

# *Relatório De Gestão Da Ouvidoria*



# Sumário

Apresentações.....	2
Canais De Atendimentos .....	2
Atendimentos Realizados .....	3
Principais Apontamentos .....	4
Considerações Finais .....	5

## **Apresentação**

A Ouvidoria Pública Municipal tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. É por meio da Ouvidoria, que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações aos órgãos públicos municipais.

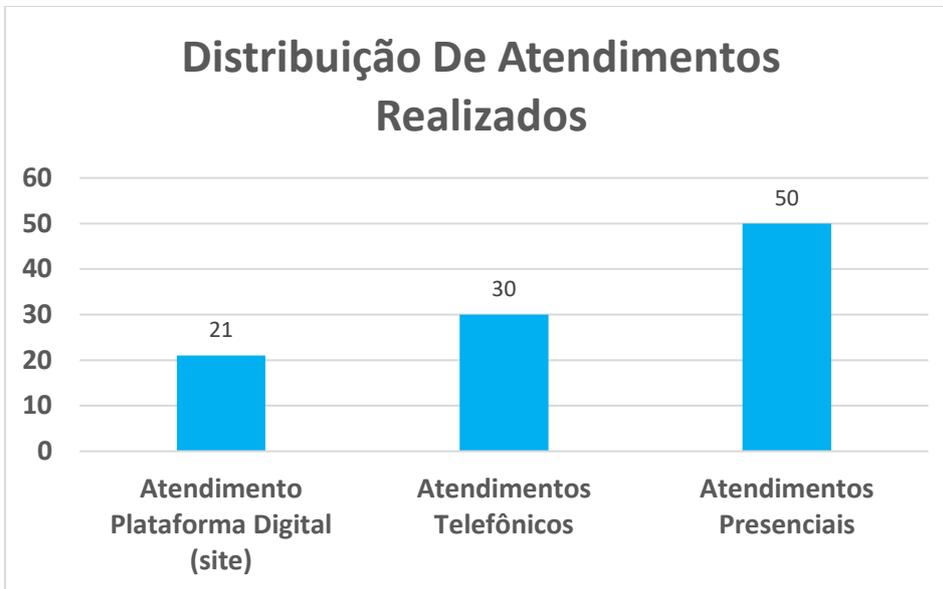
## **Canais De Atendimento**

O Contato entre os Usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a plataforma digital através do site: (<https://www.arandu.sp.gov.br/ouvidoria>) permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação a partir de uma única solução tecnológica, que funciona de forma integrada onde o cidadão pode escolher para qual órgão direcionar sua manifestação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio do site, a Ouvidoria Pública Municipal recebe ainda e-mails e documentos via protocolo, e realiza atendimento, presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários.

## Atendimentos Realizados

No ano de 2023, foram realizados 101 atendimentos, sendo 50 presenciais, 30 telefônicos e 21 digitais pela Ouvidoria Municipal, que seguiram a distribuição constante na figura



As manifestações foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção das respectivas providências.

O tipo de manifestação mais frequente tratadas pela Ouvidoria são reclamações representando (40%) dos apontamentos seguido por denúncia (30%) e Sugestões (20%) e Solicitações (10%).



## Principais Apontamentos

Os principais apontamentos recorrentes apresentados à ouvidoria foram reclamações referentes à área da saúde e a área de obras, principalmente a respeito da manutenção das estradas do município e também a respeito da falta de iluminação das vias públicas através dos postes da cidade, onde toda a demanda foi tratada pontualmente e solucionada implantando plano de ações com o objetivo de eliminar reincidência.

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 houve busca de soluções 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 a 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.

## **Considerações Finais**

A Ouvidoria está sempre empenhada em atingir o seu objetivo de estabelecer e intermediar a comunicação entre o cidadão e os Órgãos Públicos. Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, organização das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe. Assim, para 2023, 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. A perspectiva é que a Ouvidoria Municipal continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública Municipal.