

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO - 2022

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal apresenta o Relatório Anual de 2022.

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às manifestações recebidas no período supracitado, encaminhadas, acompanhadas e respondidas com base nas informações prestadas pelas diversas unidades da Administração Pública.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informações sobre as atividades desenvolvidas pelo Órgão, com o objetivo de dar efetividade, aprimoramento e aperfeiçoamento aos serviços ofertados.

As manifestações são dirigidas à Ouvidoria, conforme Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

O atendimento da Ouvidoria se estende ao público externo (população em geral), e interno (funcionários), e ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca respostas, informações, orientações e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao usuário.

As informações apresentadas neste Relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria, e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

Sumário

1- Ouvidoria Municipal	4
2- Tratamento das manifestações	4
2.1 - Manifestações recebidas em 2022.....	5
2.2 - Manifestações por Canais de atendimento	5
2.3 - Prazos	6
2.4 - Recorrências	7
3 - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).....	7
4 - Fala.br	7
5 - Considerações Finais	9

1. Ouvidoria Municipal

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

A Ouvidoria Geral funciona nas dependências do Paço Municipal, situado à Av. João Pessoa nº 777, Centro, Nova Odessa SP, CEP 13.380-017. O município conta ainda com a Ouvidoria da Saúde situada na Av. Dr. Eddy de Freitas Crissiuma, 150 (fundos), Centro, Nova Odessa/SP, CEP:13380-039.

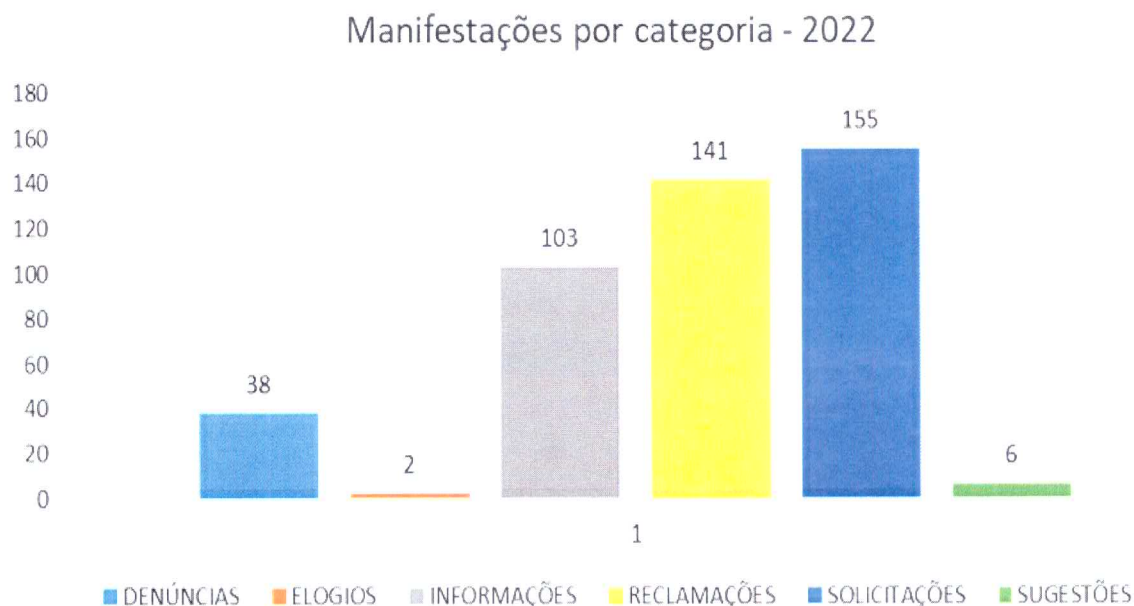
2. Tratamento das manifestações

As manifestações recebidas pela ouvidoria podem ser enquadradas nos seguintes tipos:

- **SIMPLIFIQUE:** Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!
- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** Se você quer ter acesso à informação pública.

