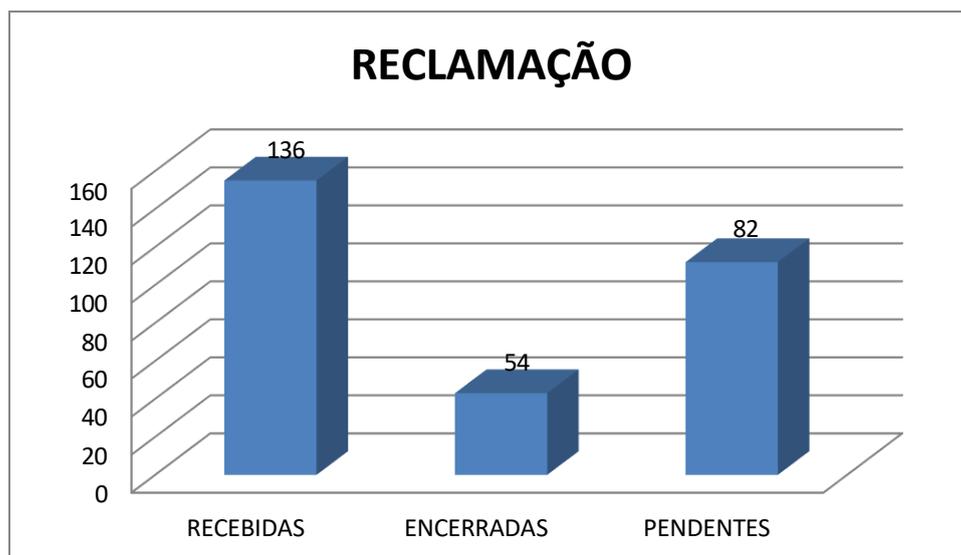
No ano de 2023, foram recebidos pela ouvidoria e enviados à secretaria em análise 326 pedidos de recolhimento de entulhos, dos quais 204 foram concluídos e 122 ainda estão pendentes de execução ou da resposta de conclusão.



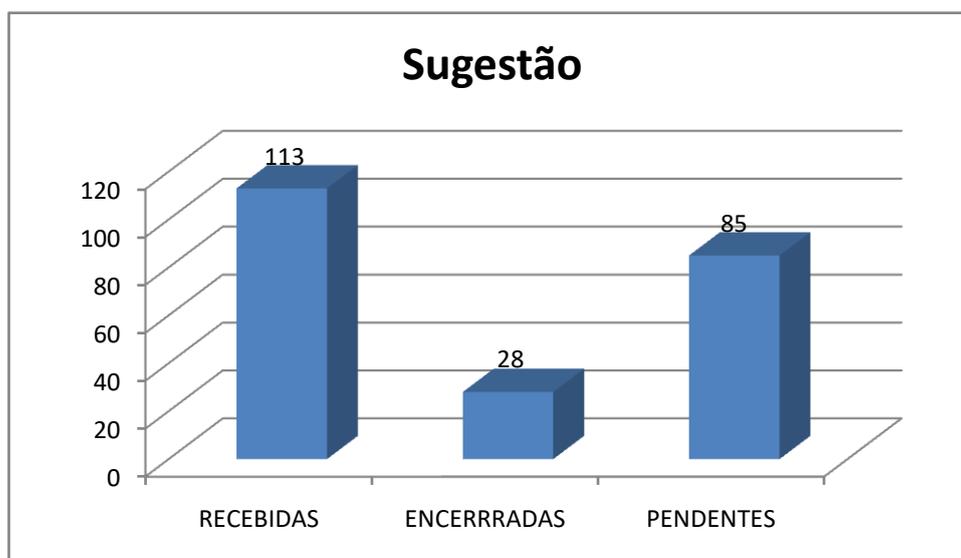
No ano de 2023 a ouvidoria de Sapucaia do Sul recebeu 199 demandas relativas a buracos, destas demandas 87 foram executados e 112 ainda estão aguardando execução do serviço ou resposta de conclusão do serviço à ouvidoria.



