

OUVIDORIA MUNICIPAL



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

2023

Sumário

• Relatório da ouvidoria geral	2
• Apresentação	3
• Relatórios de Pedidos.	4
• Objetivos do relatório	7
• Atuação da Ouvidoria.....	8
• Tipos de manifestação	9
• Encaminhamentos das manifestações	10
• Considerações Finais com informações de Protocolos do MP	11
• Perspectivas Futuras da Ouridoria	12

- **RELATÓRIO DA OUVIDORIA GERAL**

A Ouvidoria Geral do Município de Sandovalina instituída pela Lei Municipal nº 1269/2021, de 17 de novembro de 2021, que tem por objetivo servir como instrumento de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Através da Portaria Administrativa nº 042/2022 de 02 de março de 2022 foi designada Servidora Municipal para exercer a função junto a Ouvidoria Geral.

- **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria desempenha um papel essencial nas instituições públicas, agindo como mediadora dos interesses dos cidadãos nos diversos departamentos do órgão em que atua. O Ouvidor é responsável por garantir o bom funcionamento dessa comunicação, garantindo que cada manifestação seja encaminhada ao destino adequado, a fim de fornecer a melhor resposta possível ao interessado.

A Ouvidoria vai além de apenas ouvir os desejos dos cidadãos em relação aos serviços oferecidos pelo município. Ela atua como um agente de mudança, priorizando a prestação de serviços públicos de qualidade, promovendo a cidadania e sendo um instrumento valioso de gestão participativa.

Uma das responsabilidades do Ouvidor é elaborar um relatório semestral das atividades da Ouvidoria, disponibilizando-o para conhecimento dos cidadãos, como medida de transparência e publicidade das ações realizadas.

Publica-se este relatório de Atividades do Município de Sandovalina de Ouvidorias; apontando os índices, dificuldades bem como principais motivos das demandas recebidas. Foram registradas e respondidas 11 manifestações individuais pela Ouvidoria. E ainda foram registradas e acompanhadas até o final 03 denúncias feitas na Ouvidoria da Promotoria de Pirapozinho e reportadas a esta Ouvidoria Municipal, nas quais estão expressas nas considerações finais.

Com base nisso e nos gráficos apresentados, fica evidente que as informações gerenciais são capazes de sensibilizar e persuadir a implementação de medidas de controle efetivas para promover melhorias contínuas.

Portanto, o principal objetivo deste relatório é identificar deficiências e buscar solucioná-las por meio de atividades preestabelecidas.

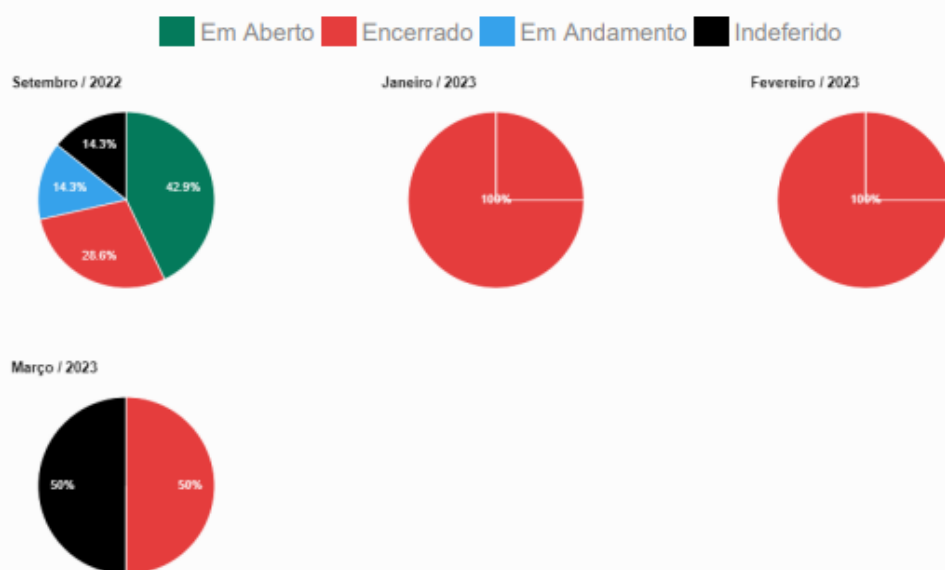
As manifestações da Ouvidoria Municipal através de Gráficos:-

Relatório de Pedidos de Ouvidoria

Prefeitura Municipal de Sandovalina

Nos últimos 12 meses.

