



# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL 2022

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Águas de São Pedro, atendendo a Lei nº13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto nº 5268, de 10 maio de 2021, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente às atividades, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos durante o ano de 2022. O Ouvidor Municipal iniciou suas atividades no dia 20 de maio de 2021, nomeado através do Portaria Nº 113 de 20 de maio de 2021.

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de auxiliar o poder público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, e a combater prática de atos ilícitos.

## GÊNEROS DE MANIFESTAÇÃO

1. **Dúvida:** Através desta opção, você pode sanar dúvidas não contempladas em nossos programas de atendimento.
2. **Denúncia:** Comunicação sobre ato ilícito que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.
3. **Elogio:** Através do elogio, você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
4. **Solicitação:** Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
5. **Sugestão:** Através da sugestão, você pode propor alguma idéia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
6. **Reclamação:** Meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa ao serviço público.
7. **Outros:** Qualquer outro assunto que não conste nas opções pré definidas.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

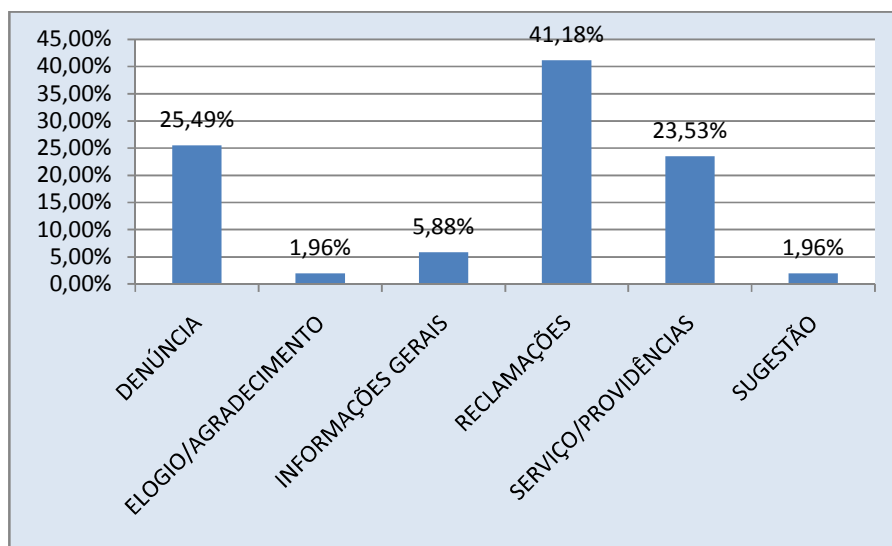
As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de:

Endereço Eletrônico: <https://www.aguasdesaopedro.sp.gov.br/portal/ouvidoria>,

Site Oficial: <https://www.aguasdesaopedro.sp.gov.br>, pessoalmente no prédio do Paço Municipal, situada na Praça Prefeito Geraldo Azevedo, 115 - Centro, ou pelo Telefone (19) 3482- 7100 - Ramal 213, por carta e e-mail.