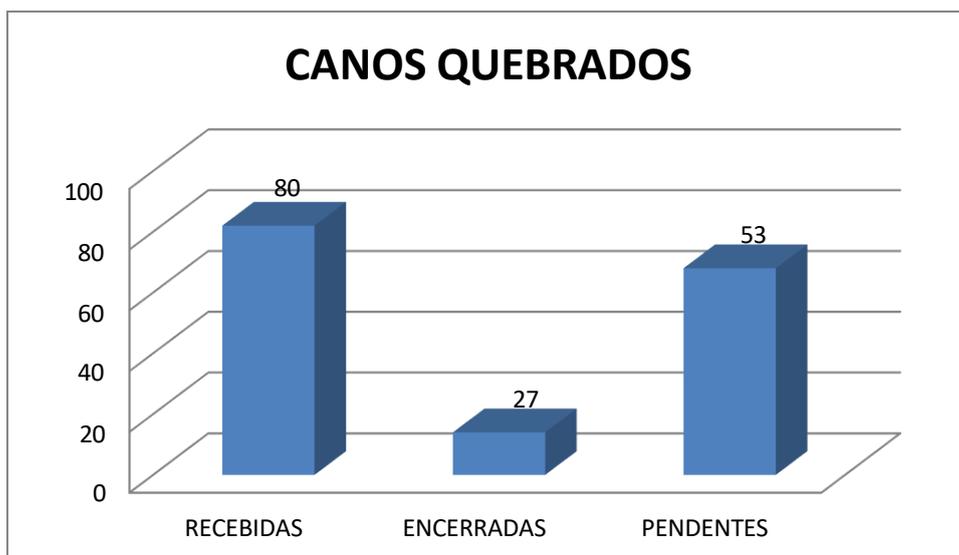
Com relação as reclamações, de forma geral, foram direcionadas 136 demandas a ouvidoria, destas, 54 foram respondidas de forma conclusiva, porém 82 ainda necessitam de manifestação pela secretaria quanto a solução efetiva.



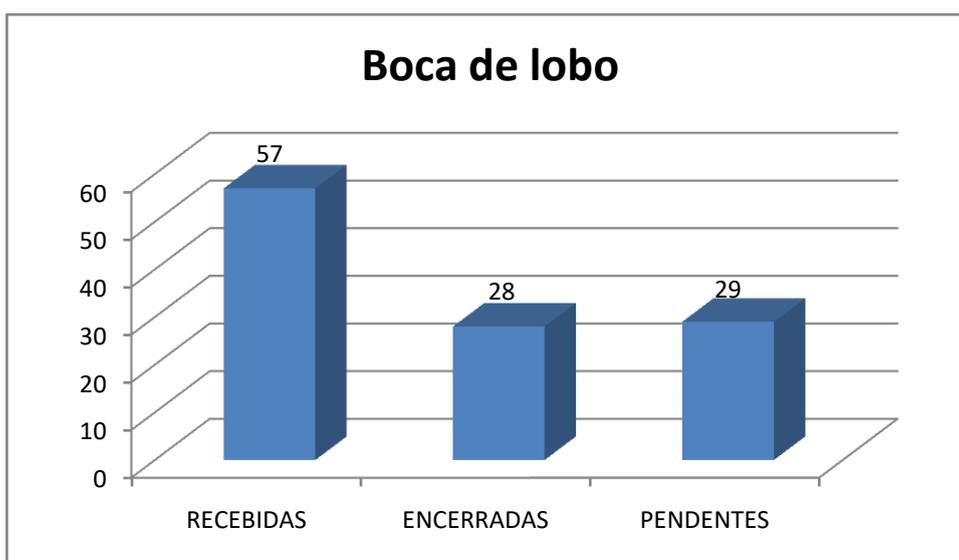
As demandas que chegaram até a ouvidoria de Sapucaia do Sul relacionadas a sugestões, direcionadas à Secretaria em análise, totalizaram 113 em 2023, das quais 28 foram respondidas e 85 estão pendentes de resposta para o devido encerramento.



