

2022

Relatório de Gestão da Ouvidoria

EXERCICIO 2022
OUVIDORIA

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARANDU | Rua 19 de Março, 480 Centro

SUMÁRIO

Apresentação	2
Canais de Atendimento	2
Atendimentos Realizados.....	3
Principais Apontamentos.....	4
Considerações Finais.....	5

Apresentação

A Ouvidoria Publica 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

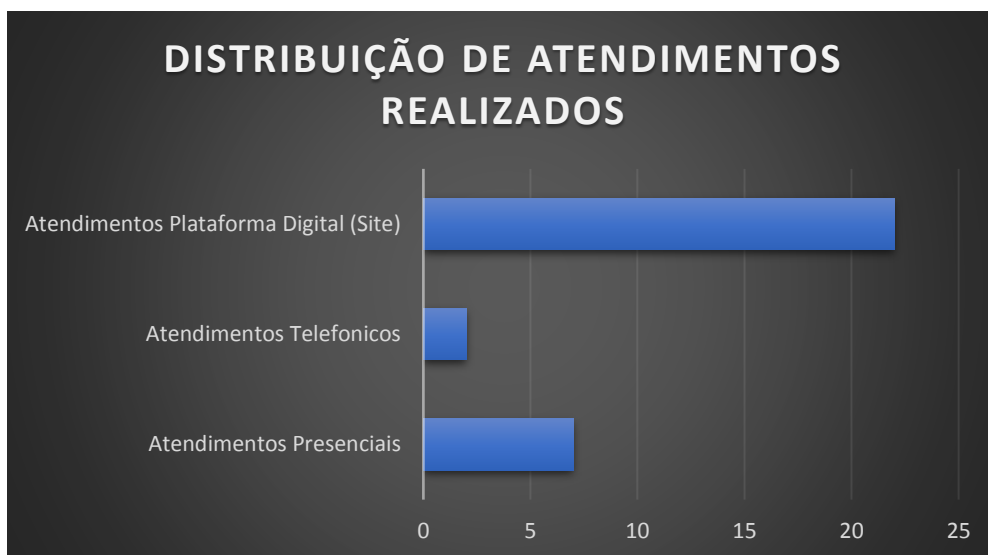
Canais de Atendimento

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 Publica Municipal recebe ainda e-mails e documentos via protocolo, e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários.

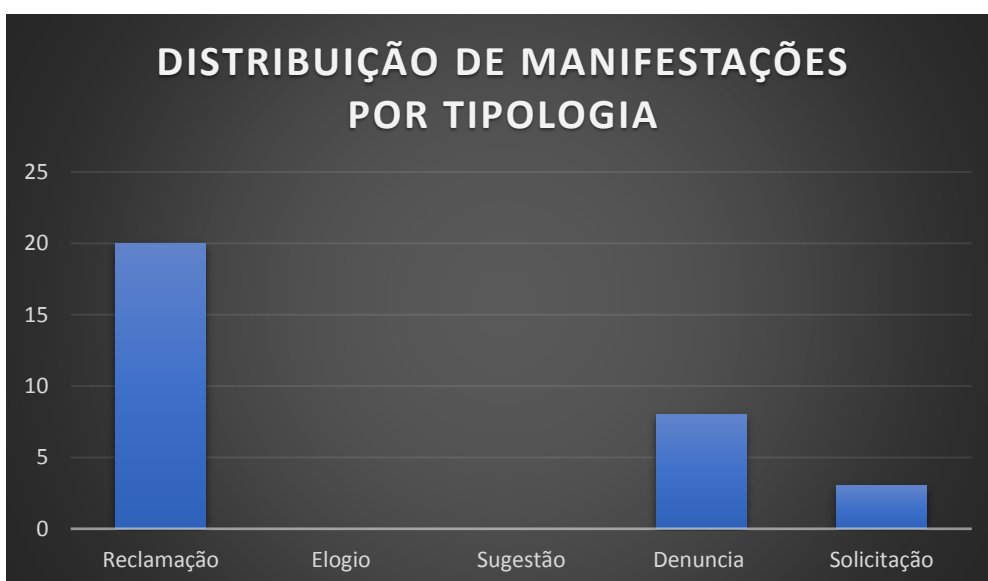
Atendimentos Realizados

No ano de 2021, foram realizados 31 atendimentos sendo 7 presenciais, 2 telefônicos e 22 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 64,52% dos apontamentos seguido por denuncia (25,81%) e Solicitação (9,68%)



Principais Apontamentos

Considerando a sobrecarga no Sistema Único de Saúde (SUS) devido a pandemia do Coronavírus (COVID-19) os principais apontamentos recorrentes apresentados a ouvidoria, tivemos reclamações referente a área da Saúde, 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 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 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 2022, 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.