

**OUVIDORA DO MUNICÍPIO DE  
UBIRAJARA**

**MARIANA DE OLIVEIRA CONCEIÇÃO NEGRINI  
OUVIDORA DESIGNADA**

**RELATÓRIO ANUAL EXERCÍCIO 2021**

**UBIRAJARA-SP**

## Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria

### Exercício 2021

A Ouvidoria Municipal de Ubirajara, nos termos do disposto no Decreto Municipal n. 002/2020, de 18 de Fevereiro de 2020, apresenta Relatório de Gestão Anual referente às atividades realizadas no exercício de 2021 em cumprimento a suas atribuições.

#### 1. INTRODUÇÃO

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 promover a melhoria dos serviços oferecidos á sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Assim, em 18 de Fevereiro de 2020 foi instituído o Decreto 002/2020 que disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal e do Serviço de

Informações ao Cidadão- SIC em respeito a Lei n. 12527/11, legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação.

## 2. CANAIS DE ATENDIMENTO.

As demandas de ouvidoria são recebidas, 100%, por meio do telefone 14-3472-1201, mas disponibilizamos a população o e-mail [gabinete@ubirajara.sp.gov.br](mailto:gabinete@ubirajara.sp.gov.br), e também pelo site [www.ubirajara.sp.gov.br](http://www.ubirajara.sp.gov.br) na aba contato onde está inserido a ouvidoria e o e-SIC.

Link do e-sic: <https://ubirajara.sp.gov.br/sic-serviço-de-informação-ao-cidadao>

Link da ouvidoria: <https://ubirajara.sp.gov.br/ouvidoria>

As demandas relacionadas á lei de Acesso á Informação são recebidas, em sua maioria por meio presencial e raras vezes pelo e-SIC, com interface disponível na internet em [www.ubirajara.sp.gov.br](http://www.ubirajara.sp.gov.br) na aba contato.

### 3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

No exercício de 2021 houve 02 mensagens recebidas pela ouvidoria e uma pelo e-sic. Os problemas são recebidos por telefone e resolvidos por telefone e presencialmente nos setores da Prefeitura, em virtude do município ser de pequeno porte.

#### **Comparativo de registro de demandas no exercício 2021:**

Demandas registradas no exercício 2021 .... 03

Através do e-SIC referente exercício 2021 houve 01 registro.

Nosso sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas da **Ouvidoria**, que permite ao cidadão realizar o acionamento e o acompanhamento diretamente através da internet, proporcionando mais transparência ao processo e maior proximidade com a sociedade.

Tipos das Demandas registradas:

Serviços: 0

Reclamações: 0

Denúncias: 0

Informações: 02

Sugestões: 0

Elogios: 0

#### 4. IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

Em que pese o esforço enviado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da ouvidoria e e-SIC ainda está aquém do grande quantitativo de manifestações recebidas. A população está acostumada manifestar por telefone e presencialmente achando mais fácil para solução dos problemas.

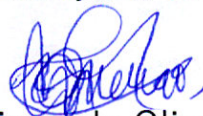
O Decreto 002-2020 que institui a Ouvidoria e o e-SIC está publicado em transparência/ legislação/ Decretos Municipais no site [www.ubirajara.sp.gov.br](http://www.ubirajara.sp.gov.br) no exercício de 2020.

#### 5. ANÁLISE E CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria e e-SIC se encontra adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso A Informação, mas ainda há necessidade de aprimoramento essenciais quanto a capacidade de tratamento das manifestações típicas de ouvidoria( solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio, achando mais fácil e eficaz ligar por telefone ou falar presencialmente com a Prefeita,

Chefe de Gabinete e responsáveis pelos setores, uma vez que o Município é muito pequeno.

Ubirajara, 03 de Janeiro de 2022.



Mariana de Oliveira Conceição Negrini

Ouvidora Municipal designada