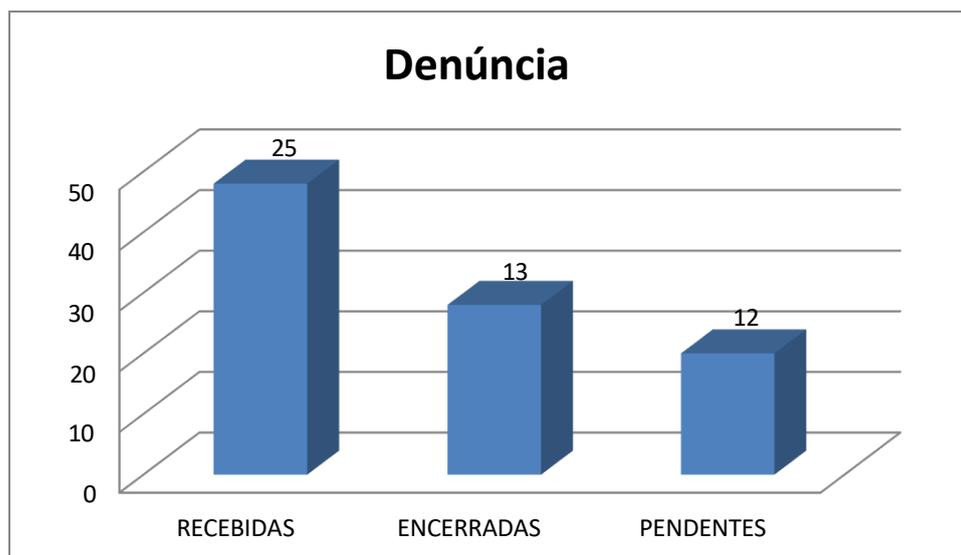
Os pedidos de concertos de canos quebrados no ano de 2023 foram de 80, dos quais 27 recebemos a resposta e encerramos a ouvidoria, porém 53 ainda encontram-se pendentes de execução ou da resposta de concluída.



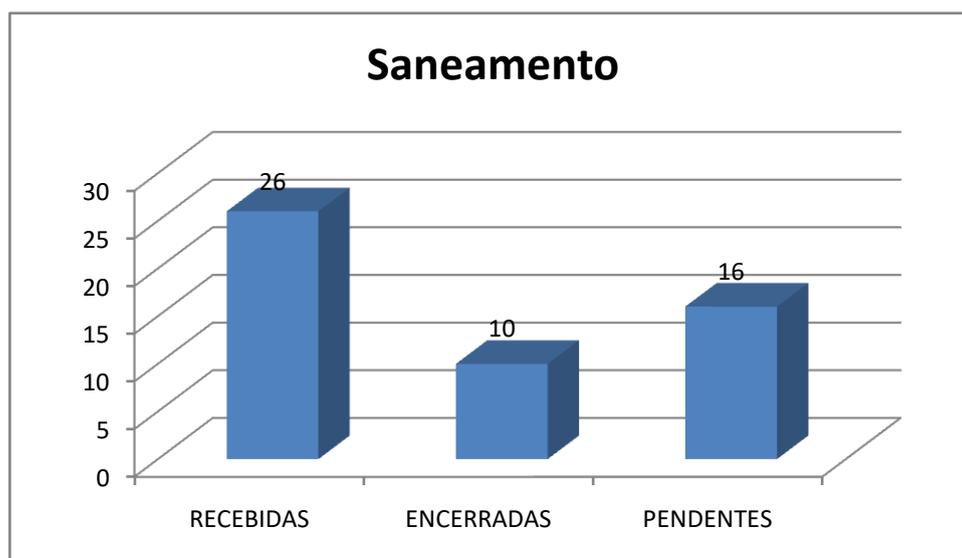
Os pedidos referentes a “Boca de Lobo” no ano de 2023 somaram um total de 57 ouvidorias, dessas, 28 foram encerradas depois de respondidas pela secretaria, no entanto, 29 ainda estão pendentes da resposta de conclusão.



