



**PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA
HIDROMINERAL DE LINDOIA**
ESTADO DE SÃO PAULO
Capital Nacional da Água Mineral

OUVIDORIA
RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
EXERCÍCIO: 2021

No ano de 2021 a Ouvidoria da Prefeitura da Estância Hidromineral de Lindoia recebeu, analisou e respondeu pessoalmente, através de e-mail, telefone ou por meio de informações específicas via ofício, de competência exclusiva dos servidores públicos deste Município, as manifestações que foram encaminhadas por usuários munícipes dos serviços municipais.

Essa Ouvidoria apresenta o Relatório de gestão referente às ações realizadas no Exercício de 2021, em cumprimento às suas atribuições.

Canais de atendimento.

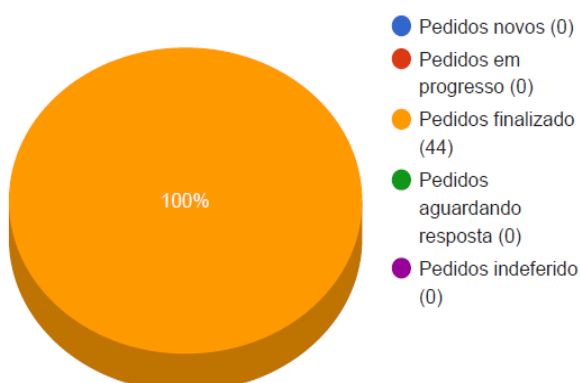
As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do endereço eletrônico <https://www.lindoia.sp.gov.br/ouvidoria>.

Eventuais manifestações recebidas por escrito, telefone ou em atendimento presencial é feito uma ficha de cadastro para deixar registrado.

Demonstrativos Quantitativos:

Em 2021, foram registradas um total de 48 manifestações sendo 2 manifestações via telefone, 2 manifestações em atendimento presencial e 44 manifestações no endereço eletrônico da Ouvidoria, sendo todas concluídas. Conforme gráfico abaixo mostra as manifestações do sistema eletrônico do exercício de 2021:

Atividades da Ouvidoria Pública Municipal



Demonstrativos Qualitativos:





**PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA
HIDROMINERAL DE LINDOIA**
ESTADO DE SÃO PAULO
Capital Nacional da Água Mineral

Observamos que no exercício de 2021 a maioria das solicitações são anônimas.

Em 2021, foram recebidas 48 manifestações sendo classificadas como:

Elogios: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal.

Denúncias: comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que anônima, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Reclamações: demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

Sugestões: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

Solicitação: pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 15 dias, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017:

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está atendendo o quantitativo de manifestações recebidas.

As espécies de manifestação

- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;
- **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;
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Pontos Recorrentes.

As denúncias, manifestações, sugestões, e elogios de servidores públicos, com maior recorrência, estão relacionados ao modo de tratamento, atitudes e





**PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA
HIDROMINERAL DE LINDOIA**
ESTADO DE SÃO PAULO
Capital Nacional da Água Mineral

conduta profissional, os quais foram averiguados, e buscado solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

Todos os registros informam o posicionamento dos departamentos responsáveis e quais as providências tomadas para a resolução da demanda em questão, com exceção dos protocolos com ofensas pessoais. Todas as respostas enviadas pelas secretarias estão arquivadas junto à Ouvidoria.

Medidas adotadas.

Todas as manifestações registradas no portal, via telefone, e-mail e presencial no ano de 2021 foram concluídas. Todas as solicitações receberam retorno.

As respostas concedidas, tanto aos manifestantes identificados quanto ao registro das manifestações anônimas, foram conclusas, tem em vista que foi explícito o posicionamento das secretarias municipais correspondentes, bem como enaltecido de que forma o setor se posicionou para buscar uma solução para o problema em questão, buscando alternativas para resolver algumas situações apresentadas.

Considerações Finais.

A Ouvidoria do município segue sempre preza em oferecer o melhor atendimento ao cidadão.

As manifestações recebidas, podemos identificar uma grande melhora na agilidade na resposta.

Nesse sentido é importante reforçar de que o nome do manifestante não será divulgado. Sendo importante que as manifestações sejam identificadas para que o poder público possa agir com mais clareza diante das manifestações efetuadas.

Vale salientar a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal, também como um canal aberto para sugestões, para que em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal de comunicação.

Lindoia, 05 de janeiro de 2022.

JÉSSICA DAIANE FORMAGIO
Ouvidora Municipal

