

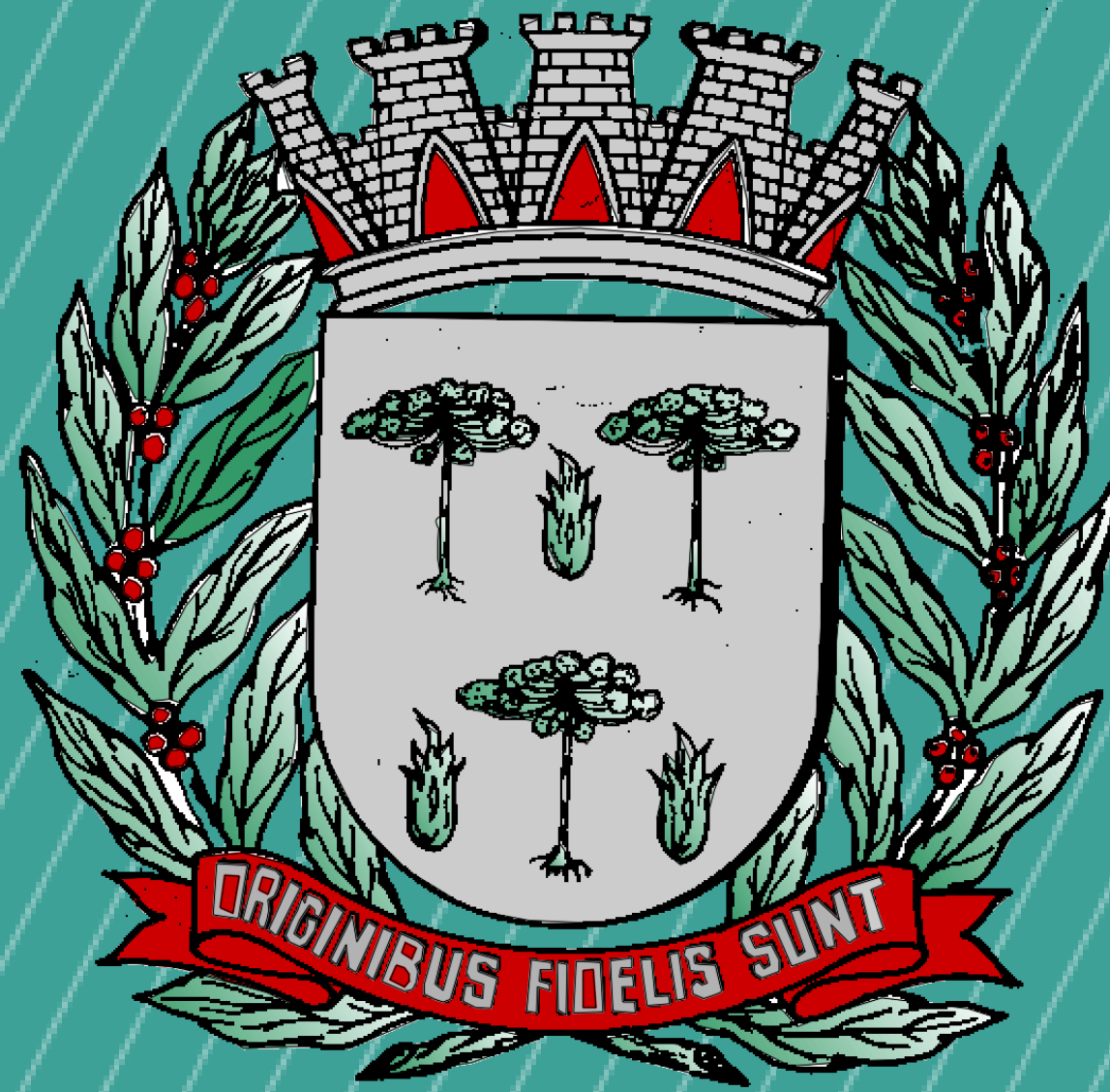
PREFEITURA MUNICIPAL

ESPÍRITO SANTO DO PINHAL

ADM. 2021/2024



***RELATÓRIO DE
GESTÃO
OUVIDORIA 2021***



PREFEITURA MUNICIPAL
ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
ADM 2021/2024

