

# Ouvidoria



# RELATÓRIO ANUAL

2021

*RELATÓRIO DE GESTÃO*

## Sumário

APRESENTAÇÃO.....	1
ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA.....	1
DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS .....	2
Demonstrativo por meses .....	2
Demonstrativo por assunto.....	2
Demonstrativo por bairros.....	3
Demonstrativo por status e categoria .....	3
Demonstrativo por secretarias mais requisitadas e por prazo .....	3
Demonstrativo por origem das manifestações .....	4
Demonstrativo por faixa etária e sexo .....	4
Demonstrativo do Sic – por status e por prazo.....	4
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	5
INFORMAÇÕES.....	6

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Mineiros do Tietê, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.

Os dados informados neste relatório foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano.

Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Município de Mineiros do Tietê, desenvolvido pela Ouvidora Hérica Priscila Santori, referente as atividades do ano de 2021.

É importante destacar que as atividades da ouvidoria tiveram início em 05/04/2021, e que os primeiros manifestos datam de 02 de Janeiro, de modo que as demandas registradas antes de 05/04/2021 já foram encontradas com prazo estourado haja vista a ausência de Ouvidor Municipal no período.

Destaca-se ainda que a retomada da atuação da Ouvidoria deu início as tratativas das demandas até então represadas, não só pertinentes ao início 2021, como também oriundas de não conclusão no período de 2020.

Destacando que a Ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, um órgão que serve como ponte entre a entidade governamental e os cidadãos, sendo o canal adequado para formalização de reclamações, denúncias, sugestões, informações, solicitações e elogios à Administração, de modo a estimular a participação dos cidadãos no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

## ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

São atribuições precípua da ouvidoria nos termos da Lei nº 13.460/17:

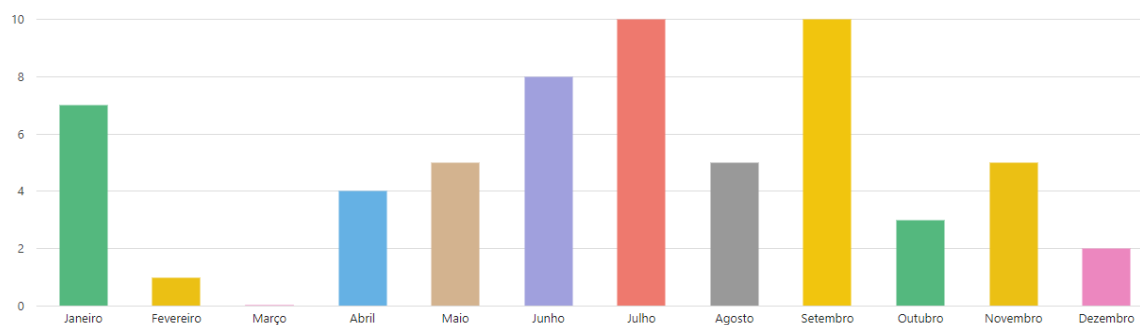
- promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

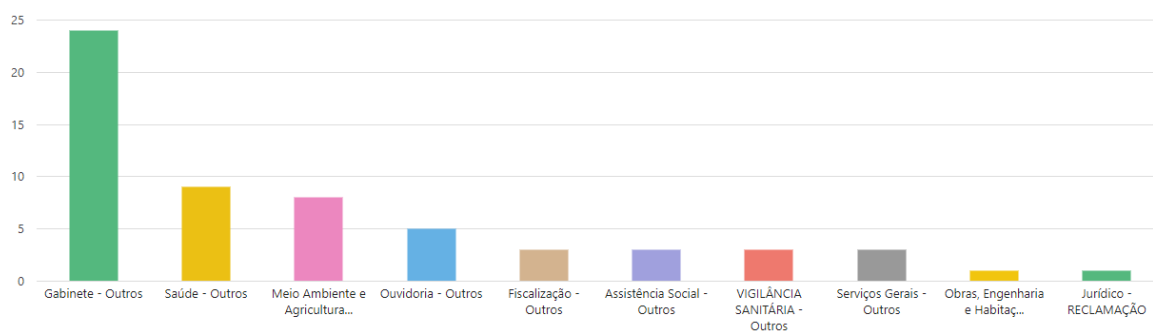
## DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Abaixo os demonstrativos quantitativos das manifestações apresentados em gráficos:

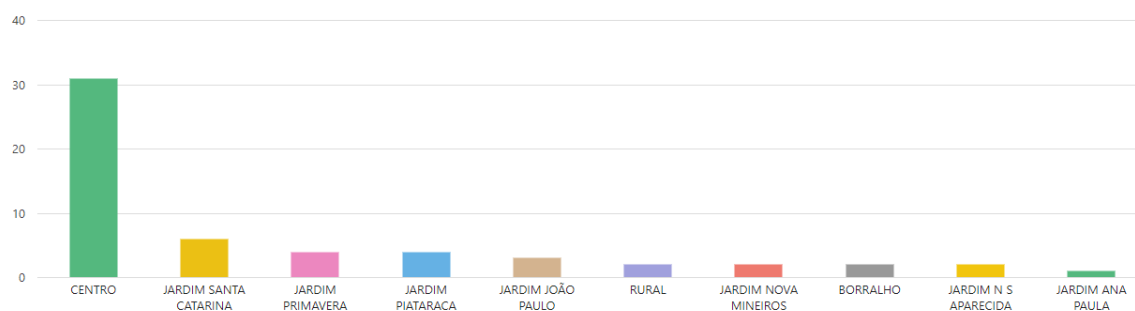
### Demonstrativo por meses



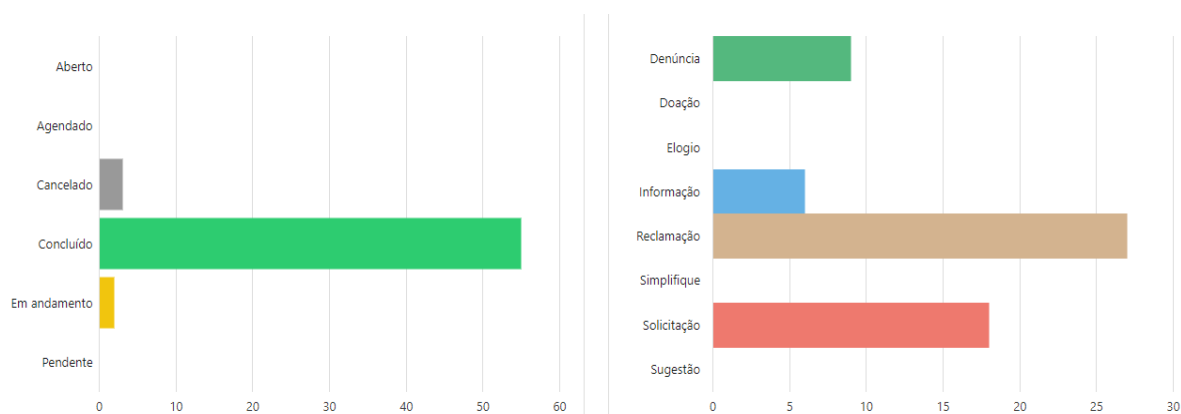
### Demonstrativo por assunto



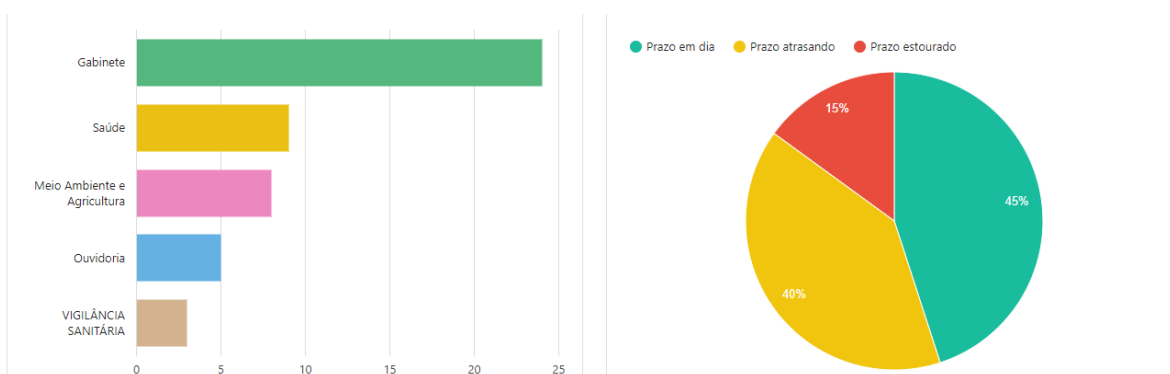
## Demonstrativo por bairros



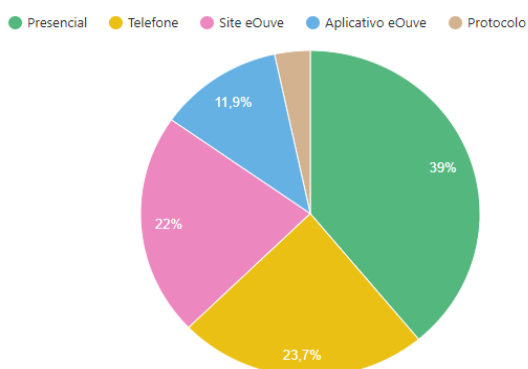
## Demonstrativo por status e categoria



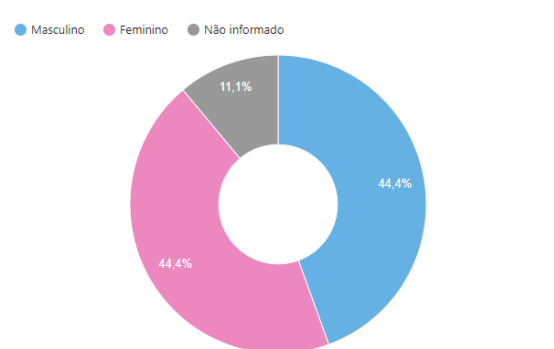
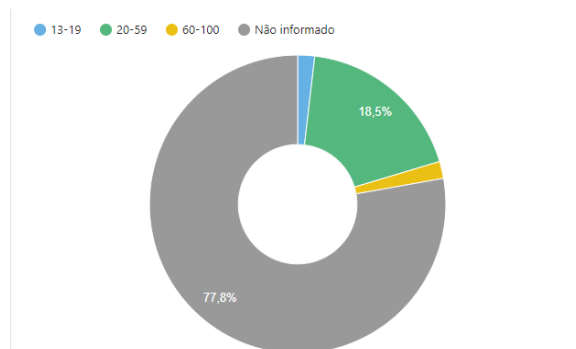
## Demonstrativo por secretarias mais requisitadas e por prazo



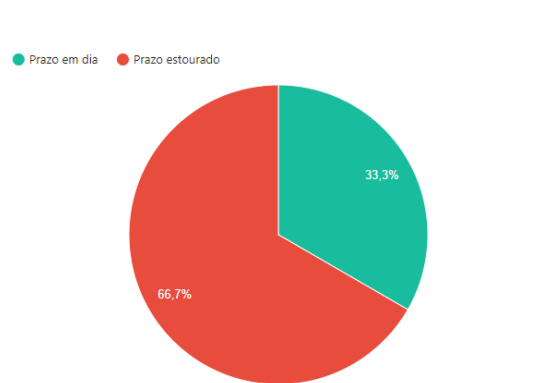
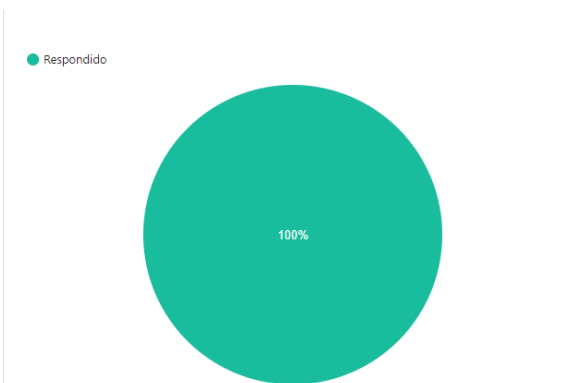
## Demonstrativo por origem das manifestações



## Demonstrativo por faixa etária e sexo



## Demonstrativo do Sic – por status e por prazo



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Anual de Gestão, compreendido entre os meses de Janeiro e Dezembro de 2021 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 60 (sessenta) manifestações, que de acordo com os gráficos apresentados no tópico demonstrativos quantitativos indicaram com maior destaque o que segue:

- Maior incidência de manifestações nos meses de julho e setembro e menor incidência, inclusive com zero registros no mês de março;
- A maior parte das manifestações foram registradas por solicitantes moradores do centro da cidade;
- Denota-se a maior incidência de reclamações, seguida de solicitações;
- Maior incidência de manifestações direcionadas ao Gabinete, aqui ressalta-se que a incidência se dá porque os registros que não pertencem especificamente a secretaria determinada são direcionados ao Gabinete;
- A estatística de prazos engloba, assim como as demais, período em que não havia Ouvidor Municipal razão pela qual uma porcentagem das manifestações chegou a ter seus prazos estourados;