Atendimento Mensal Solicitado

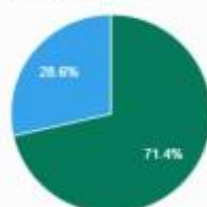


Status do pedido	Total no período
Elogios	3
Reclamações	5
Dúvidas	1
Solicitações	2

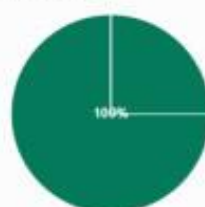
Situação das Solicitações

■ Resp. Fora do Prazo ■ Resp. Dentro do Prazo

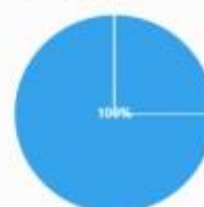
Setembro / 2022



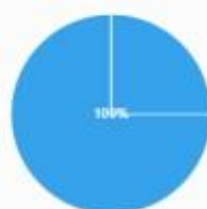
Janeiro / 2023



Fevereiro / 2023



Março / 2023



Situação do pedido

Total no período

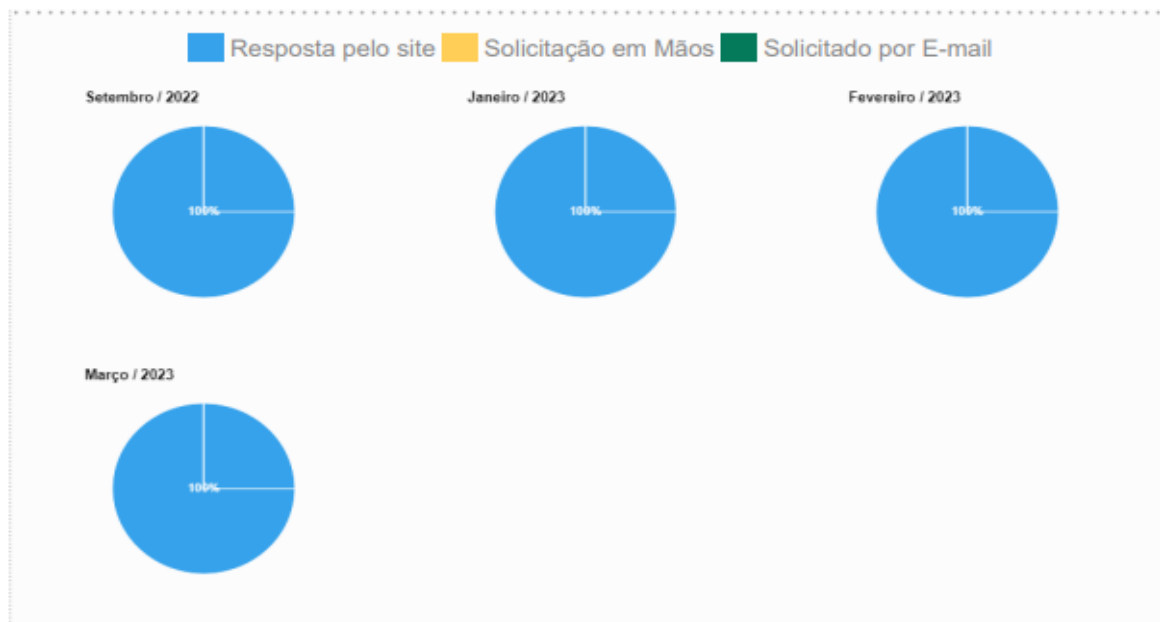
Resp. Dentro do Prazo

6

Resp. Fora do Prazo

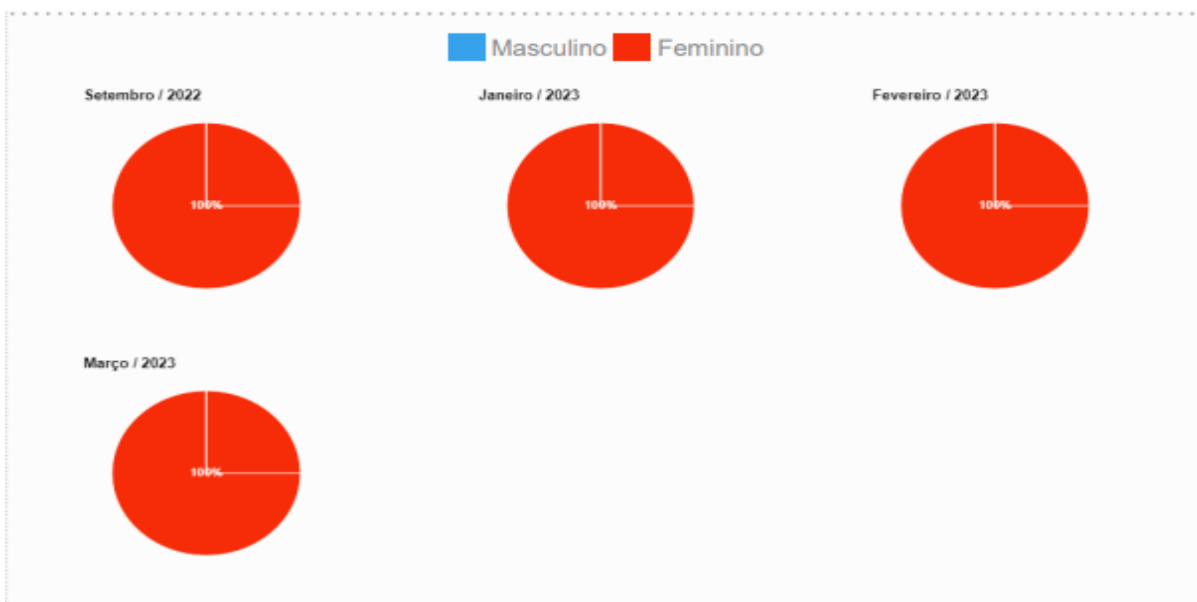
5

Tipo de Solicitação de Resposta



Observação: -Toda a resposta encontra-se arquivadas na Ouvidoria.

Sexo dos Solicitantes



Sexo	Total no período
Masculino	0
Feminino	11

Cidades dos Solicitantes

Cidade	Total no período
Maringá	6
[Anônimo]	1
Itapevi	1
São Paulo	2

- **OBJETIVOS DO RELATÓRIO**

Apontar os índices de manifestações recebidas pela Ouvidoria do Município de Sandovalina, fornecendo uma visão geral da quantidade e natureza das demandas.

Identificar as principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria no processo de mediação e resolução das manifestações, destacando os desafios encontrados e possíveis áreas de melhoria.

Analisar os principais motivos que levaram os cidadãos a fazerem suas manifestações, buscando compreender as necessidades, preocupações e expectativas da população em relação aos serviços e políticas públicas oferecidos pelo município.

Promover a transparência e publicidade dos atos praticados pela Ouvidoria, disponibilizando o relatório para conhecimento dos cidadãos e incentivando a participação e engajamento da comunidade.