2.1 - Manifestações recebidas em 2022

Em 2022 a Ouvidoria recebeu **445** manifestações, classificadas e quantificadas no gráfico a seguir:



2.2. Manifestações por Canais de atendimento

Os canais de atendimento da Ouvidoria Municipal são:

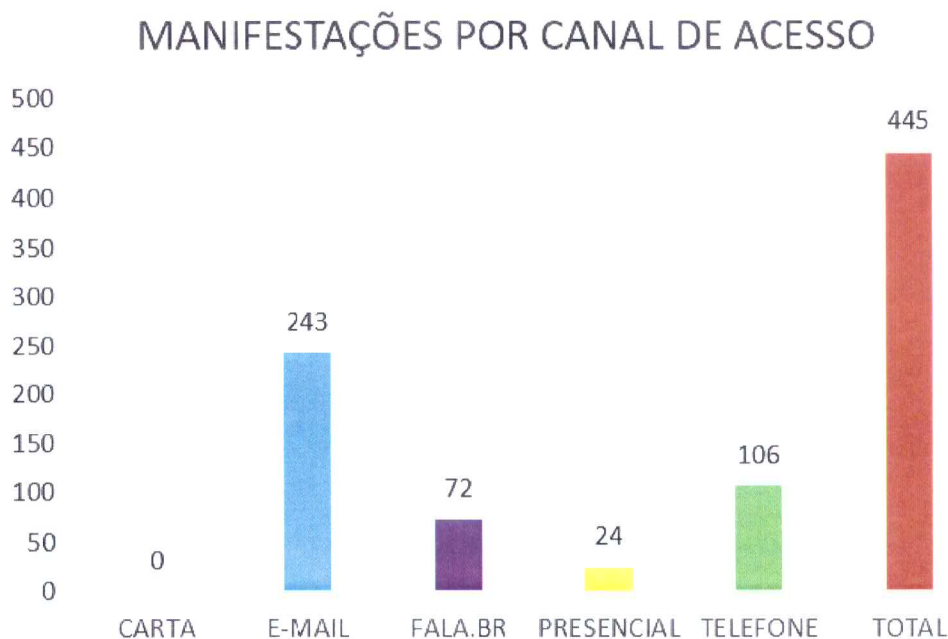
- FALA.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (CGU), disponibilizada na página inicial do site da Prefeitura: novaodessa.sp.gov.br
- E-mail institucional: ouvidoria@novaodessa.sp.gov.br
- Telefone: (19) 3476.8600 – ramal 352
- Atendimento presencial (das 8h30min às 16h30min)

Ouvidoria da Saúde

- E-mail institucional: saudeouvidoria@novaodessa.sp.gov.br
- Telefone: (19) 3466.1495
- Atendimento presencial (das 7h00 às 16h00)

O gráfico abaixo quantifica as manifestações de acordo com o canal de recebimento:

MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ACESSO					
CARTA	E-MAIL	FALA.BR	PRESENCIAL	TELEFONE	TOTAL
0	243	72	24	106	445
0,00%	55,23%	16,36%	5,45%	16,36%	100,00%