RELATÓRIO ANUAL



Prefeita Municipal
Cristina do Carmo
Brandão B. Domingues

Ouvidor Geral do Município
José Luís de A. Chulata



Ouvidoria Geral

Município de Espírito Santo do Pinhal

SUMÁRIO

- * Estrutura da Ouvidoria**
- * Atendimento aos usuários**
- * Canais de atendimento**
- * Análise das demandas recebidas**
- * Reclamações recebidas**
- * Recomendações**
- * Observação**
- * Conclusões**



Ouvidoria Geral **Município de Espírito Santo do Pinhal**

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Os números telefônicos, bem como todas as outras formas de atendimento da Ouvidoria, se encontram devidamente registrados no site da prefeitura de Espírito Santo do Pinhal para que o usuário se sinta à vontade para se manifestar sobre; reclamações relativas à prestação dos serviços públicos, realizações de obras públicas, da administração municipal direta e indireta, bem como das entidades que operem com recursos públicos, denúncia de irregularidades.

Os atendimentos das manifestações dos usuários são devidamente analisados e encaminhados para a sua respectiva secretaria e feito o acompanhamento por esta Ouvidoria assegurando uma eficaz prestação de contas com a sociedade.

O atendimento prestado pela Ouvidoria inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, onde ocorre a verificação se a mesma é de responsabilidade da Ouvidoria, e em seu tratamento formal adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva aos usuários.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

O acesso dos usuários com a Ouvidoria pode ser realizado: - Pela internet: mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na página da prefeitura de Espírito Santo do Pinhal no ícone Ouvidoria, ou por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico ouvidoria@pinhal.sp.gov.br. - Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 16h00, na sede da Ouvidoria, situada a Praça Rio Branco, S/N, bairro Centro.



Ouvidoria Geral Município de Espírito Santo do Pinhal

- Por telefone: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 16h00, por meio dos números (19)97140-5565 WhatsApp, e gratuitamente pelo número 156.

- Por meio de envio de carta: à Ouvidoria Geral de Espírito Santo do Pinhal SP, situada a Praça Rio Branco S/N, Bairro Centro, CEP. 13.990-000.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar trinta dias úteis, contado a partir da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez por 10 dias.

Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário, esclarecimentos as secretarias diretamente envolvidas que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria. A resposta final ao usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das secretarias envolvidas, só então o usuário é informado providências adotadas.

ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria assegurou durante todo o ano de 2021 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida. As manifestações relacionadas à Ouvidoria, com conteúdo de denúncias, solicitações, elogios, reclamações, foram encaminhadas às secretarias diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos usuários.

TOTAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA (2021)

A Ouvidoria Geral de Espírito Santo do Pinhal-SP, recebeu no ano de 2021 por meios de seus canais de acesso um total de 372 demandas, que em sua grande maioria foram feitas vias WhatsApp e Site.