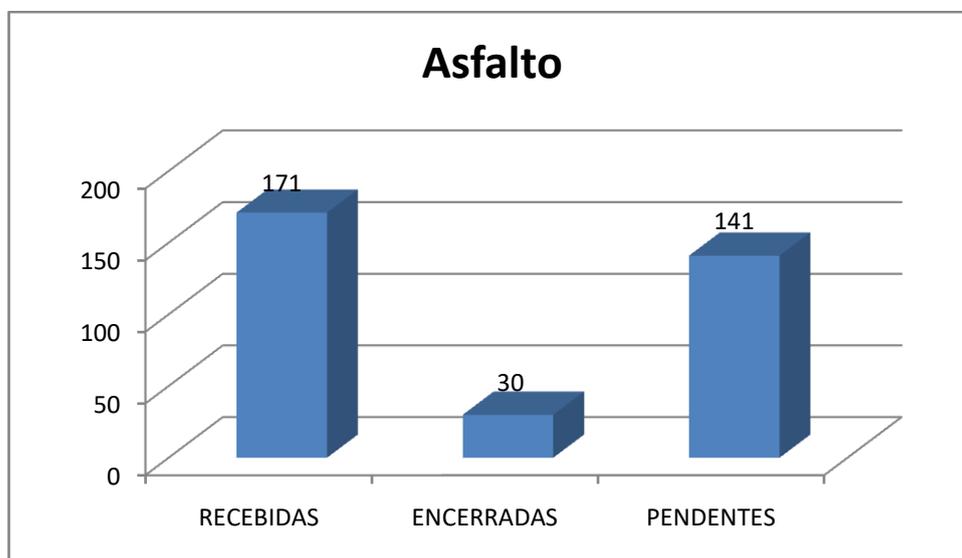
No ano de 2023 também foram recebidas 25 denúncias que, pelo tema, foram enviados a secretária em estudo neste capítulo, destas 25 denúncias, 13 retornam com resposta conclusiva, ao passo que 12 ainda carecem de retorno à ouvidoria para efetivar encerramento da ouvidoria.



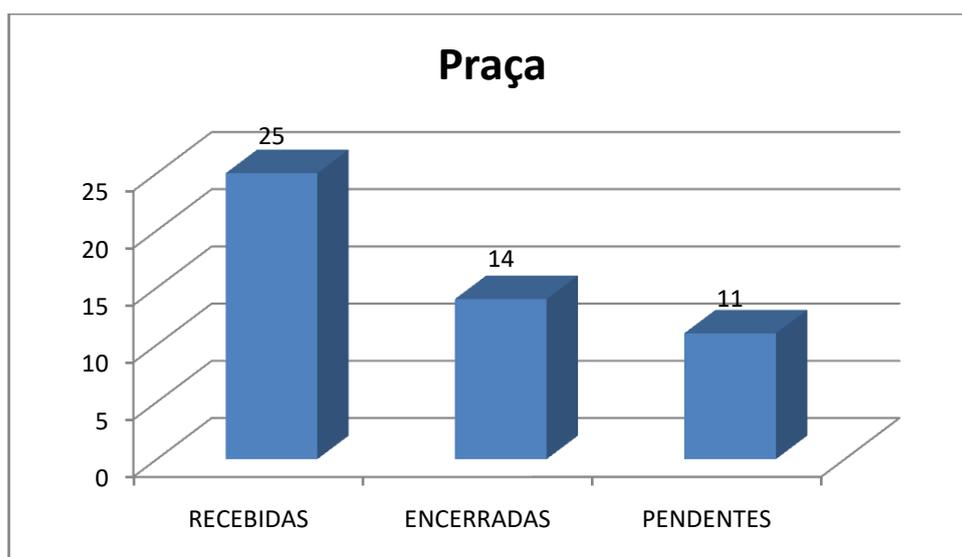
Pedidos vinculados a Saneamento, totalizaram 26 em 2023, destes pedidos 10 retornaram à Ouvidoria, no entanto 16 ainda aguardam retorno da resposta conclusiva para o devido encerramento da demanda.