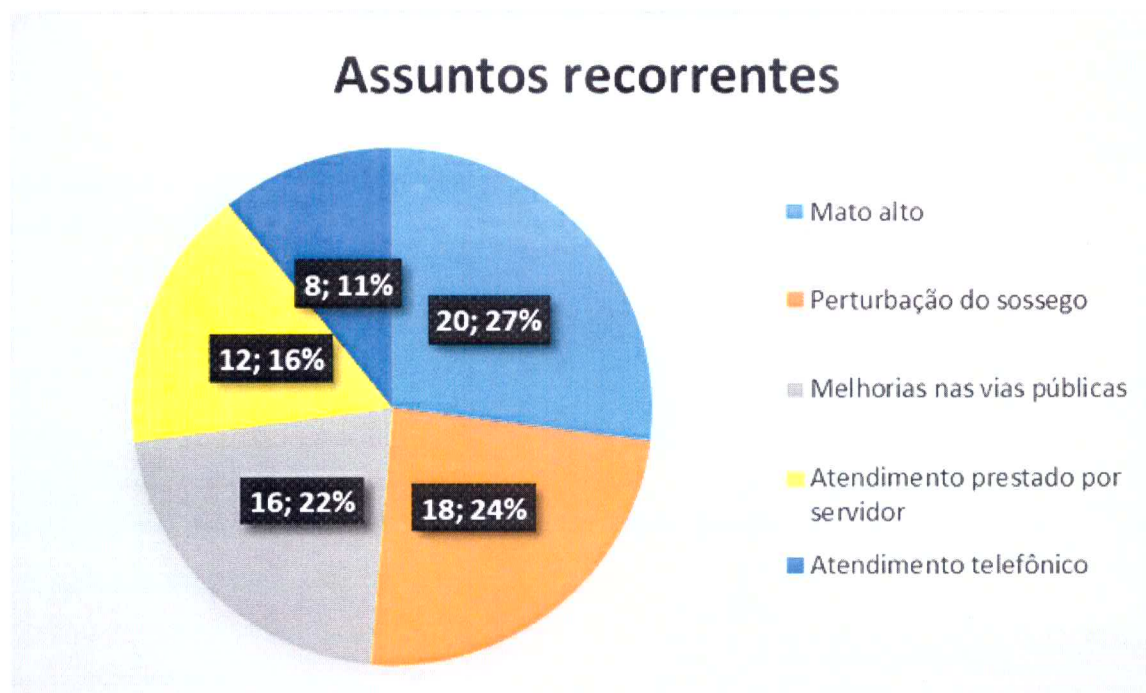
2.3 - Prazos

A Ouvidoria possui um prazo legal de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa, para fornecer um retorno ao munícipe. Normalmente o procedimento consiste em encaminhar as manifestações aos respectivos setores logo após o registro, da mesma forma se procede ao responder ao munícipe, assim que a ouvidoria recebe o retorno do setor competente.

Em 2022, o **prazo** médio para resposta conclusiva foi de **8** dias, sendo que a grande maioria acaba sendo respondida no mesmo dia, principalmente quando se trata de pedidos gerais de informação.

2.4 - Recorrências

Os 5 assuntos **mais recorrentes**, que recebidos pela Ouvidoria, se encontram listados e quantificados no gráfico abaixo e compreenderam os seguintes temas: Reclamação por mato alto, perturbação do sossego, melhorias nas vias públicas, atendimento prestado por servidor público e demora ou falta de atendimento por telefone, respectivamente.



3 – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

Mais um canal de acesso ao cidadão, é um sistema Web que centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei de Acesso a Informação Nº 12.527/2011 dirigidos aos órgãos do Poder Executivo Municipal. Em 2021 registramos um total de 13 atendimentos, conforme segue:

- 20 manifestações - Portal de Transparência e Acesso à Informação / e-Sic (novaodessa.sp.gov.br)