Utilizar as informações gerenciais apresentadas no relatório como base para sensibilizar e persuadir a implementação de medidas de controle e ações efetivas que contribuam para a melhoria constante dos serviços públicos e a promoção da cidadania.

Neste primeiro relatório vale destacar a necessidade de melhorar o sistema contratado, para ser mais transparente e efetivo nos relatórios.

• **ATUAÇÃO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria atua como mediadora entre os cidadãos e os diversos departamentos do órgão público, buscando soluções para as demandas e conflitos apresentados. Essa mediação visa equilibrar e conciliar os interesses das partes envolvidas, visando o atendimento das necessidades do cidadão e a melhoria dos serviços públicos.

Recebimento de Manifestações: A Ouvidoria recebe e registra as manifestações dos cidadãos, sejam elas reclamações, sugestões, elogios ou denúncias. Essas manifestações podem ser relacionadas a diferentes áreas, como saúde, educação, segurança, meio ambiente, entre outras. A Ouvidoria garante que todas as manifestações sejam devidamente registradas e encaminhadas para análise e resposta adequadas.

Encaminhamento e Acompanhamento: Após o recebimento das manifestações, a Ouvidoria realiza o encaminhamento adequado para os setores responsáveis pela análise e solução do problema. Ela acompanha o andamento das demandas, garantindo que sejam tratadas de forma ágil e eficiente, e informa o cidadão sobre o andamento do processo.