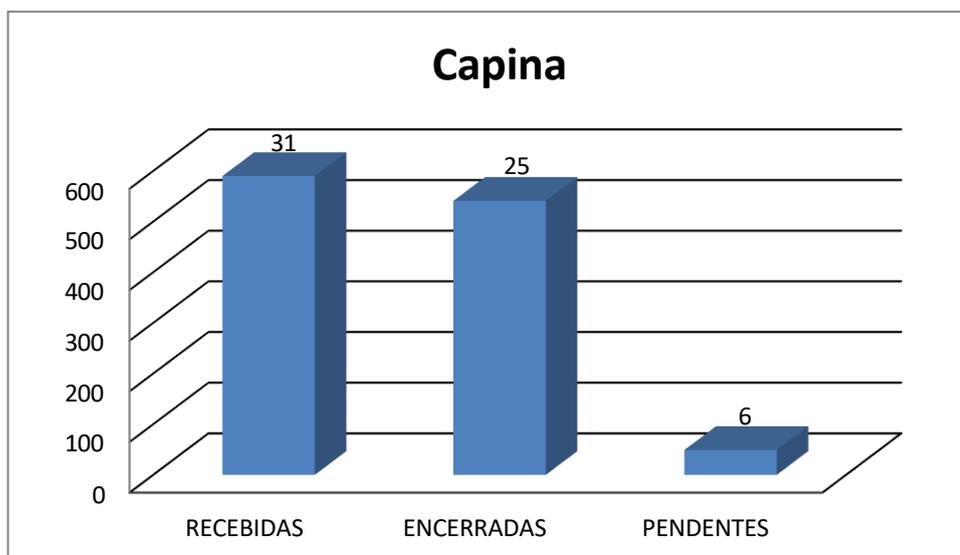
A ouvidoria de Sapucaia do Sul recebeu no ano de 2023, 171 pedidos de asfalto, destas demandas 30 foram respondidos e encerradas, no entanto 141 ouvidorias ainda estão aguardando resposta de conclusão para o devido encerramento.



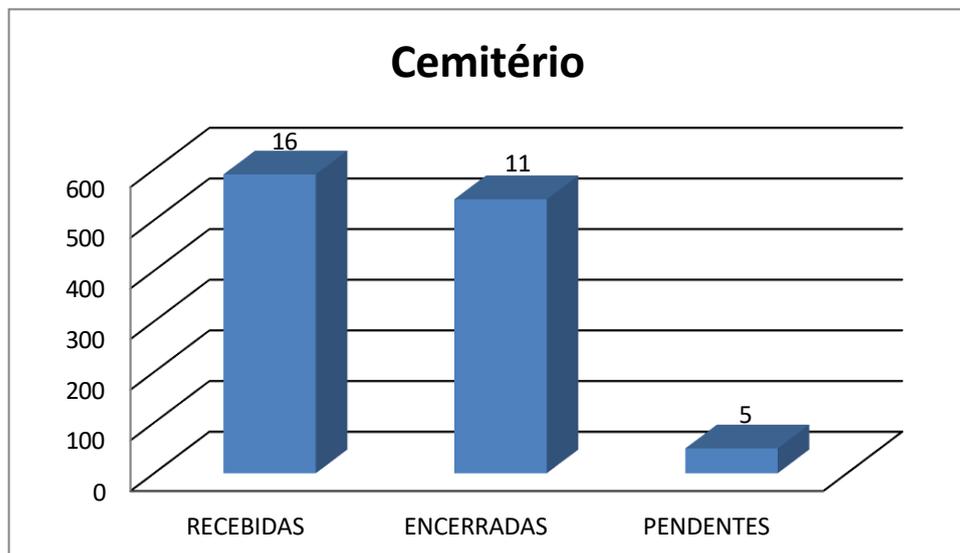
Os pedidos relacionados as praças públicas em Sapucaia do Sul, conforme se observa no gráfico abaixo, totalizam 25, destas, 14 receberam respostas como concluídas, porém 11 ainda carecem de execução do serviço para o encerramento da demanda.



