

OUIDORIA



CONSIDERAÇÕES AO RELATÓRIO ANUAL

2023
RELATÓRIO DE FECHAMENTO

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Mineiros do Tietê, apresenta as Considerações ao Relatório Anual, que contém os resultados obtidos no ano de 2023.

Os dados informados no relatório foram gerados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, denominado Relatório de Fechamento – 2023, disponibilizado no site da Prefeitura Municipal de Mineiros do Tietê nos termos da Lei 13.460/2017.

CONSIDERAÇÕES

O Relatório Anual de Gestão, compreendido entre os meses de Janeiro e Dezembro de 2023, visa consolidar os dados produzidos, apresentar as estatísticas com transparência e servir como base de estudo aos gestores municipais.

Neste período, registrou-se o total de 158 (cento e cinquenta e oito) manifestações, que de acordo com as informações contidas no relatório indicaram com maior destaque o que segue:

- A maior parte das manifestações foram registradas por solicitantes moradores do centro da cidade, que registraram um total de 77 manifestações, seguido da opção (outros) disponibilizada na plataforma para os solicitantes que não identifiquem dentre as opções o bairro pertinente;
- Denota-se a maior incidência de reclamações, que representam 51,9% das manifestações, seguida de denúncias, que representam 27,2% das manifestações registradas no ano;
- Maior incidência de manifestações direcionadas ao Departamento de Fiscalização que recebeu 34 manifestações no exercício;
- Nota-se que diferente do exercício anterior há preponderância das manifestações registradas através do site eOuve, que representaram 37,3%, seguida das manifestações realizadas presencialmente por onde foram recebidas 31% das manifestações.

A Ouvidoria fechou o ano com 90,5% de eficiência, aferida pelo número de demandas finalizadas, entretanto, pertinente destacar que as demandas não finalizadas correspondem a demandas em andamento que representam apenas 9,5% das demandas registradas no ano.

A apuração de satisfação dos cidadãos em relação à execução do serviço prestado pela Ouvidoria, apresentou como nota a média final de 9,43 ressaltando que a quantidade de feedbacks dos usuários aumentou em relação ao exercício de 2022 e que no ano de 2021 nenhum usuário registrou feedbacks na plataforma da Ouvidoria, o que denota que a ferramenta passou a ser utilizada pelos solicitantes em 2022 e a utilização foi ampliada em 2023, mantendo-se o cenário evolutivo identificado em 2022, o que promove uma percepção mais precisa da satisfação dos usuários.

A solução apresentada a cada manifestação é única, considerando a sua singularidade, cabendo a secretaria responsável a resposta técnica para cada caso, bem como a sua efetiva resolução, algumas

demandas ensejaram a abertura de sindicância administrativa e ou encaminhamento aos órgãos externos de apuração, nos termos do artigo 18 da Lei Municipal nº 2.160/2022.

Ante o exposto, podemos concluir que, com a atuação da Ouvidoria Municipal, a população teve um ganho significativo, consolidando o uso deste canal de comunicação, principalmente porque, constata-se que o número de manifestações aumentou em relação ao exercício anterior o que demonstra a confiabilidade da população na atuação da Ouvidoria.

É pertinente, entretanto, observar que a maioria das manifestações continua advindo de moradores do centro, destaca-se que a incidência tem relação com o fato de que a maioria das manifestações são anônimas e que neste caso é indicado um bairro de referência que na maioria das vezes é indicado como Centro, diante da impossibilidade de saber qual o endereço dos solicitantes que decidem não se identificar.

Porém, não se pode descartar a possibilidade de maior engajamento junto aos demais bairros, como a divulgação da Ouvidoria e as suas formas de acesso.

Cumprido dar destaque ao avanço da Ouvidoria Municipal quando comparado ao ano anterior, que representa um aumento de 83,77% de demandas registradas, o que deve ser visto como um indicativo de que a ferramenta chegou até a população de maneira mais eficaz do que no ano anterior.

Ainda com pouca aderência da população, o Sic – Serviço de informação ao Cidadão – recebeu 3 solicitações de informação no ano de 2023, atendidas no prazo máximo de 9 dias, fechando o ano com 100% de percentual de eficiência.

Por fim, destaca-se que a Ouvidoria é a interlocutora do Cidadão e da Administração Municipal, instituída com a finalidade de viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente, promovendo a qualidade da comunicação de modo que a partir das demandas se torna possível pensar nas melhorias dos serviços públicos prestados à sociedade, contribuindo para o seu aprimoramento.

INFORMAÇÕES

Ouvidoria

Endereço: Avenida Frederico Ozanan nº255 – Centro, Mineiros do Tietê - SP CEP 17320-000

Tel. (14) 3646-9090

E-mail: ouvidoria@mineirosdotiete.sp.gov.br

Site da Prefeitura de Mineiros do Tietê: www.mineirosdotiete.sp.gov.br

