

OUIDORIA



CONSIDERAÇÕES AO RELATÓRIO ANUAL

2024
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 2024.

Os dados informados no relatório foram gerados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, denominado Relatório de Fechamento – 2024, 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 129 (cento e vinte e nove) 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 78 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 denúncias, que representam 49,6% das manifestações, seguida de reclamações, que representam 24% das manifestações registradas no ano;
- Maior incidência de manifestações direcionadas ao Gabinete do prefeito que recebeu 33 manifestações no exercício;
- Nota-se que seguindo o exercício anterior há preponderância das manifestações registradas através do site eOuve, que representaram 96,1%.

A Ouvidoria fechou o ano com 100% de eficiência, aferida pelo número de demandas finalizadas.

A apuração de satisfação dos cidadãos em relação à execução do serviço prestado pela Ouvidoria, apresentou como nota a média final de 7 ressaltando que a quantidade de feedbacks dos usuários manteve-se se comparado ao ano de 2023. Esse dado indica que a ferramenta continuou sendo utilizada de forma consistente, evidenciando que os solicitantes seguem engajados em registrar suas opiniões.

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 pelo site eOuve aumentou em relação ao período anterior. Esse crescimento no uso da plataforma é um indicativo claro de que a população tem se sentido mais à vontade para utilizar esse canal, o que reflete positivamente na confiabilidade da Ouvidoria. Esse aumento nas manifestações reforça a importância de se manter a plataforma acessível e eficiente, contribuindo para a construção de um diálogo ainda mais transparente entre a gestão pública e os cidadãos.

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.

Ainda com pouca aderência da população, o Sic – Serviço de informação ao Cidadão – recebeu 7 solicitações de informação no ano de 2024, fechando o ano com 85,71% de percentual de eficiência. O aumento nas solicitações, mesmo que modesto, indica que a população está mais disposta a utilizar o Sic como meio de comunicação direta com a administração pública, o que, por sua vez, fortalece a transparência e a eficiência no atendimento das demandas informativas. O crescimento gradual na adesão ao serviço é um sinal positivo de que a conscientização sobre seus benefícios pode se expandir, resultando em um aumento ainda maior na utilização nos próximos anos.

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