- Nota-se que há preponderância das manifestações registradas presencialmente, seguida das manifestações realizadas por telefone, com pouca adesão das plataformas digitais.
- Em relação as informações solicitadas através do SIC a estatística de prazos engloba, assim como as demais, período em que não havia Ouvidor Municipal razão pela qual uma porcentagem das manifestações chegou a ter seus prazos estourados.

A apuração de satisfação do cidadão em relação a execução do serviço prestado, não apresentou resultados devido à ausência de feedbacks 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.

Podemos concluir que, com a implantação da Ouvidoria Municipal, a população teve um ganho significativo, consolidando o uso deste canal de comunicação, principalmente porque os demonstrativos quantitativos, como já mencionado, 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 advém de moradores do centro, o que demonstra a necessidade de maior engajamento junto aos demais bairros, nesse caso a divulgação das plataformas digitais se faz necessária haja vista possibilitar a valiosa participação da população, sem que o seu deslocamento até a ouvidoria de modo presencial, seja um empecilho para o registro de suas manifestações.

Pertinente que para o ano de 2022 seja realizada a regulamentação da Ouvidoria em âmbito municipal e a edição da Carta de Serviços ao Usuário.

Por fim, enfatiza 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](mailto:ouvidoria@mineirosdotiete.sp.gov.br)

Site da Prefeitura de Mineiros do Tietê: [www.mineirosdotiete.sp.gov.br](http://www.mineirosdotiete.sp.gov.br)