

RELATÓRIO DE GESTÃO

Apresentação:

Ouvidoria e Transparência da Prefeitura de Cabo Frio

Ouvidora:

Tatiana do Carmo Silva

Equipe:

Aline S. Souza de Almeida

Breno Antunes Marendino

Maria Aurora Antunes Villas

Nathalia Andressa da Silva

Missão:

“Servir de canal de interlocução entre o cidadão e a administração pública, promovendo a aproximação dos entes formadores da democracia.”

Visão:

“Engajamento junto aos setores da Prefeitura para melhorar e fortalecer a relação com os cidadãos.”

CGM-CF

OUVIDORIA –

Rua Governador Valadares, 22, sala 08 – São Cristóvão.

Cabo Frio - RJ

Tel.: (22) 2645-2626

esic@cabofrio.rj.gov.br

APRESENTAÇÃO

Em cumprimento aos artigos 14, inciso II, e 15, parágrafo único, inciso I, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, encaminhamos as informações sobre o atendimento às manifestações encaminhadas por usuários dos serviços da Prefeitura de Cabo Frio, submetidas à Ouvidoria para composição do Relatório de Gestão.

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cabo Frio é um canal de comunicação à disposição do cidadão. Atuamos de forma a alcançar o objetivo maior de promover, com a colaboração da sociedade, o aprimoramento da gestão pública.

Além das atividades próprias, com recebimento de reclamações, críticas, pedidos de orientação, sugestões e elogios, foi atribuído a esta Ouvidoria a competência de conduzir conjuntamente o atendimento aos pedidos de acesso à informação apresentados a Prefeitura, com base na Lei Federal nº 12.527/11.

A Ouvidoria data de 15 de março de 2019 e está localizada a rua Governador Valadares, nº 22, sala 08, bairro São Cristóvão.

No período de abrangência deste relatório, priorizou-se a organização interna do setor, sem prejuízo do regular exercício de suas atividades. Buscamos prestar, cada vez mais, um serviço eficiente e eficaz, investindo em sistemas melhores sem onerar a administração pública. Também buscamos a capacitação de nossa equipe com cursos gratuitos oferecidos pela Controladoria Geral da União.

ATENDIMENTO A DEMANDAS

Listaremos abaixo os canais de recebimento de demandas da Ouvidoria da Prefeitura de Cabo Frio, que visam facilitar ao máximo o acesso do cidadão:

- Telefone (2645-2626);
- e-mail institucional (esic@cabofrio.rj.gov.br);
- Pessoalmente (das 09:00 às 17:00);
- Cadastro direto no Sistema de Ouvidorias (programa FALA.BR) – disponibilizado no portal da Prefeitura, na Internet, no endereço eletrônico (www.cabofrio.rj.gov.br).

Vale ressaltar que o Programa FALA.BR, do Governo Federal passou a ser adotado a partir de setembro de 2019, com o intuito de oferecer um acesso mais fácil a todo e qualquer cidadão sem onerar os cofres públicos.

Os dados a seguir demonstram os atendimentos efetuados no período de 15.03 a 31.12.2019.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO DEMANDAS:

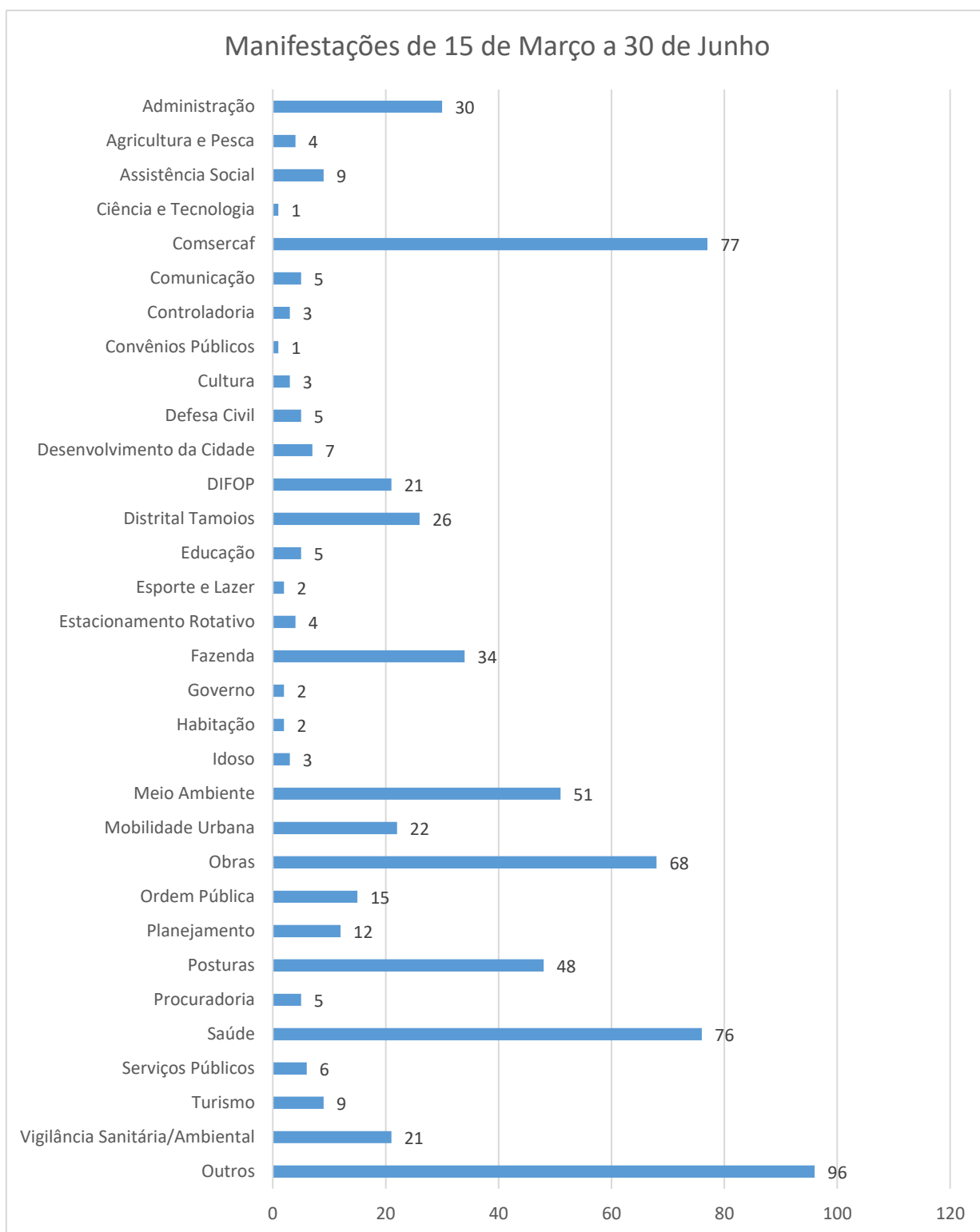
TELEFONE: 11%

PRESENCIAL: 2%

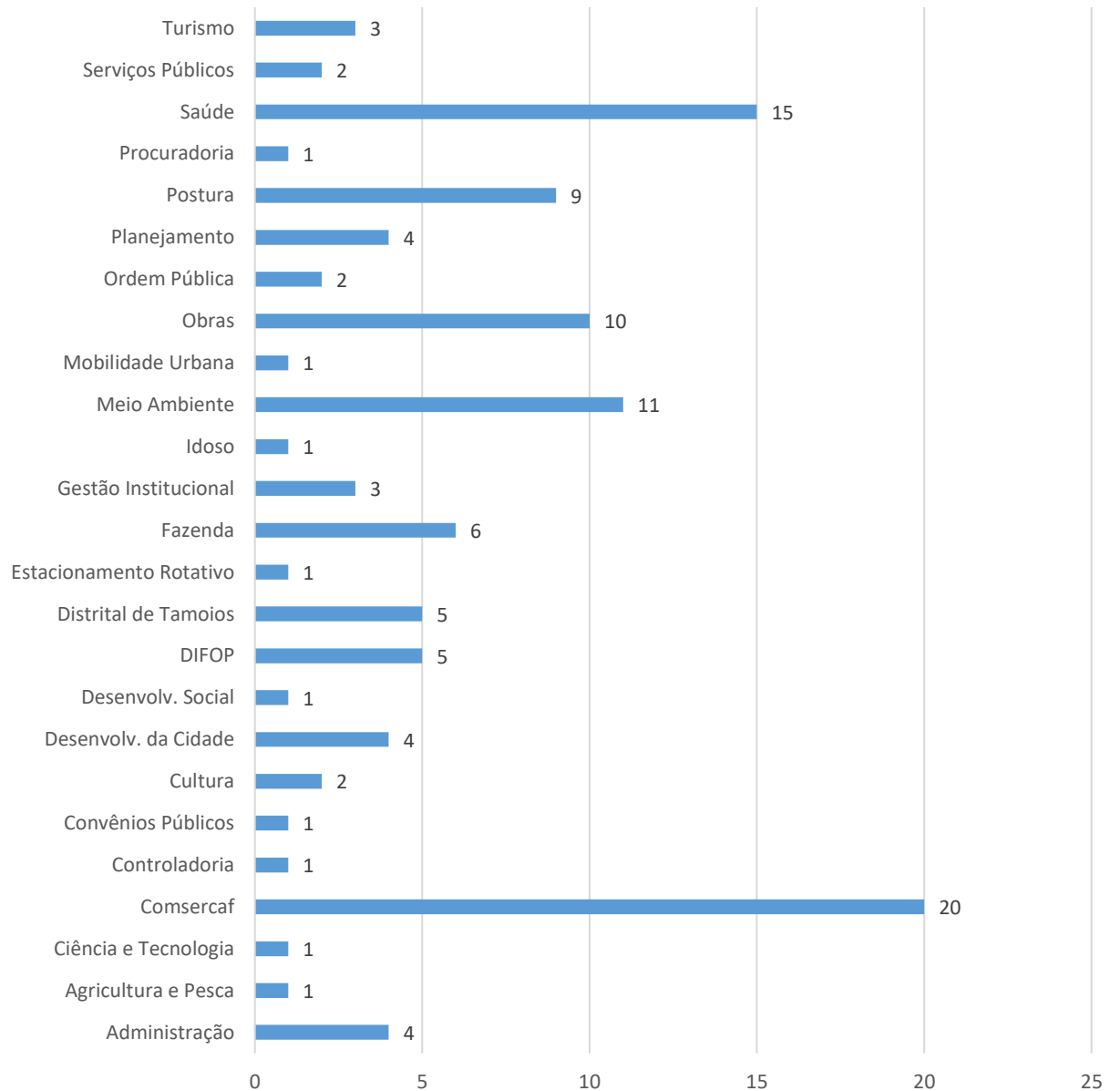
E-MAIL INSTITUCIONAL: 57%

SISTEMA: 30%