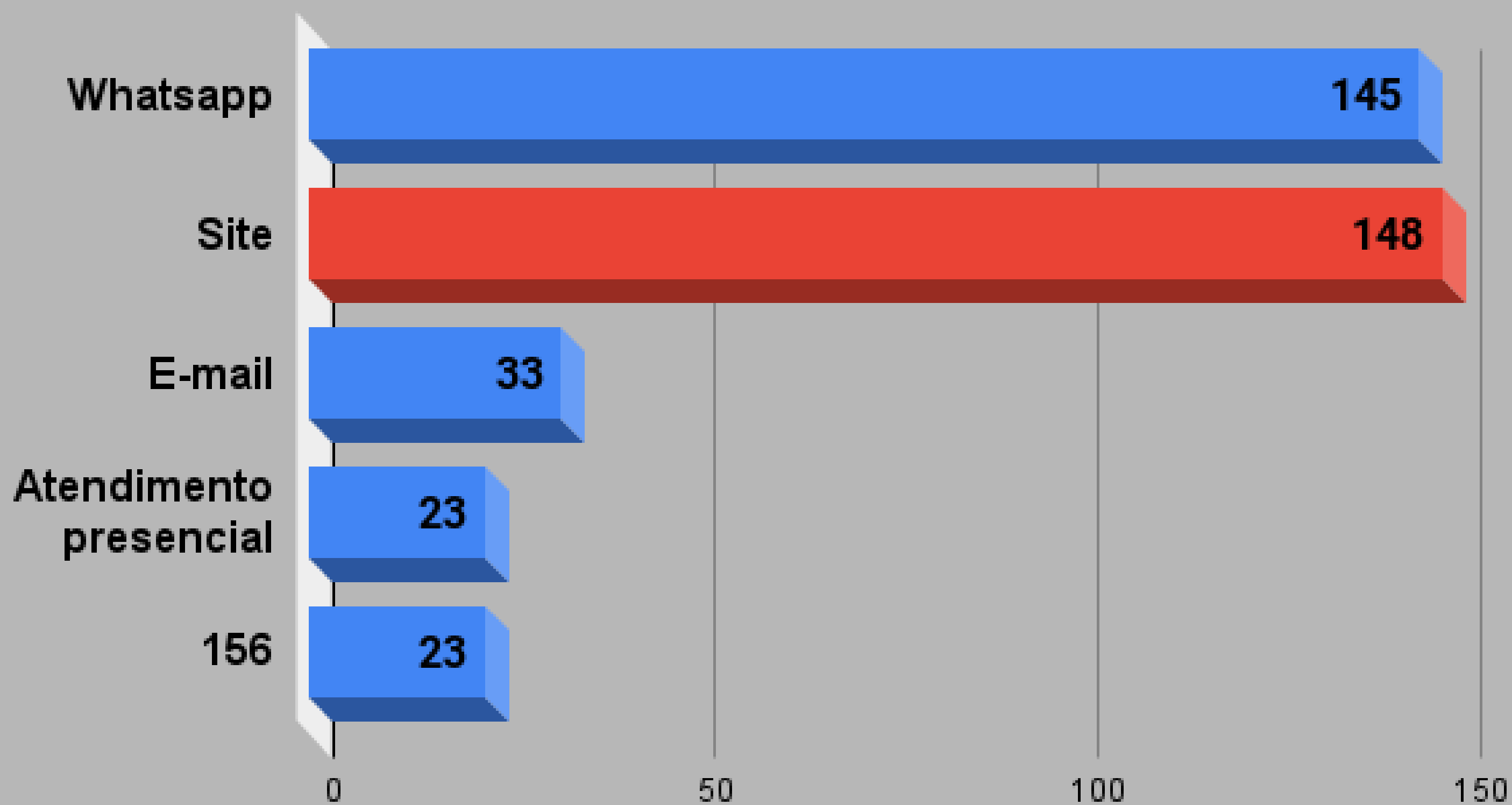
RECLAMAÇÕES=93 SOLICITAÇÕES = 202 DENUNCIAS = 59 SUGESTÕES = 08



