



MUNICIPIO DE TAQUARITUBA
OUVIDORIA MUNICIPAL
OUVIDOR DO MUNICÍPIO
ALESSANDRA MARTINS MIANO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2022

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Taquarituba, nos termos do disposto da Lei Complementar nº. 259 de 20 de novembro de 2018, apresenta o Relatório Anual referente às atividades realizadas no exercício de 2022 em cumprimento a suas atribuições.

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho. Regulamentada pela Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública e da Ouvidoria Municipal, legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação social.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do endereço eletrônico ouvidoria@taquarituba.sp.gov.br para eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial, onde são inseridas no Sistema Eletrônico de Informações para tramitação interna entre as Secretarias. As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas em sua maioria, por meio do sistema e-SIC, com interface disponível na internet em www.taquarituba.sp.gov.br.

3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria em 2022 foi cerca de 02 (duas) mensagens por mês, com 20 (vinte) acionamentos anuais, com registro em nosso sistema de protocolo pela Ouvidoria, salientamos aos cidadãos que se faz necessário o uso do mesmo considerando a facilidade de acesso e a rápida resolução dos casos.

4. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria mostrou-se, por vezes, como um “**alerta**” às deficiências de nossos serviços, permitindo, por meio de pronta comunicação aos órgãos responsáveis, a manutenção, análise e correção para o retorno à normalidade. Em que pese o esforço almejado para o melhor atendimento possível aos cidadãos. Para o aumento da eficiência e consequente satisfação do público, demonstrando a necessidade de revisão de processos relacionados a tais serviços para simplificá-los ou, ainda, a necessidade de melhorar a disponibilização de informações ao usuário, seja ativamente, divulgando-as de forma a serem facilmente encontradas e compreendidas, seja passivamente, fortalecendo os canais para que o cidadão apresente suas dúvidas e obtenha respostas úteis em tempo hábil.

5. ANÁLISE E CONCLUSÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho. Depois de avaliados todos os dados, relacionando dificultadores, do ponto de vista das expectativas externas, com o objetivo de reflexão institucional e possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade, observou-se que, de modo geral, a gestão carece, para aumentar a qualidade da sua interação com a sociedade, que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência. As denúncias, manifestações, sugestões, e elogios de servidores públicos, com maior recorrência, estão relacionados ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, os quais foram averiguados, e buscado solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos. Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E as providências visando a busca de uma solução para o caso são tomadas assim que identificado a quem ou quem se referem os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações. Por fim, considerando o índice de resolutividade e os

parcialmente resolvidos (aqueles devidamente respondidos, porém com prazo de resolução estendido por conta do teor da demanda, exemplo: pavimentação de rua, roçagem de mato e limpeza pública), visamos ao aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores. Optamos por um engajamento através de reuniões, frisando sempre a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social. Compreender que, por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, é uma forma de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública. Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria se encontra adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação, mas ainda há necessidade de aprimoramentos essenciais quanto à capacidade de tratamento das manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio).

Resumo da Ouvidoria Pública Municipal Referente ao Período de 01/01/2022 à 31/12/2022

- Pedidos Novos (0)
- Pedidos em Progresso (0)
- Pedidos Finalizados (52)
- Pedidos Aguardando resposta (0)
- Pedidos Indeferido (1)