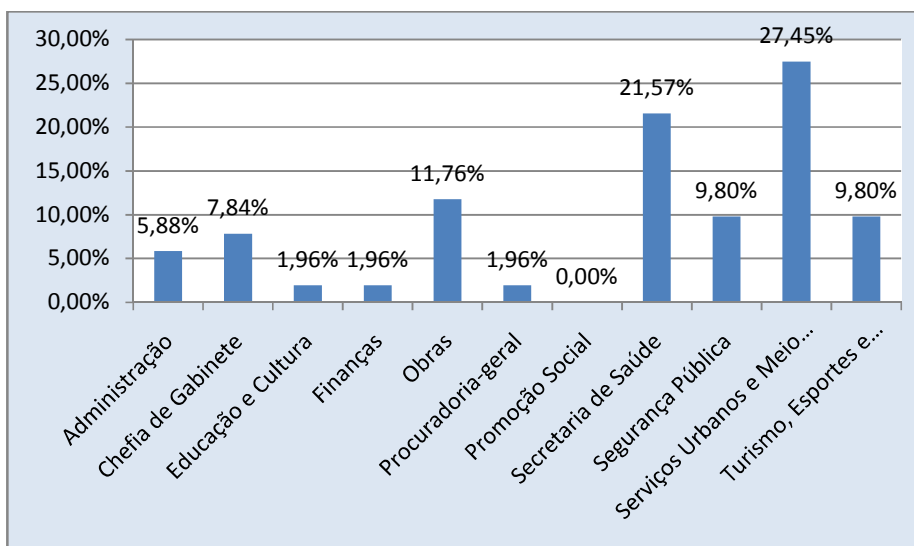
## MANIFESTAÇÕES

Águas de São Pedro - Relatório Ouvidoria	
Assunto	Quantidade
OUVIDORIA GERAL - DENÚNCIA	13
OUVIDORIA GERAL - ELOGIO/AGRADECIMENTO	1
OUVIDORIA GERAL - INFORMAÇÕES GERAIS	3
OUVIDORIA GERAL - RECLAMAÇÕES	21
OUVIDORIA GERAL - SERVIÇO/PROVIDÊNCIAS	12
OUVIDORIA GERAL - SUGESTÃO	1
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>



## Águas de São Pedro - Relatório Ouvidoria

Secretaria	Quantidade	Porcentagem
Administração	3	5,88%
Chefia de Gabinete	4	7,84%
Educação e Cultura	1	1,96%
Finanças	1	1,96%
Obras	6	11,76%
Procuradoria-Geral	1	1,96%
Promoção Social	0	0,00%
Secretaria de Saúde	11	21,57%
Segurança Pública	5	9,80%
Serviços Urbanos e Meio Ambiente	14	27,45%
Turismo, Esportes e Termalismo	5	9,80%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	



## Águas de São Pedro - Relatório Ouvidoria

Assunto	QUADRIMESTRE		
	1º	2º	3º
OUVIDORIA GERAL - DENÚNCIA	3	3	7
OUVIDORIA GERAL - ELOGIO/AGRADECIMENTO	1	0	0
OUVIDORIA GERAL - INFORMAÇÕES GERAIS	3	0	0
OUVIDORIA GERAL - RECLAMAÇÕES	11	5	5
OUVIDORIA GERAL - SERVIÇO/PROVIDÊNCIAS	4	4	4
OUVIDORIA GERAL - SUGESTÃO	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>16</b>

## **ANÁLISE**

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria Municipal registrou 51 manifestações, que se deram em 100% através do sistema em nossa página principal. Do total das demandas recebidas, 30 manifestações foram de forma anônima (58,82%), sendo respondida pelo sistema e acessada através de um número de protocolo em poder do solicitante. Notou-se uma queda das manifestações nos dois últimos quadrimestres em relação ao primeiro quadrimestre. Este resultado pode ser atribuído à transparência da Gestão durante a esses períodos através das redes sociais, ao Setor do Protocolo e mais direto para as Secretarias, e atendimento do Prefeito ao público no Paço Municipal, sanando dúvidas e procurando resolver as solicitações da população.

Em nosso programa de ouvidoria 27,45% das manifestações, estão relacionadas na Secretaria de Serviços Urbanos e Meio Ambiente, como limpeza de terrenos, ruas, capinação e outros. A Secretaria de Saúde com 21,56%, com reclamações de atendimento e outros, e as demais secretarias representam o restante das manifestações com 50,99%. As solicitações foram para os departamentos responsáveis para averiguações e esclarecimentos dentro do prazo.

## **CONCLUSÃO**

A Ouvidoria Municipal, como Site Oficial, e-mail Institucional, Telefone e Presencial, são eficientes para que os cidadãos tenham fácil acesso ao serviço. A Ouvidoria Municipal de Águas de São Pedro vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a gestão e, busca de melhorias para um melhor atendimento.

Após reunião com os Secretários onde discutida as manifestações e buscando soluções futuras para que diminua ainda mais o fluxo de demandas.

**Ouvidor Municipal - Walmir Herminio**