Ouvidoria Geral

Município de Espírito Santo do Pinhal

Meio de Chamado = 372 - EXERCÍCIO 2021

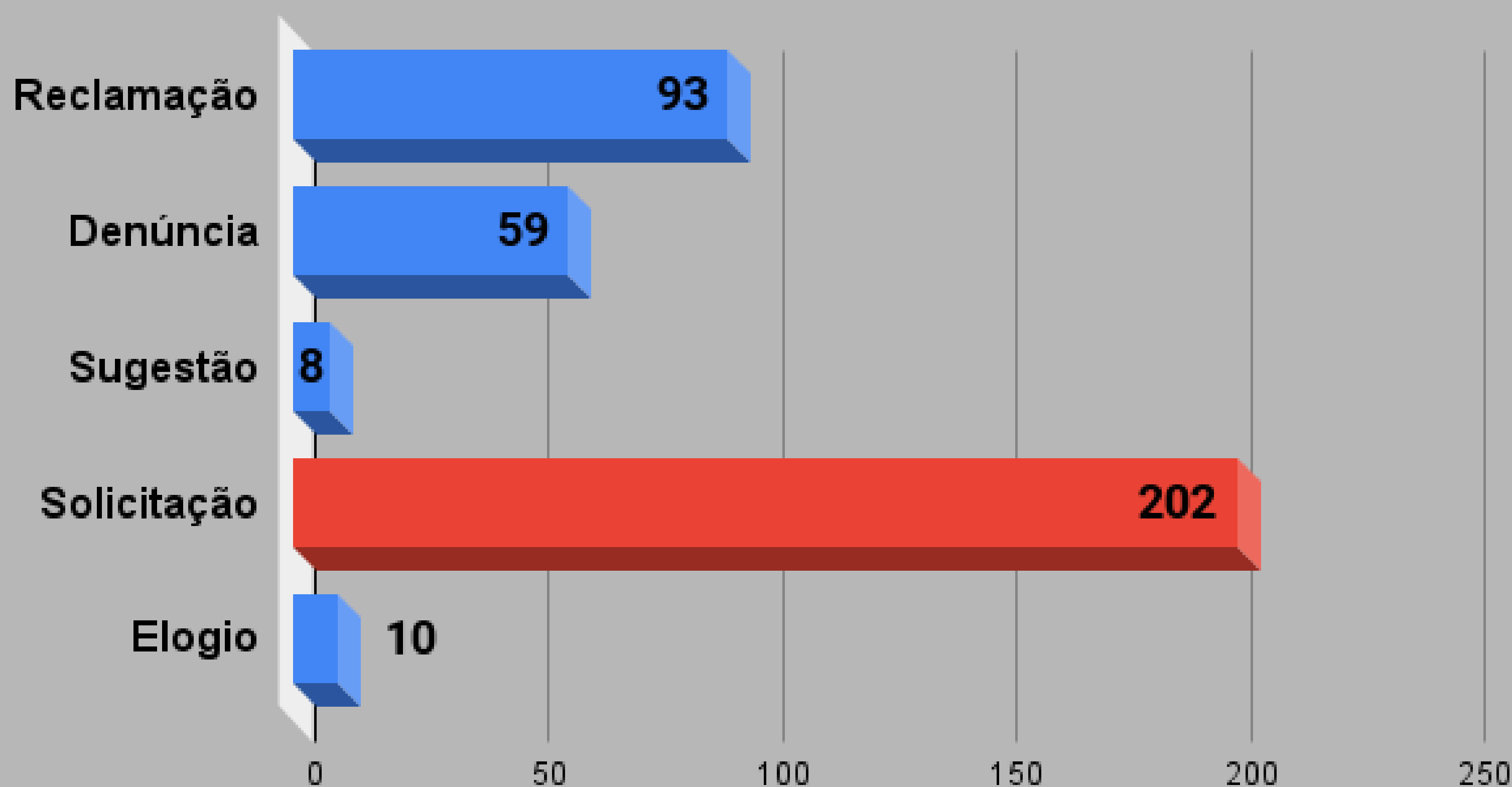




Ouvidoria Geral

Município de Espírito Santo do Pinhal

Tipo de Assunto = 372 - EXERCÍCIO 2021

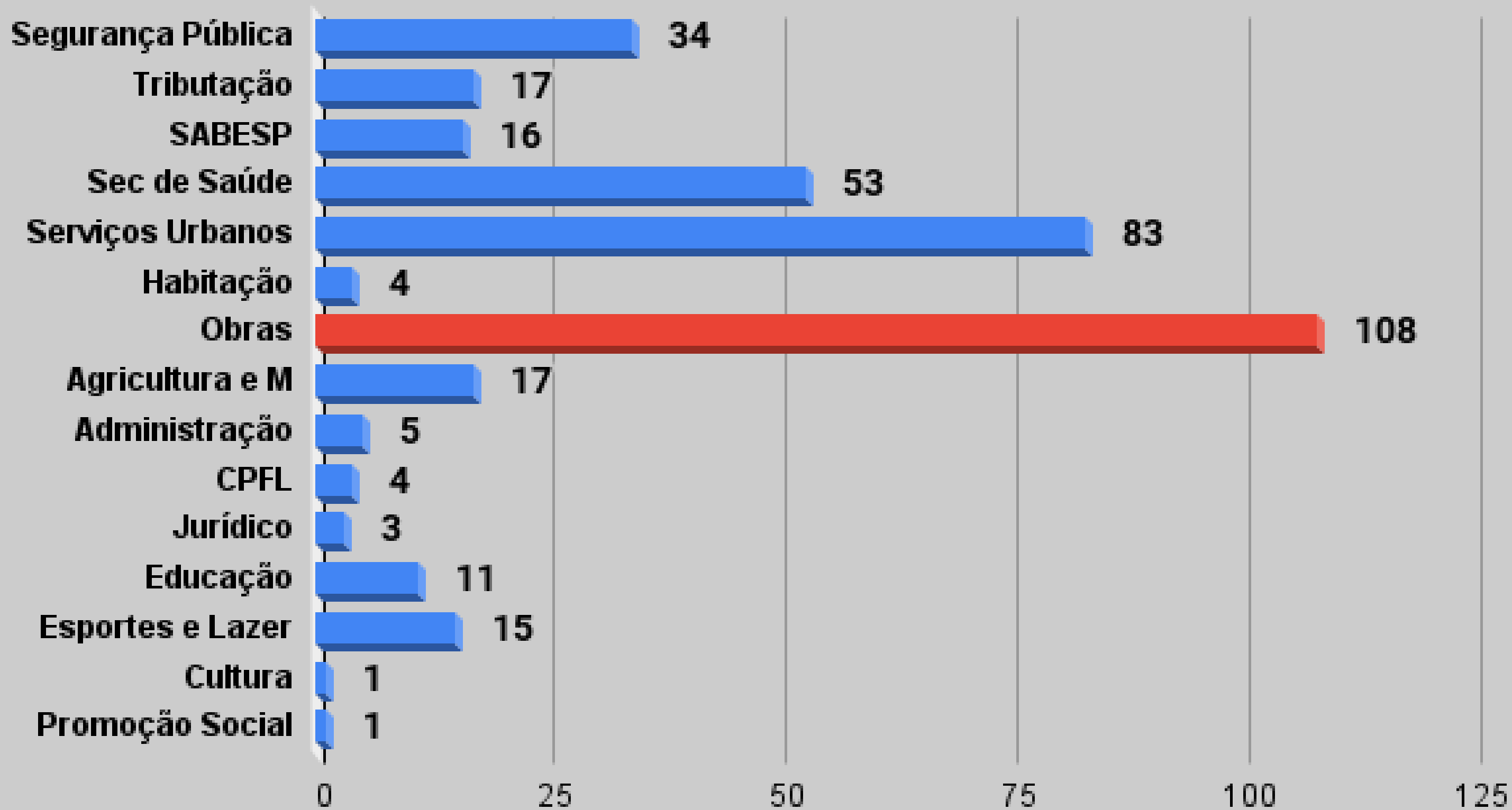




Ouvidoria Geral

Município de Espírito Santo do Pinhal

NÚMERO DE CHAMADOS POR DEPARTAMENTO - TOTAL: 372 - EXERCÍCIO 2021

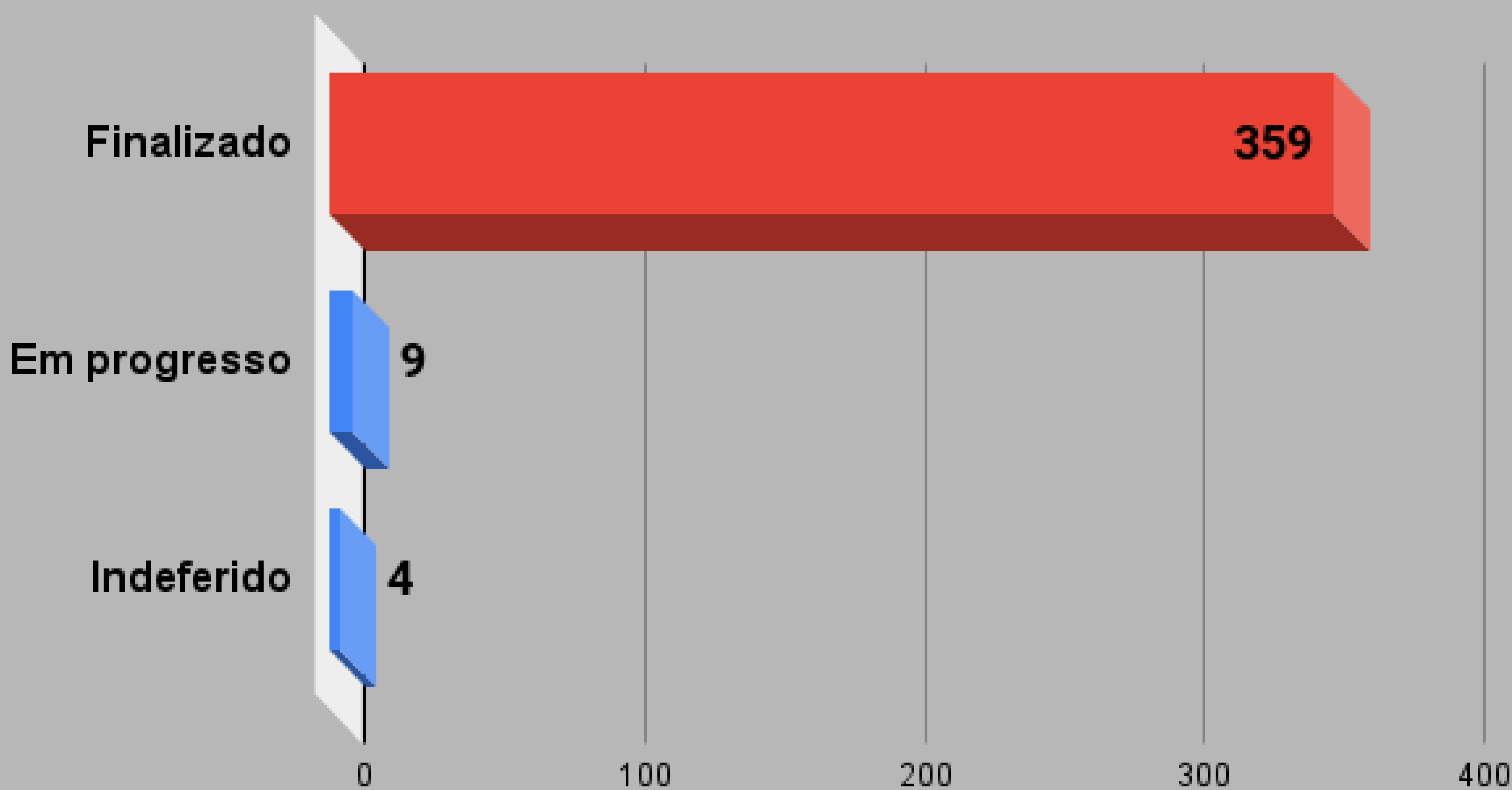




Ouvidoria Geral

Município de Espírito Santo do Pinhal

Status dos Atendimentos = 372 - EXERCÍCIO 2021





Ouvidoria Geral

Município de Espírito Santo do Pinhal

Recomendações

A Ouvidoria Geral elabora e acompanha a qualidade da resposta em relação às reclamações.

Assim, os aspectos de cumprimento de prazo, conteúdo da resposta objetiva e precisa, proteção das informações pessoais integram o conceito matricial de qualidade da resposta.

De maneira geral recomenda-se que os órgãos da Prefeitura de Espírito Santo do Pinhal, estabeleça como meta interna, a celeridade nas respostas, independente do prazo legal de resposta de 30 dias, e das possíveis prorrogações.

