



**Município de
Espírito Santo do Pinhal**



OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO DE GESTÃO EXERCÍCIO 2022

**Prefeita Municipal
Cristina do Carmo Brandão B.
Domingues**

**Ouvidor Geral do Município
José Luís de A. Chulata**

Apresentação

O Relatório Anual da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados. Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Município de Espírito Santo do Pinhal, desenvolvido por José Luis de Abreu Chulata, Ouvidor deste município, referente ao ano de 2022.

A Ouvidoria é a interlocutora do Cidadão e da Gestão Municipal, fazendo a ponte entre os dois lados e mediando os conflitos em busca de uma solução que atenda a todos os envolvidos. Entendendo que a partir das demandas se torna possível pensar nas melhorias dos serviços públicos prestados à sociedade.



Atividades da Ouvidoria

A ouvidoria municipal é o principal canal entre os cidadãos e a prefeitura de Espírito Santo do Pinhal, responsável por registrar e encaminhar solicitações, assim como reclamações, sugestões, informações, denúncias ou elogios aos departamentos responsáveis para averiguação e eventuais providências.

Em razão da importância e responsabilidade da Ouvidoria Municipal, seguimos os requisitos de:

- Conduta ética
- Abertura de diálogo
- Habilidade de comunicação;
- Compromisso com a participação cidadã e com os Direitos Humanos
- Disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública
- Compromisso com a lei geral de proteção de dados (LGPD)

O munícipe pode se manifestar por meio:



ouvidoria@pinhal.sp.gov.br



(19) 97140-5565



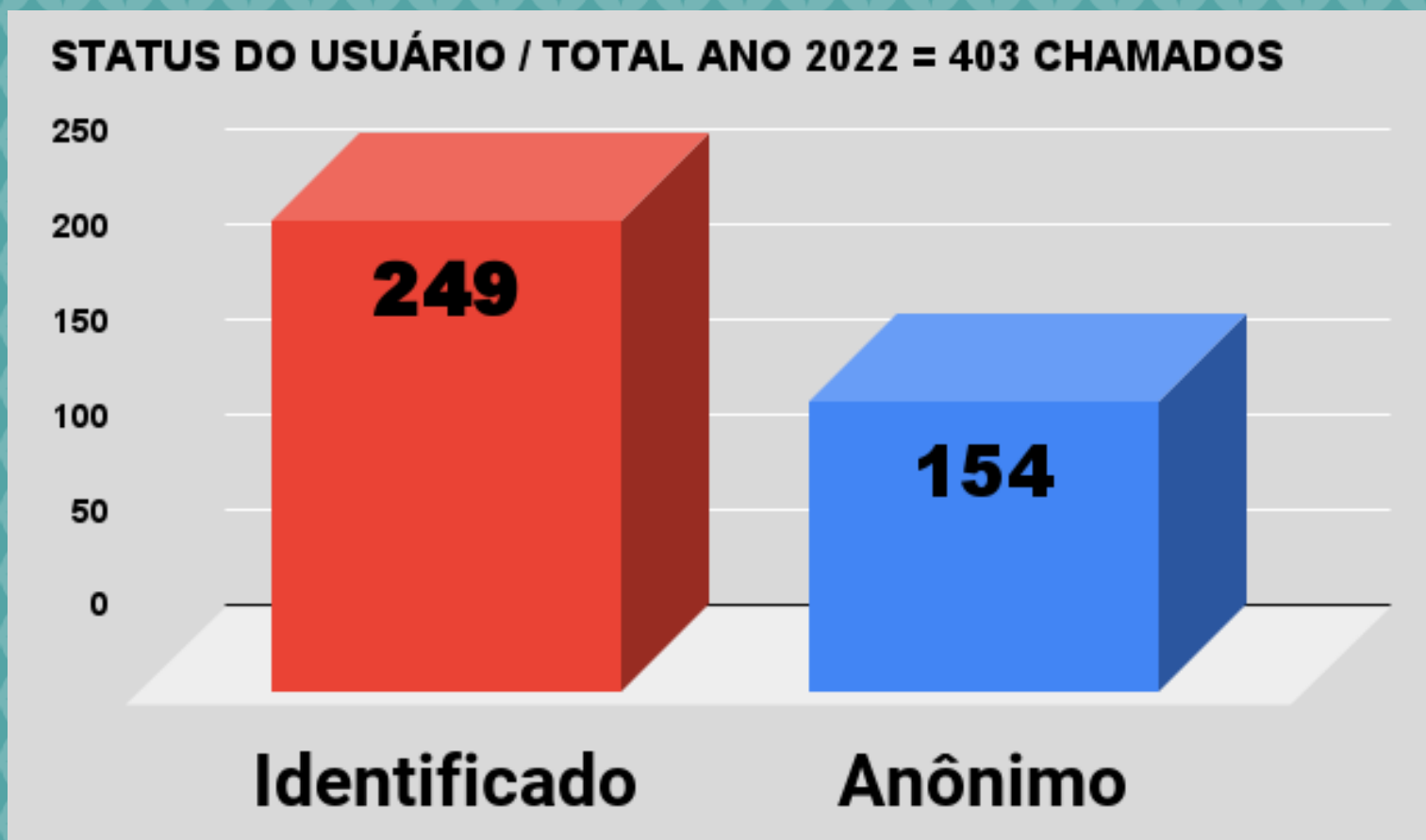
156 - ligação gratuita



www.pinhal.sp.gov.br/ouvidoria



Praça Rio Branco , S/N - Centro



Observamos neste grafico, que a maior parte dos usuários se identificaram ao utilizarem os serviços da Ouvidoria.