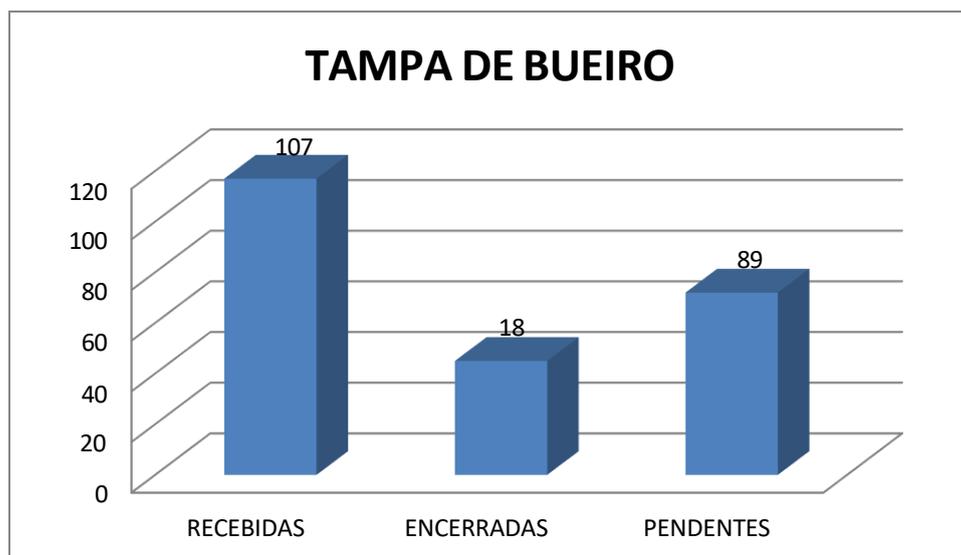
Pedidos de capina na cidade de Sapucaia do Sul totalizaram 31 em 2023, destes, 25 receberam resposta conclusiva e foram encerradas pela ouvidoria, ao passo que 06 pedidos não foram respondidos de forma efetiva para o encerramento na Ouvidoria.



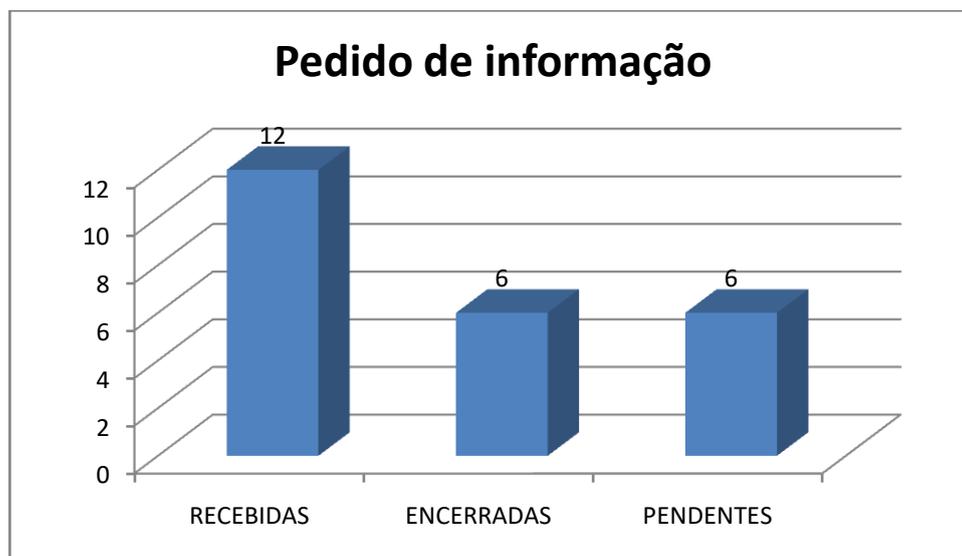
Pedidos referentes aos Cemitérios Municipais totalizaram 16 em 2023, destes, 11 foram encerrados com a devida resposta, enquanto 05 ainda carecem de envio de resposta conclusiva para o devido encerramento.