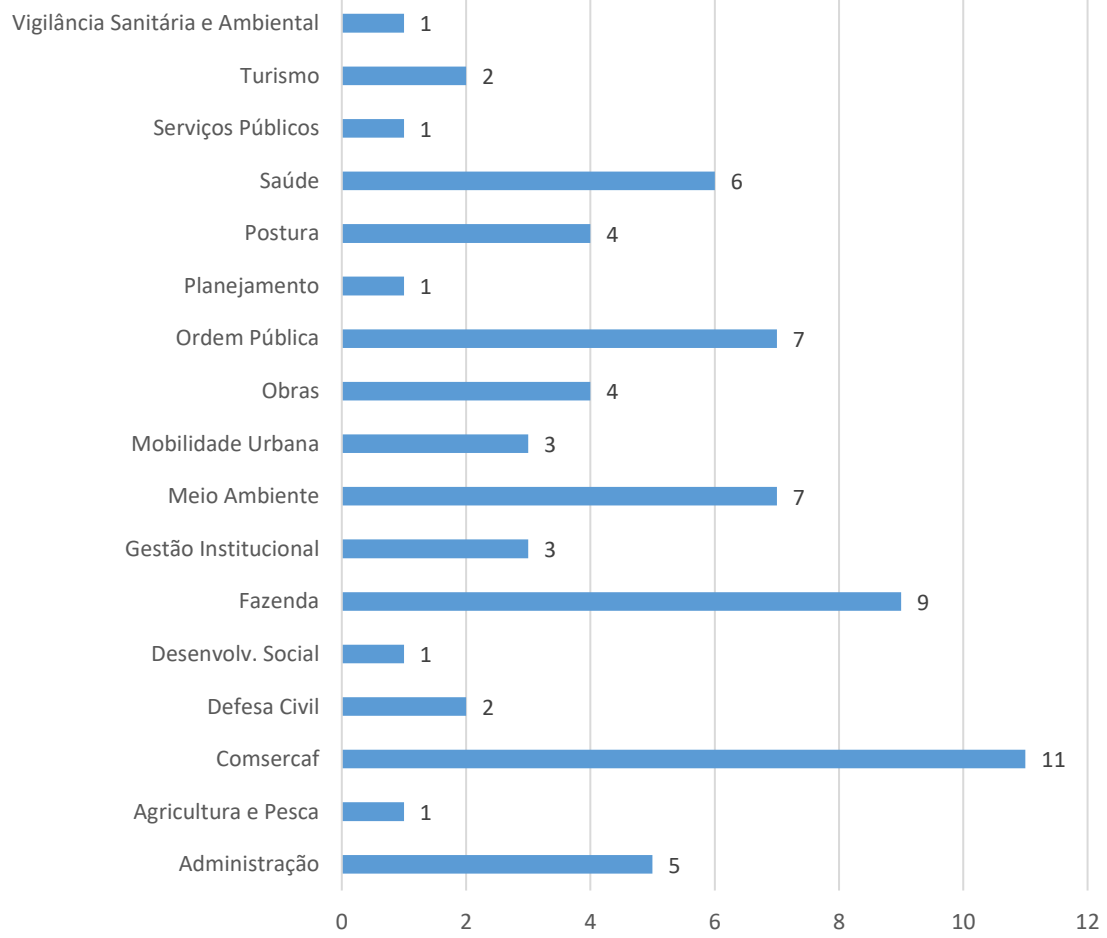
Abaixo passaremos a demonstrar como a população vem interagindo com os diversos setores da Prefeitura de Cabo Frio por meio de suas manifestações. Lembrando que o sistema anterior ao mês de julho somente nos fornecia uma visão geral de todos os encaminhamentos, não sendo separados mês a mês.



