

PREFEITURA DE

**NOVA
ODESSA**



TRABALHO QUE DÁ RESULTADO

OUVIDORIA



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal apresenta o Relatório Anual de 2023.

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 2023	5
2.2. Manifestações por Canais de atendimento	5
2.3 - Prazos.....	6
4 - Fala.br.....	6
5 – Considerações Finais	8

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.

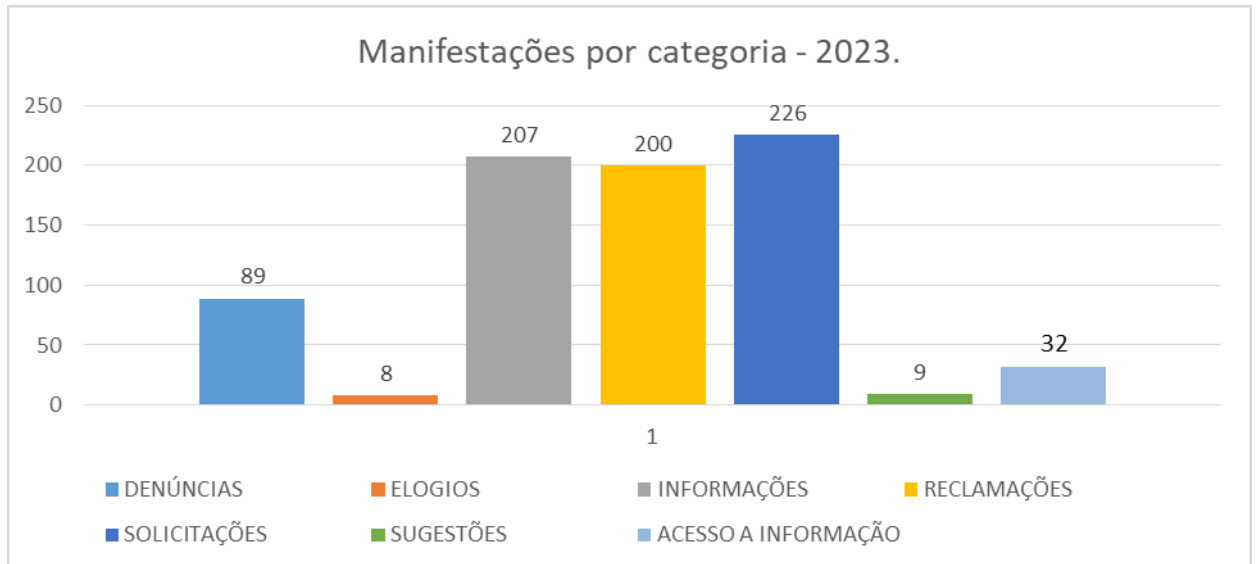
2. Tratamento das manifestações

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

- **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.
- **INFORMAÇÃO:** tira dúvidas.

2.1 - Manifestações recebidas em 2023

Em 2023 a Ouvidoria recebeu 770 manifestações, classificadas e quantificadas no gráfico a seguir:



2.2. Manifestações por Canais de atendimento

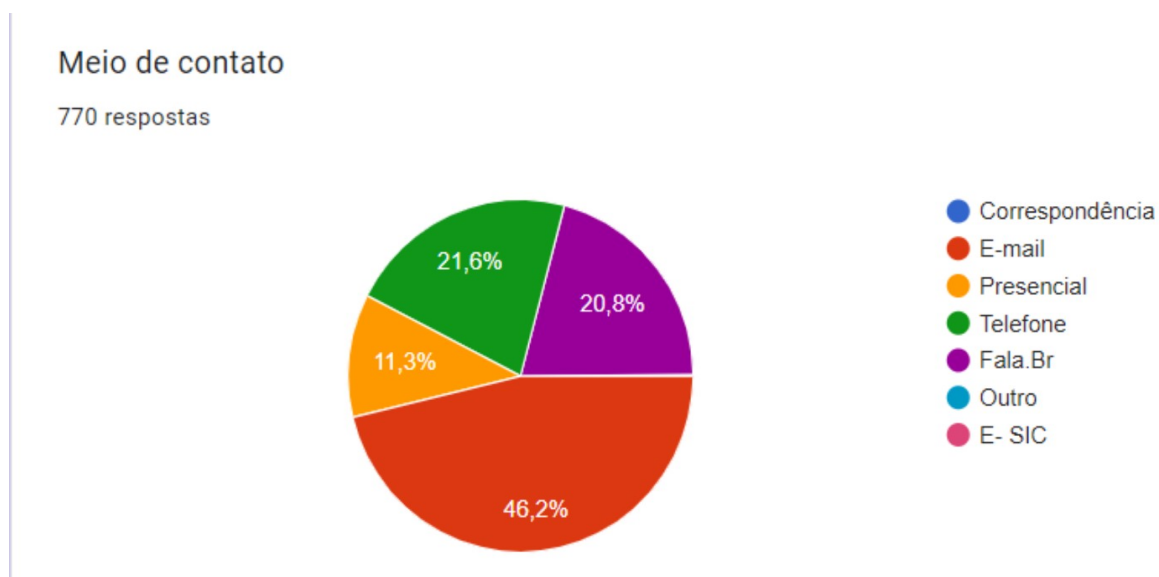
Os canais de atendimento da Ouvidoria Municipal são:

- 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 apresenta os meios de contato mais utilizados pelos munícipes.