No ano de 2023 foram enviados a Ouvidoria de Sapucaia do Sul 107 pedidos de serviços relacionados a Tampa de Bueiros, destes 18 foram respondidos, ao passo que 89 pedidos ainda estão em aberto aguardando a execução ou o envio da resposta conclusiva a Ouvidoria.



No ano de 2023, 12 contribuintes enviaram pedidos de informações via ouvidoria, verificou-se que 06 destes pedidos retornaram com respostas, ao passo que 06 ainda estão aguardando resposta conclusiva para o devido encerramento nesta ouvidoria.



12. GABINETE DO PREFEITO

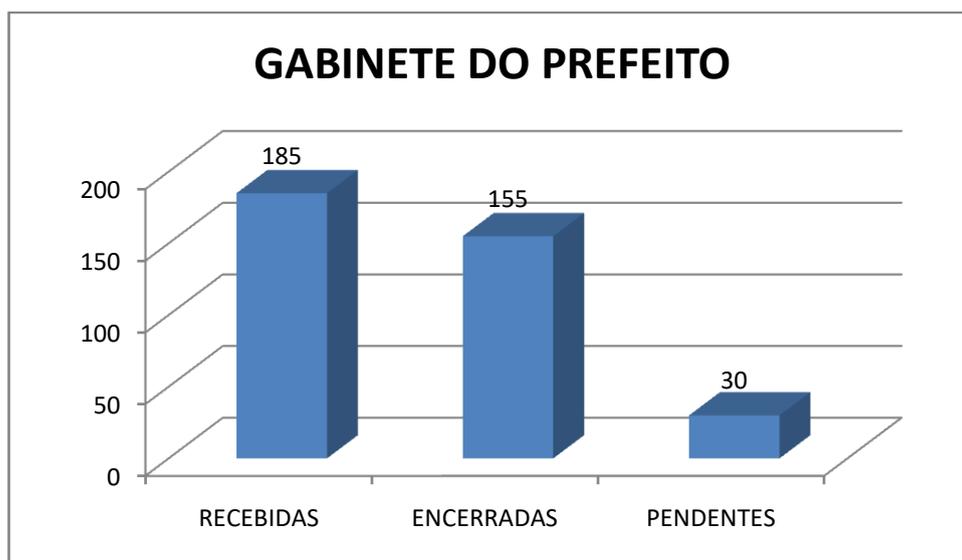
Dados Quantitativos de Demandas

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas ao Gabinete do Prefeito até 11 de dezembro de 2023 totalizam 185, destas, 155 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema IPM.

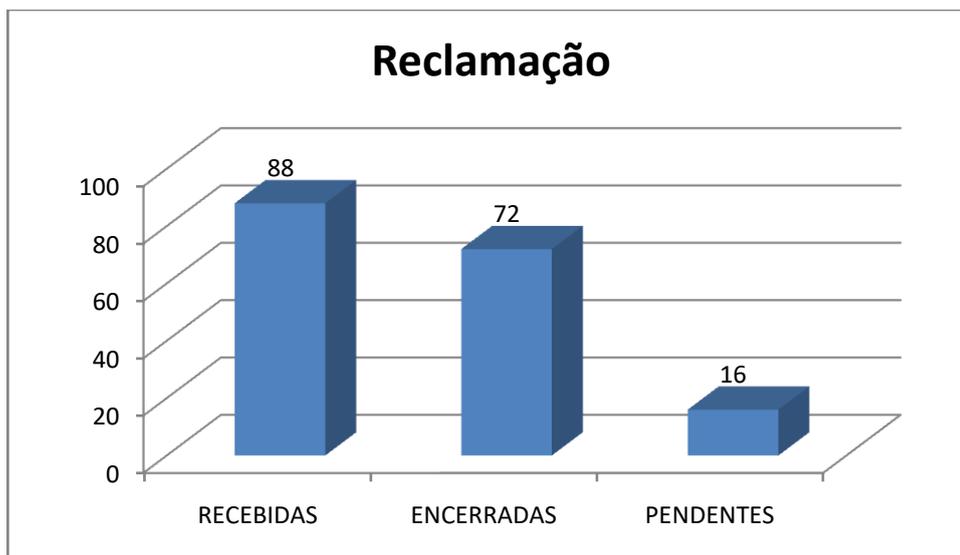
No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, 30 ainda encontram-se pendentes de resposta, sendo que 4 estão dentro do prazo, e 28 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