Resposta e Orientação: A Ouvidoria fornece respostas claras, objetivas e embasadas aos cidadãos, buscando esclarecer dúvidas, prestar informações e orientar sobre os procedimentos adequados para cada situação. Além disso, a Ouvidoria pode fornecer orientações sobre direitos e deveres dos cidadãos e fornecer informações sobre serviços públicos disponíveis.

Análise de Demandas e Identificação de Problemas: A Ouvidoria analisa as demandas recebidas, identifica problemas recorrentes e elabora relatórios para subsidiar ações de melhoria por parte do órgão público. Essa análise contribui para a detecção de falhas nos processos internos, na

prestação de serviços e na tomada de decisão, possibilitando a implementação de medidas corretivas e preventivas.

Promoção da Cidadania e Participação: A Ouvidoria promove a cidadania ao incentivar a participação ativa dos cidadãos na gestão pública. Ela estimula a participação por meio do recebimento de manifestações, da divulgação de informações e da realização de campanhas de conscientização sobre direitos e deveres dos cidadãos. A Ouvidoria também pode realizar pesquisas de satisfação e consultas públicas para ouvir a opinião dos cidadãos e incorporar suas contribuições nas decisões públicas.

A atuação da Ouvidoria é fundamental para estabelecer um canal de comunicação transparente, eficiente e democrático entre os cidadãos e as instituições públicas, o que o município irá buscar ativamente para melhoria dos serviços e a promoção da cidadania.

- **CANAIS DE ATENDIMENTO**

Urnas de Madeiras com cadeados:-

Existem em vários setores públicos urnas sigilosas nos quais os cidadãos podem depositar suas solicitações que são recolhida periodicamente e transcritas para o sistema da ouvidoria, seria assim o meio mais próximo e simples de chegar a maioria da população.

Telefone:

O telefone oferece uma comunicação direta e imediata. Os usuários podem relatar suas manifestações de forma verbal, permitindo uma expressão mais detalhada de suas preocupações.

E-mail:

O e-mail oferece uma forma conveniente de comunicação por escrito. Os usuários podem descrever suas manifestações detalhadamente e anexar documentos relevantes. Além disso, é um canal assíncrono, permitindo que os usuários enviem suas manifestações a qualquer hora.

Formulários Online:

Os formulários online oferecem uma estrutura padronizada para que os usuários preencham suas manifestações. Isso ajuda na coleta de informações relevantes e facilita o processo de triagem e encaminhamento. Além disso, é um canal acessível e disponível a qualquer momento.

Atendimento Presencial:

O atendimento presencial oferece uma interação direta e pessoal entre os usuários e os representantes da Ouvidoria. Isso permite uma comunicação mais empática e facilita a compreensão

- **TIPOS DE MANIFESTAÇÃO:**

Reclamações: São manifestações em que os cidadãos expressam insatisfação ou descontentamento em relação a um serviço público, conduta de um funcionário, demora no atendimento, qualidade inadequada, entre outros aspectos.

Exemplo: Reclamação sobre a demora na entrega de um documento solicitado.

Sugestões: São manifestações que visam oferecer ideias ou propostas de melhoria para os serviços públicos, contribuindo para aprimorar os processos ou implementar novas práticas.

Exemplo: Sugestão de implementação de um programa de reciclagem nas escolas municipais.

Elogios: São manifestações em que os cidadãos expressam satisfação, reconhecimento ou gratidão pelos serviços prestados por um órgão público ou por um servidor em particular.

Exemplo: Elogio ao atendimento excepcional recebido em um posto de saúde.

Denúncias: São manifestações que relatam irregularidades, violações de leis ou normas, corrupção, mau uso de recursos públicos ou qualquer conduta ilegal ou antiética.

Exemplo: Denúncia de desvio de verbas em uma obra pública.

Pedido de Informação: São manifestações em que os cidadãos solicitam esclarecimentos, pedem acesso a informações públicas ou questionam determinados procedimentos.

Exemplo: Pedido de informações sobre os critérios de seleção de beneficiários de um programa social.

Solicitações: São manifestações em que os cidadãos solicitam algum serviço ou ação por parte do órgão público, como reparos em infraestruturas, autorizações, licenças, entre outros.