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 2023, o **prazo** médio para resposta conclusiva foi de 7 dias, sendo que a grande maioria acaba sendo respondida no mesmo dia, principalmente quando se trata de pedidos gerais de informação.

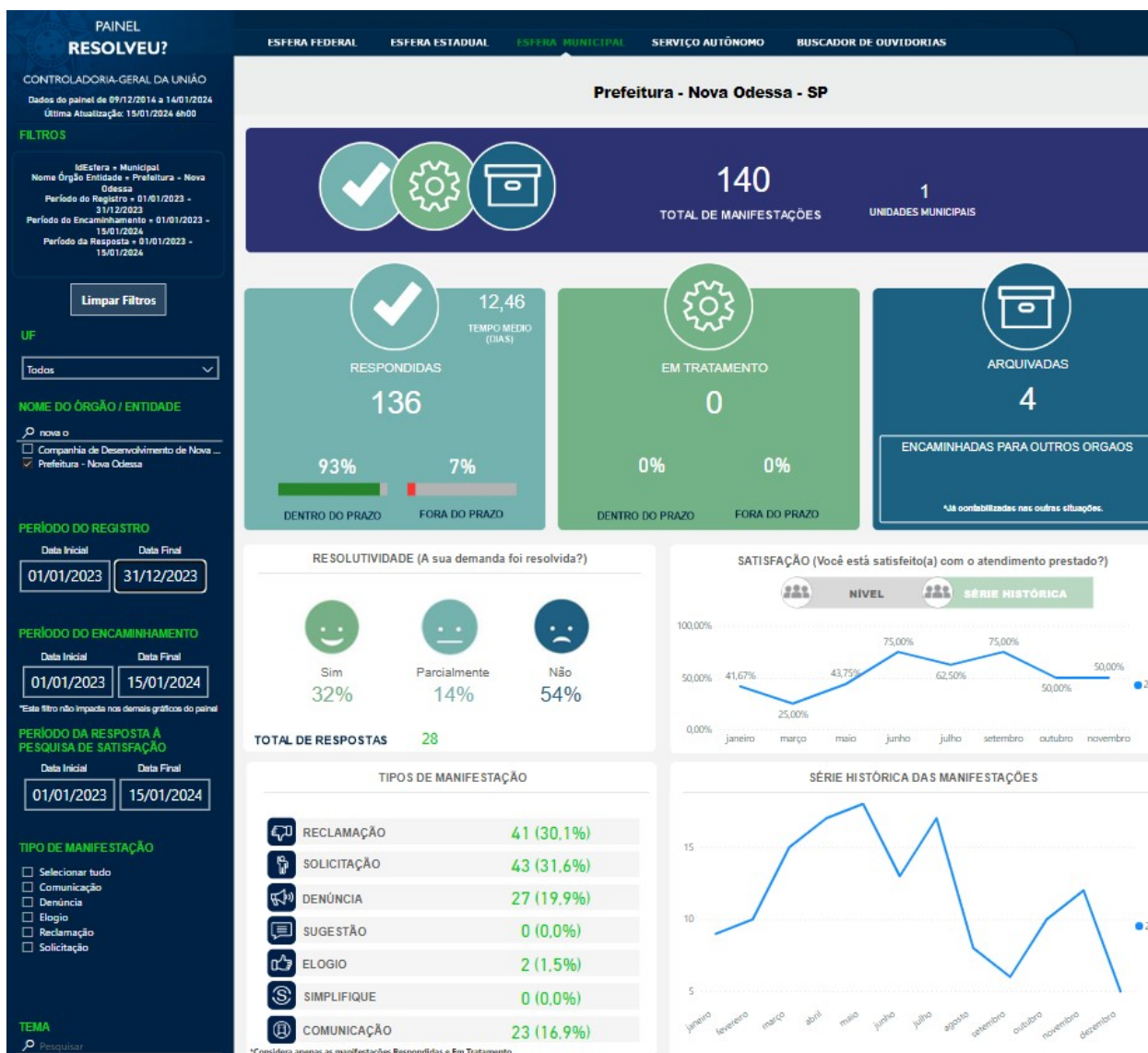
4 - Fala.br

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 2023.



A Plataforma também contempla um sistema Web que centraliza os pedidos de informação amparados pela Lei de Acesso a Informação Nº 12.527/2011. Em 2023 registramos um total de 30 pedidos de acesso à informação

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.

Como ferramenta oficial utilizamos o Sistema Informatizado de Ouvidorias “FALA.BR”, de fácil acesso na página inicial do site da Prefeitura, o 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.

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. Em 2023 também houve expressivo aumento no número de atendimentos, foram 770 e 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, 15 de janeiro de 2024.

Leandro Cesar de Almeida Pupo
Ouvidor Municipal