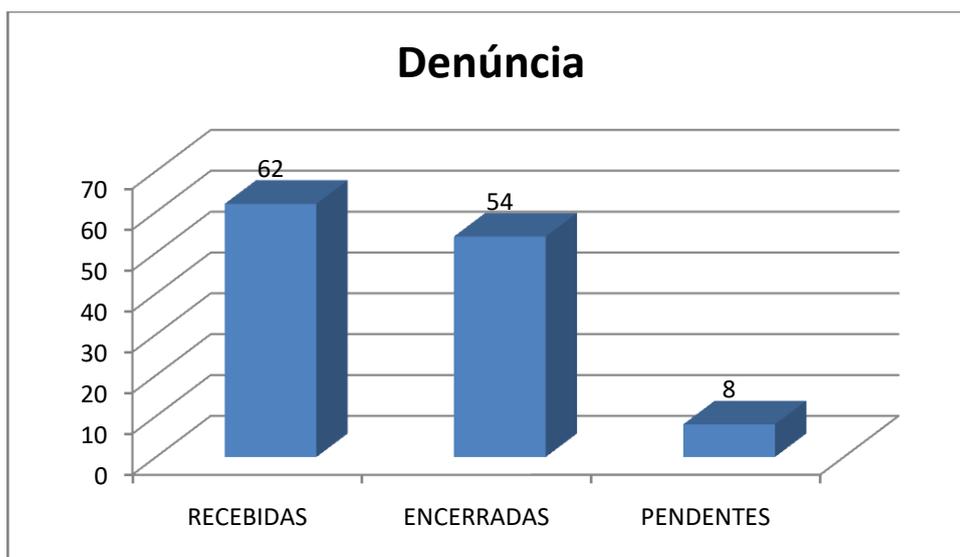
Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à Ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



No ano de 2023, 88 contribuintes enviaram reclamações via ouvidoria, verificou-se que 72 destes pedidos retornaram com respostas, ao passo que 16 ainda estão aguardando resposta conclusiva para o devido encerramento nesta ouvidoria.



Com relação as denúncias recebidas pelo Gabinete no ano de 2023, foram registradas 62 ao todo, sendo que 54 delas foram encerradas e apenas 08 ainda não foi respondida.



13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pelo exposto nos dados quantitativos nos gráficos apresentados, foi possível verificar que foram respondidas grande parte dos pedidos dos contribuintes, através dos canais de contato com a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Sapucaia do Sul.

Importante salientar que as secretarias a seguir apresentam poucas demandas, como segue: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social recebeu 46 ouvidorias, Secretaria Municipal de Esporte e Lazer recebeu 16

ouvidorias, a Secretaria Municipal da Fazenda 55 ouvidorias, Secretaria Geral de Governo 37 ouvidorias, Secretaria Municipal de Gestão Pública 51 ouvidorias, Secretaria Municipal de Cultura e Turismo 96 ouvidorias, Secretaria Municipal do Trabalho, Cidadania e Economia Solidária 24 ouvidorias, Procuradoria Geral do Município 21 ouvidorias, Gabinete da Vice-Prefeita 38 ouvidorias, não sendo realizados respectivos gráficos pela pequena demanda, porém, encontram-se também, com excelentes índices de respostas.

Sapucaia do Sul, RS, 11 de dezembro de 2023.

Luci Terezinha Fernandes
Coordenadora de Ouvidoria