O conteúdo também compõe o conceito de qualidade de resposta, lembrando que a resposta é fornecida para a Ouvidoria.

Portanto, trata-se de um documento público que transcende o emissor e o destinatário, que devem obedecer às regras de transparência inerente à administração municipal.

A Ouvidoria Geral do Município não só atende o cidadão e registra sua solicitação, mas sim procura entender a demanda e buscar solução para que auxilie na melhora da gestão pública municipal.

Através das demandas é possível identificar pontos mais sensíveis no atendimento ao munícipe, auxiliando no melhor tratamento das questões via recomendações, com o caráter de prevenção de problemas futuros ou recorrência.



Ouvidoria Geral **Município de Espírito Santo do Pinhal**

OBSERVAÇÃO:

As reclamações e as denúncias, que após análise, não são possíveis de verificação da veracidade de suas informações junto a secretarias, diretamente envolvidas, por falta de elementos necessários para tal, são consideradas como improcedentes. O registro anônimo não permite o acompanhamento. Essa medida serve para evitar que os canais, sejam utilizados de forma indevida. Além disso, para dar encaminhamento a demanda, a administração pública precisa conferir se a informação apresentada é verdadeira, diante disso tais manifestações são tratadas como comunicação.

CONCLUSÕES:

A Ouvidoria recebeu por meio de seus canais de acesso no ano de 2021, um total de 372 demandas, dando o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida, sendo 359 finalizadas e encerradas, e 09 em progresso e 04 consideradas improcedentes.

As demandas classificadas como "reclamação" em sua grande maioria foram de buracos em vias públicas e iluminação pública.

As classificadas como "denúncias" foram na maioria sobre aglomeração em virtude da pandemia da Covid-19.

As classificadas como solicitação, foi sobre retirada de galhos e entulhos em áreas verde e em terrenos particulares (limpeza e roçagem); buracos em via pública, sendo encaminhadas para as respectivas secretarias, que efetuaram "feedback" à essa Ouvidoria, como atendidas, solucionadas ou agendadas.

Espírito Santo do Pinhal, 08 de janeiro de 2022.

José Luis de Abreu Chulata.

Ouvidor Geral do Município.