



OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE UBIRAJARA
OUVIDORA DO MUNICÍPIO

LUCIENE LOPES MAGALHÃES DE FREITAS

RELATÓRIO REFERENTE AO 2º
QUADRIMESTRE 2023.

UBIRAJARA-SP

Relatório de Gestão da Ouvidoria

2º Quadrimestre 2023

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 referente às atividades realizadas no 2º quadrimestre de 2023 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 à 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, e também pelo site www.ubirajara.sp.gov.br na aba contato onde está inserido a ouvidoria e o e-SIC.

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 na aba contato.

3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

No segundo quadrimestre de 2023, não houve nenhuma mensagem recebida pela ouvidoria. Os problemas são recebido por telefone e resolvido por telefone e presencialmente nos setores da Prefeitura, em virtude do município ser de pequeno porte.



Comparativo de registro de demandas no 2º quadrimestre 2023:

Demandas registradas 2º quadrimestre 2023 00 pela Ouvidoria.

Através do e-SIC referente 2º quadrimestre 2023 houve um registro.

Nosso sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas da Ouvidoria, 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: 00 -

Reclamações: 0

Denúncias: 0

Informações: 01

Sugestões: 0

Elogios: 0

4. A 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 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, e de fácil acesso encontrar os responsáveis para solução de cada problema.



Ubirajara, 28 de setembro 2023

Luciene Lopes Magalhães de Freitas
RG: 26.427.759-4
CPF: 359.168.838-03
COMPRAS

Luciene Lopes Magalhães de Freitas

Ouvidora Municipal