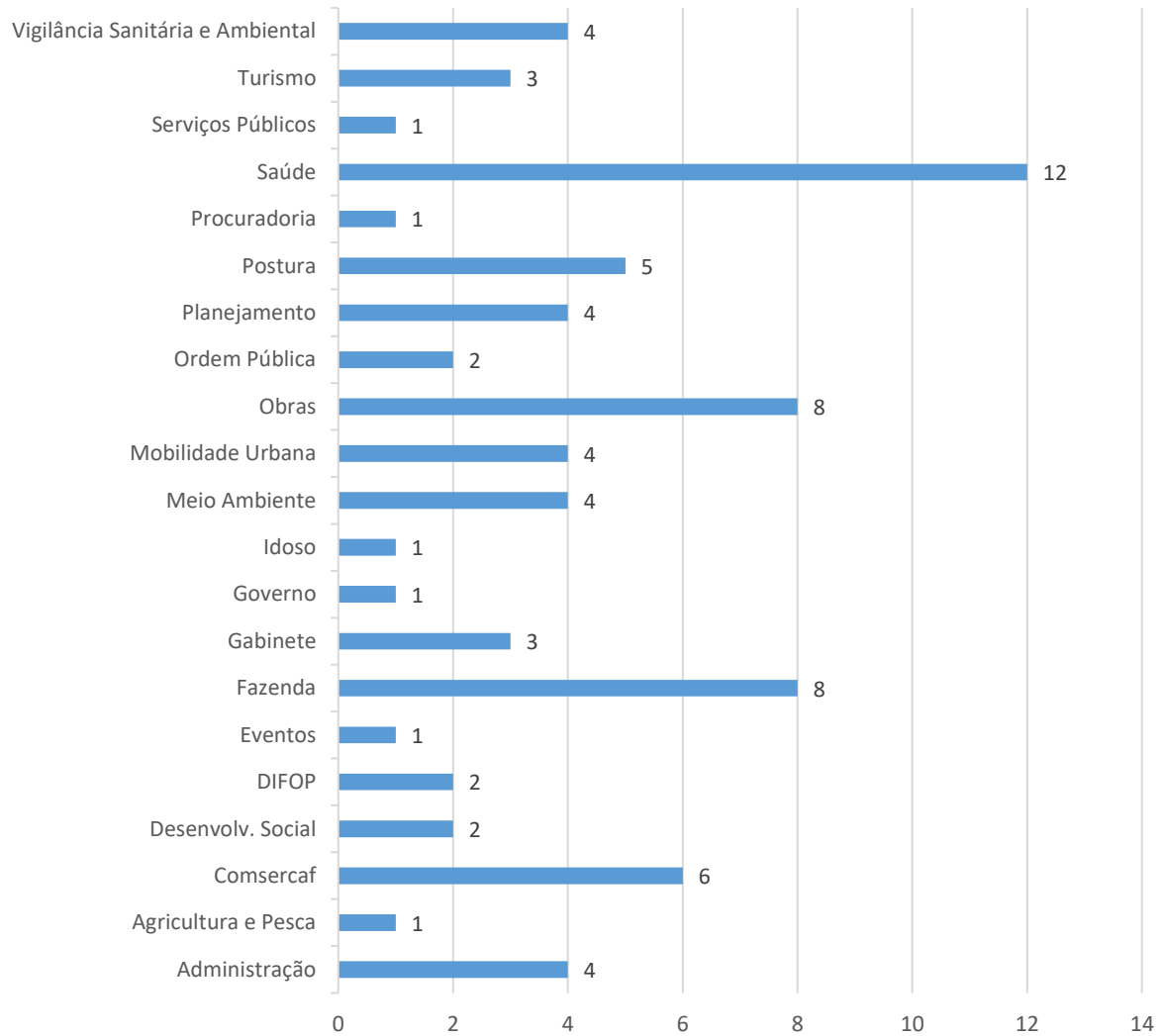
Manifestações de Julho



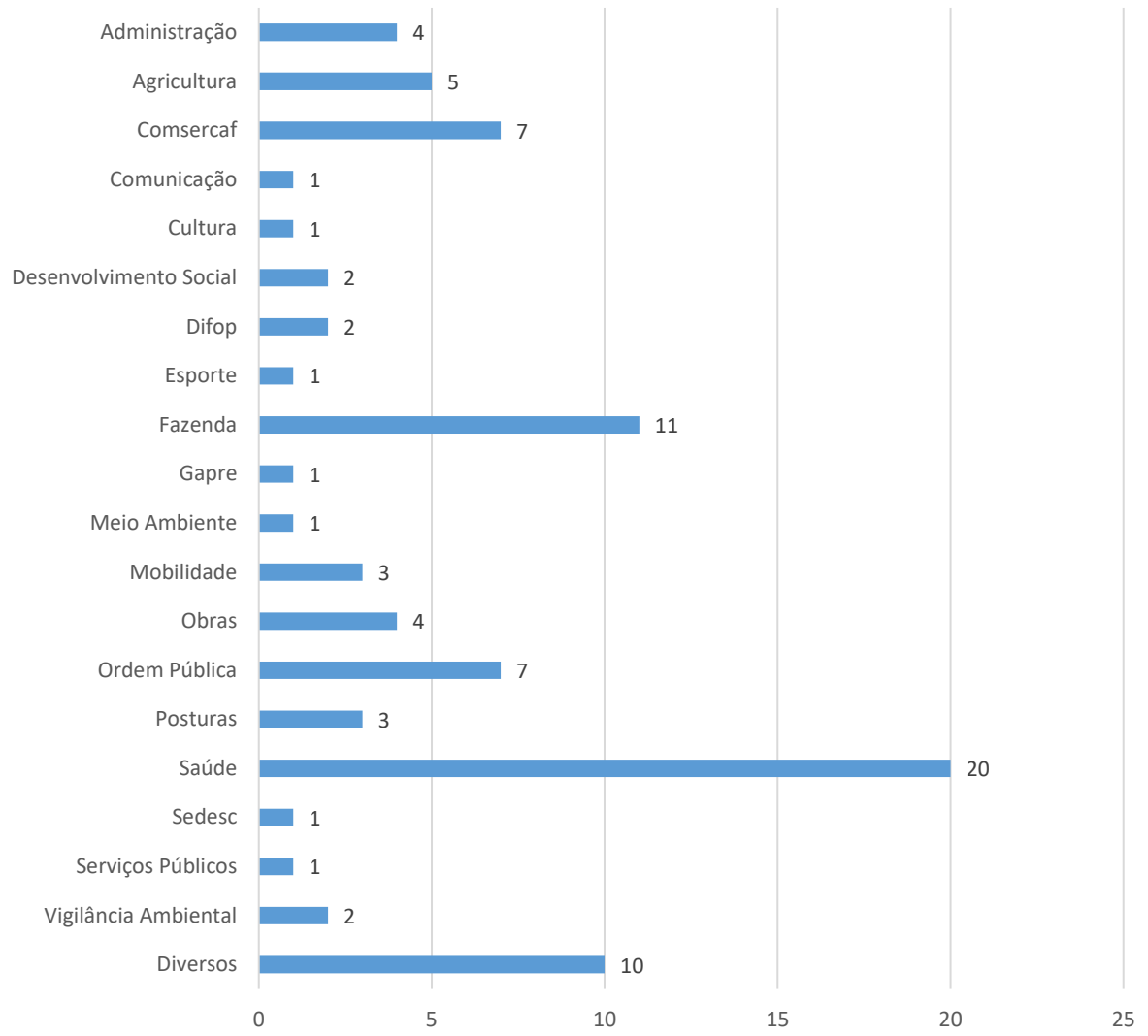
Manifestações de Agosto



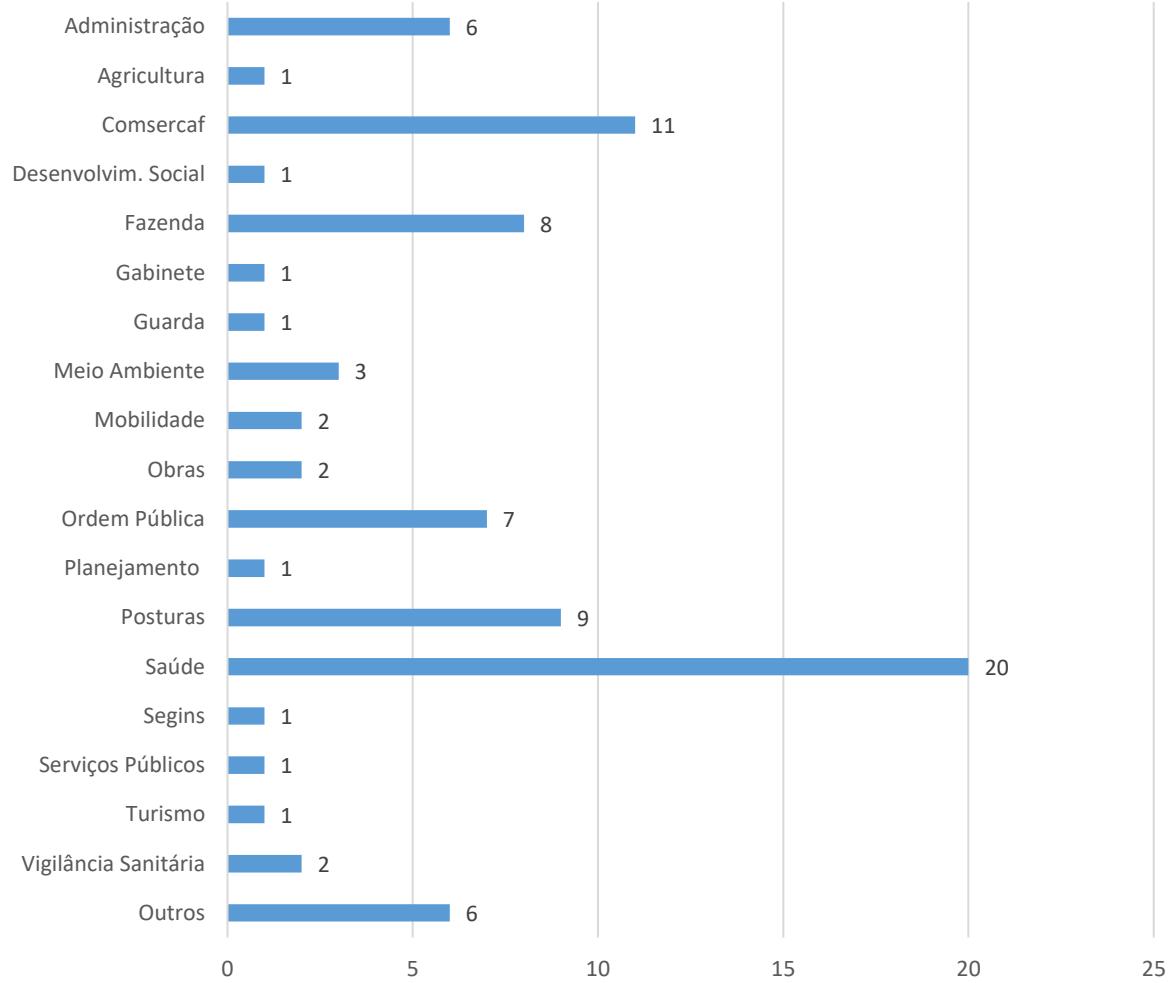
Manifestações de Setembro



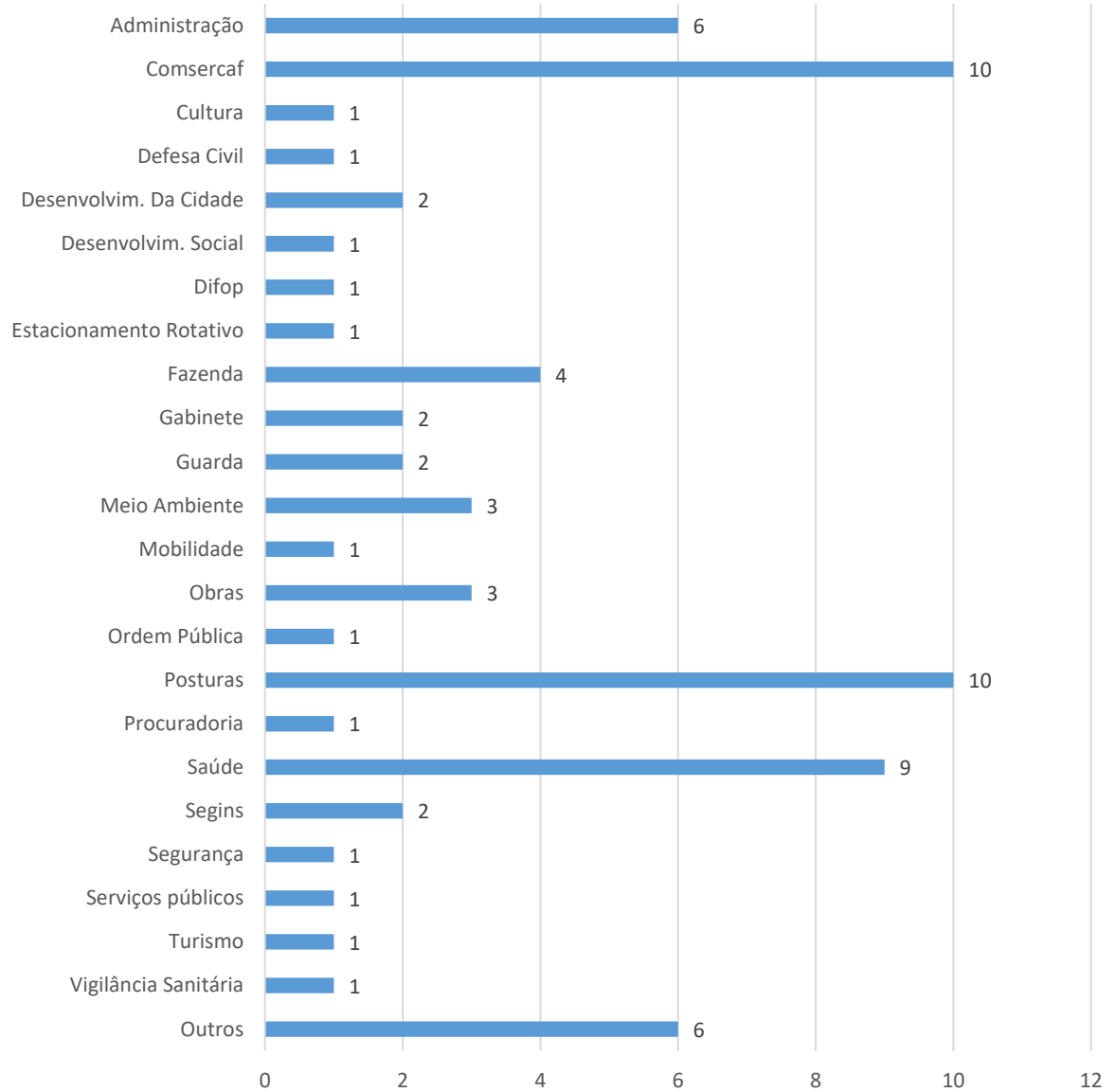
Manifestações de Outubro



Manifestações de Novembro



Dezembro 2019



CONCLUSÃO

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, ainda necessitamos ajustar alguns detalhes junto aos Setores da Administração Pública para que consigamos chegar a melhores resultados. Contamos, para isso, com a compreensão e auxílio dos gestores das diversas pastas desta Prefeitura e também com sugestões da população por nossos meios de comunicação.

Em tempo, aguardamos um novo sistema no que se refere a Lei de Acesso a Informação, já em processo, vez que o E-ouv não possui módulo que alcance a esfera municipal de forma eficaz, contudo não deixamos de atender estas demandas, mas ensejam maior quantidade de trabalho.

Por fim, reforçamos nosso compromisso com os cidadãos em levar vossas demandas ao conhecimento de todos os setores da Prefeitura de Cabo Frio. E ainda, nos colocando a disposição das Secretarias no auxílio a busca de informações e soluções para as demandas apresentadas.

Cabo Frio, 05 de março de 2019

Tatiana do Carmo Silva
Mat. 250518
Ouvidora Geral