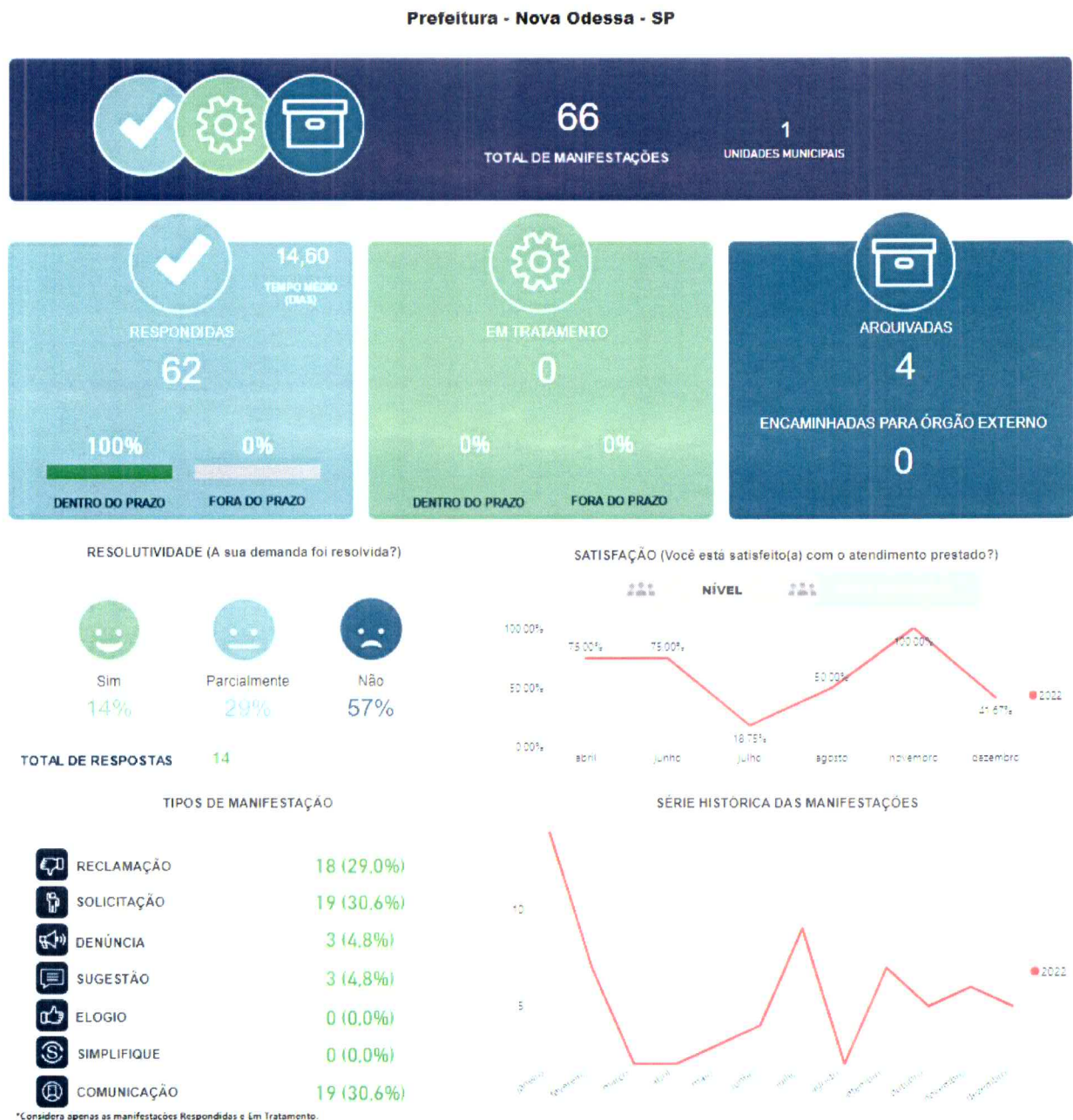
4 - Fala.br

O Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.

Está disponível na Internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, e funciona 24 horas.

Informações sobre a utilização do Fala.Br estão disponíveis com maior detalhamento e imagens demonstrativas no manual do Fala.Br no endereço: <http://wiki.cgu.gov.br/wiki/index.php/E-Ouv>

Abaixo segue o painel resolveu da Prefeitura de Nova Odessa no ano de 2022.



5 – Considerações Finais

A Ouvidoria Municipal tem a missão de representar todo o cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela Instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Em 2021 regulamentamos a Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, e institui a política de proteção e defesa do usuário de serviços públicos, conforme Decreto Municipal Nº 4.426, de 26 de maio de 2021.

Também aderimos ao Sistema Informatizado de Ouvidorias “FALA.BR”, de fácil acesso na página inicial do site da Prefeitura. Esse Sistema é mantido pela Controladoria Geral da União (CGU), e tem o objetivo de aperfeiçoar a gestão de processos, integrar as Ouvidorias (intercâmbio de informações), incentivar o uso de tecnologia, e promover ações de capacitação.

No ano de 2021 os atendimentos da ouvidoria totalizaram 243 manifestações, em 2022 houve um considerável aumento de mais de 80% totalizando 445 manifestações acolhidas e tratadas.

A perspectiva é que a Ouvidoria Municipal continue avançando na melhoria do trabalho realizado, atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviços públicos e a Administração Municipal.

Nova Odessa, 24 de janeiro de 2023.

Leandro Cesar de Almeida Pupo
Ouvidor Municipal

ente.
25/01/23

Antonio Eriberto Piva Junior
Secretário Adjunto de Governo