Exemplo: Solicitação de limpeza e manutenção de uma praça pública.

- **ENCAMINHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES**

Os procedimentos adotados para encaminhar as manifestações aos setores responsáveis e acompanhar sua resolução podem variar de acordo com a estrutura e os processos estabelecidos pela Ouvidoria e pela instituição em questão. No entanto, a seguir estão alguns passos comuns nesse processo:

Registro e Triagem: As manifestações recebidas são registradas em um sistema ou banco de dados da Ouvidoria. Nesse registro, são coletadas informações relevantes, como dados do manifestante, descrição da manifestação, data de recebimento e qualquer documentação anexada. Em seguida, é realizada uma triagem inicial para classificar a manifestação de acordo com sua natureza e direcioná-la ao setor responsável.

Encaminhamento: Com base na classificação da manifestação, ela é encaminhada ao setor competente dentro da instituição. Isso pode ser feito por meio de comunicação interna, e-mail, ou outros meios estabelecidos para o encaminhamento eficiente das demandas.

Acompanhamento: Após o encaminhamento, a Ouvidoria realiza o acompanhamento da manifestação para garantir que seja devidamente analisada e respondida. Isso envolve monitorar o prazo de resposta estabelecido, verificar o andamento do processo e obter informações atualizadas do setor responsável.

Resolução e Resposta: O setor responsável analisa a manifestação, investiga os fatos, toma as medidas necessárias e prepara uma resposta adequada. A Ouvidoria recebe a resposta do setor e, em seguida, encaminha-a ao manifestante. A resposta deve ser clara, objetiva e oferecer as informações necessárias para esclarecer a situação e, se possível, solucionar o problema levantado.

Retorno ao Manifestante: A Ouvidoria entra em contato com o manifestante para fornecer a resposta recebida do setor responsável. Isso pode ser feito por meio de telefone, e-mail, ou outro canal de comunicação preferido pelo manifestante. A Ouvidoria esclarece eventuais dúvidas adicionais e verifica se a resposta foi satisfatória para o manifestante.

Arquivamento: Após o encerramento da manifestação, seja por solução do problema ou resposta adequada ao manifestante, é feito o arquivamento da documentação correspondente, garantindo a devida organização e registro das informações.

- **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em conclusão, este relatório apresentou de forma abrangente as atividades e resultados da Ouvidoria durante o período analisado, demonstrando o papel fundamental desempenhado pela instituição na mediação dos interesses dos cidadãos e na promoção da transparência e eficiência nos serviços públicos.

Ao longo do relatório, foram destacados os canais de entrada utilizados pelos usuários, os procedimentos adotados para o encaminhamento e resolução das manifestações, bem como as melhorias contínuas implementadas para aprimorar o trabalho da Ouvidoria.

POR FIM, como se trata de **Relatório de Gestão Anual** vale destacamos 03 denúncias Anônimas, que chegaram por meio de e-mail do Ministério Público do Estado de São Paulo, devidamente respondida até o seu arquivamento, foram registradas sobre os protocolos no Ministério Público:-

Nº MP 37.0739.0002345/2022-9

Nº MP 43.0384.0000150/2022-5

Nº MP 37.079.0024354/2022-5

Houve ainda vários pedidos de informações para E-SIC e ouvidoria recebidos por telefones respondidos imediatos.

- **PERSPECTIVAS FUTURAS DA OUVIDORIA:**

A Principal medida a ser implantada será **REGULARIZAÇÃO E INSTUIÇÃO da Carta de Usuários e Do Conselho de Usuário que fazem parte da Lei 13.640/2017.**

Olhando para o futuro, a Ouvidoria está comprometida em avançar ainda mais na busca pela excelência, permitindo uma gestão mais eficiente das manifestações, e fortalecer as parcerias com outros órgãos e entidades, visando uma atuação conjunta em prol da melhoria dos serviços públicos.

Além disso, o que temos que investir é na capacitação contínua na Ouvidoria, garantindo que estejamos sempre atualizados com as melhores práticas e prontos para atender às necessidades dos cidadãos de forma eficiente e transparente.

Sandovalina, 28 de Abril de 2023.

Rosinei Rocha Araujo Ribeiro
Responsável pela Ouvidoria