

OUIDORIA



CONSIDERAÇÕES AO RELATÓRIO ANUAL

2022

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 2022.

Os dados informados no relatório foram gerados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, denominado Relatório de Fechamento – 2022, 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 2022, 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 86 (oitenta e seis) 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 47 manifestações, seguido dos bairros Jardim Europa e Jardim Nova Mineiros que juntos registraram 14 manifestações;
- Denota-se a maior incidência de reclamações, que representam 61,6% das manifestações, seguida de solicitações, que representam 15,1% das manifestações registradas no ano;
- Maior incidência de manifestações direcionadas ao Departamento Municipal de Agricultura e Meio Ambiente, que recebeu 23 manifestações no ano, aqui ressalta-se que a incidência também engloba as manifestações relativas ao cumprimento do Código de Posturas Municipal.
- Nota-se que há preponderância das manifestações registradas presencialmente, seguida das manifestações realizadas pelo site eOuve por onde foram recebidas 30,2% das manifestações.

A Ouvidoria fechou o ano com 96,5% de eficiência, aferida pelo número de demandas finalizadas, entretanto, pertinente destacar que as demandas não finalizadas correspondem a demandas em andamento que estão dentro do prazo legal para conclusão e representam apenas 3,5% das demandas registradas no ano.

A apuração de satisfação dos cidadãos em relação à execução do serviço prestado pela Ouvidoria, apresentou resultado 100% positivo, entretanto, a quantidade de feedbacks dos usuários ainda é inexpressiva, pertinente destacar 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. Espera-se, diante do cenário evolutivo, que em 2023 haja maior número de feedbacks, o que dará 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, como já mencionado, os dados apontam que a maior parte das manifestações foi registrada presencialmente 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.

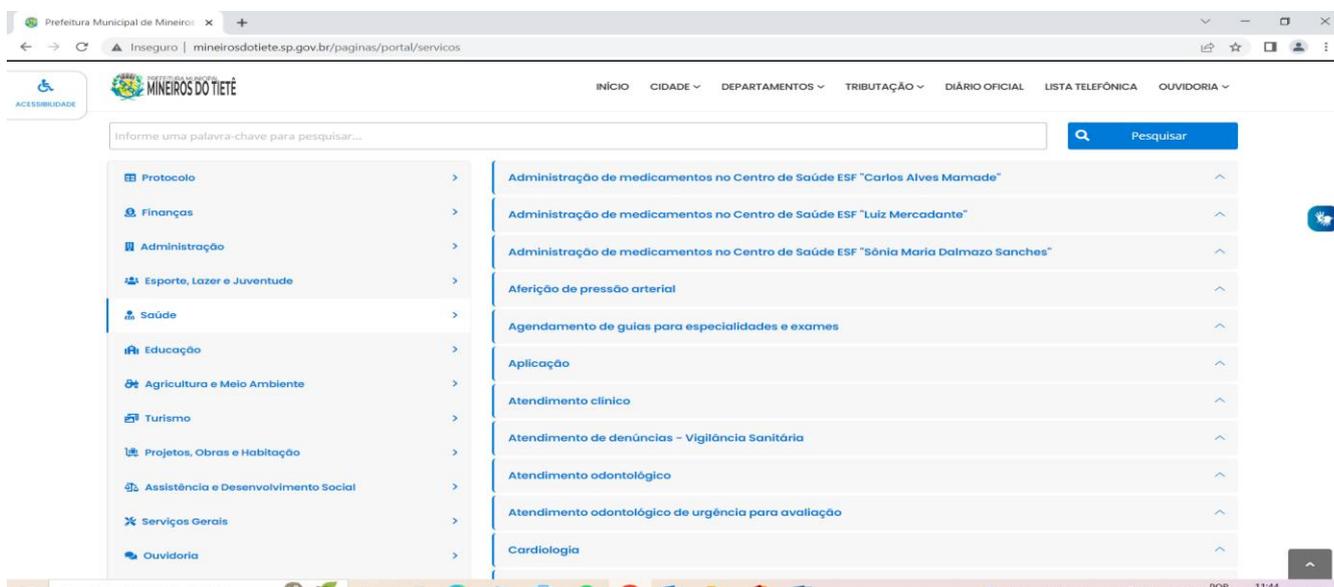
Porém, não se pode descartar a possibilidade de maior engajamento junto aos demais bairros, com a divulgação da Ouvidoria e as suas formas de acesso.

Pertinente destacar os avanços no que tange a regulamentação da Ouvidoria ocorridos em 2022:

- Regulamentação da Ouvidoria pela Lei Municipal nº 2.160, de 22 de fevereiro, que dispõe sobre a organização e funcionamento da Ouvidoria Municipal.
- Regulamentação da Carta de Serviços ao Usuário dos Serviços Públicos através do Decreto nº 134 de 21 de novembro.
- Regulamentação do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos através do Decreto nº 153 de 20 de dezembro.

A Carta de Serviços ao Usuário dos Serviços Públicos foi elaborada de modo a conferir aos usuários praticidade em seu acesso, isto porque a Ouvidoria Municipal se preocupou não somente em dar cumprimento a Legislação que determina sua criação, mas precipuamente fazer cumprir o objetivo de informar aos cidadãos acerca dos serviços públicos, de maneira clara, precisa, objetiva e acima de tudo dinâmica, composta não por extensos textos que desmotivam a leitura e inviabilizam a compreensão do leitor, mas através de ícones que conduzem o acesso diretamente para área de interesse do usuário.

Abaixo o print de parte da tela de acesso à Carta de Serviços disponível no site, que demonstra a facilidade com que o Usuário pode realizar o acesso:



Pertinente que em 2023 seja implantado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos nos moldes em que foi recentemente regulamentado.

Cumpra destaque ao avanço da Ouvidoria Municipal quando comparado ao ano anterior, que representa um aumento de 43,33% 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 2022, atendidas no prazo médio de 18 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