Do total de 403 chamados
249 identificado
154 anônimo

CANAIS DE ATENDIMENTO

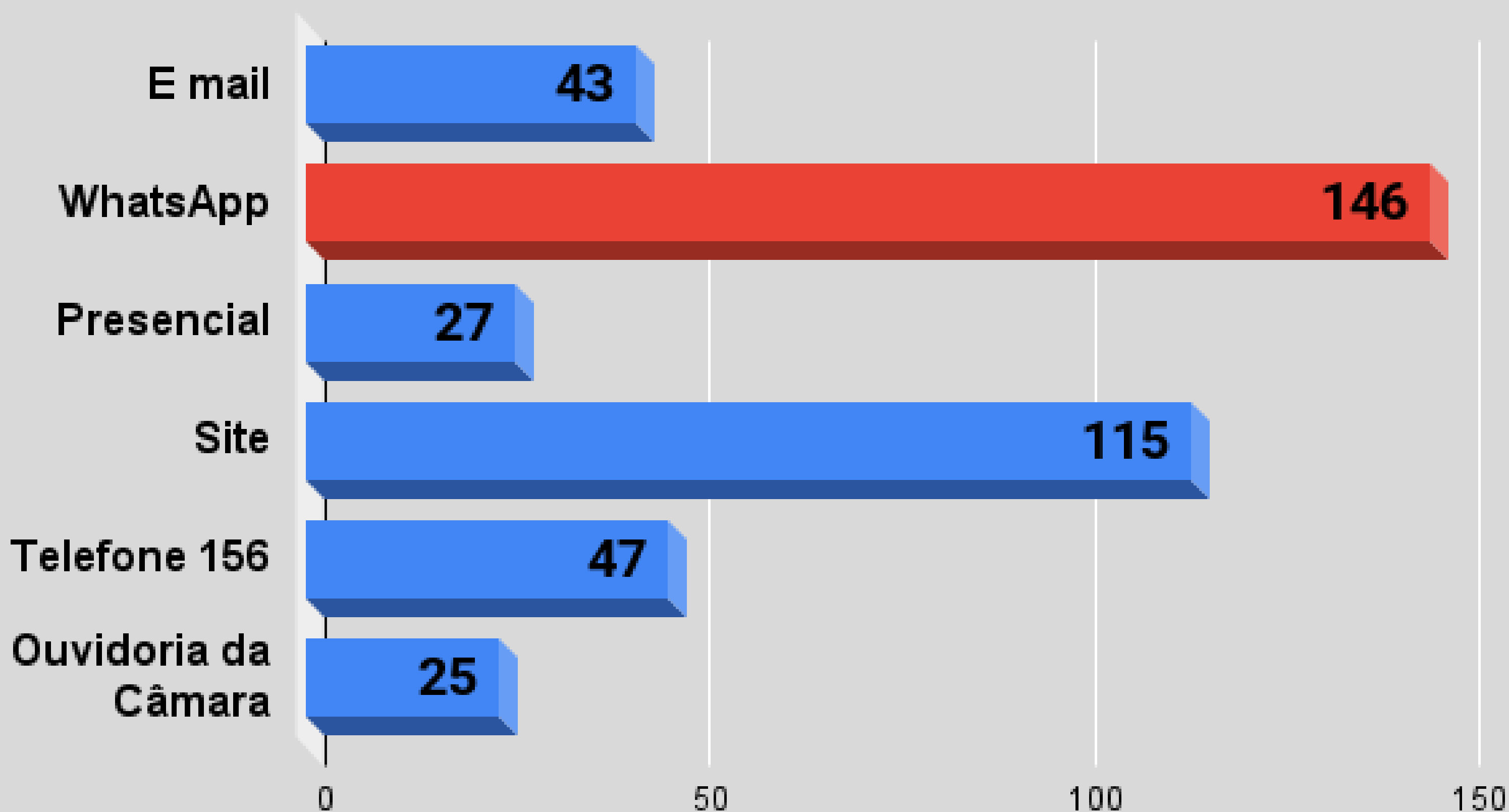
A Ouvidoria do Município de Espírito Santo do Pinhal tem como principal finalidade atuar como mediadora entre o cidadão e a Administração Pública Municipal de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos para o fortalecimento da relação entre ambos.

É por meio da Ouvidoria do Município, que são recebidas e encaminhadas manifestações como denúncias, reclamações, solicitação de providências, sugestões e elogios referentes a procedimentos e ações da Administração Pública Municipal e agentes públicos.

O contato entre os cidadãos e a Ouvidoria do Município ocorre de diferentes formas.

As demandas da Ouvidoria do Município foram recebidas no exercício 2022, na maior parte, por WhatsApp e pelo site (conforme gráfico

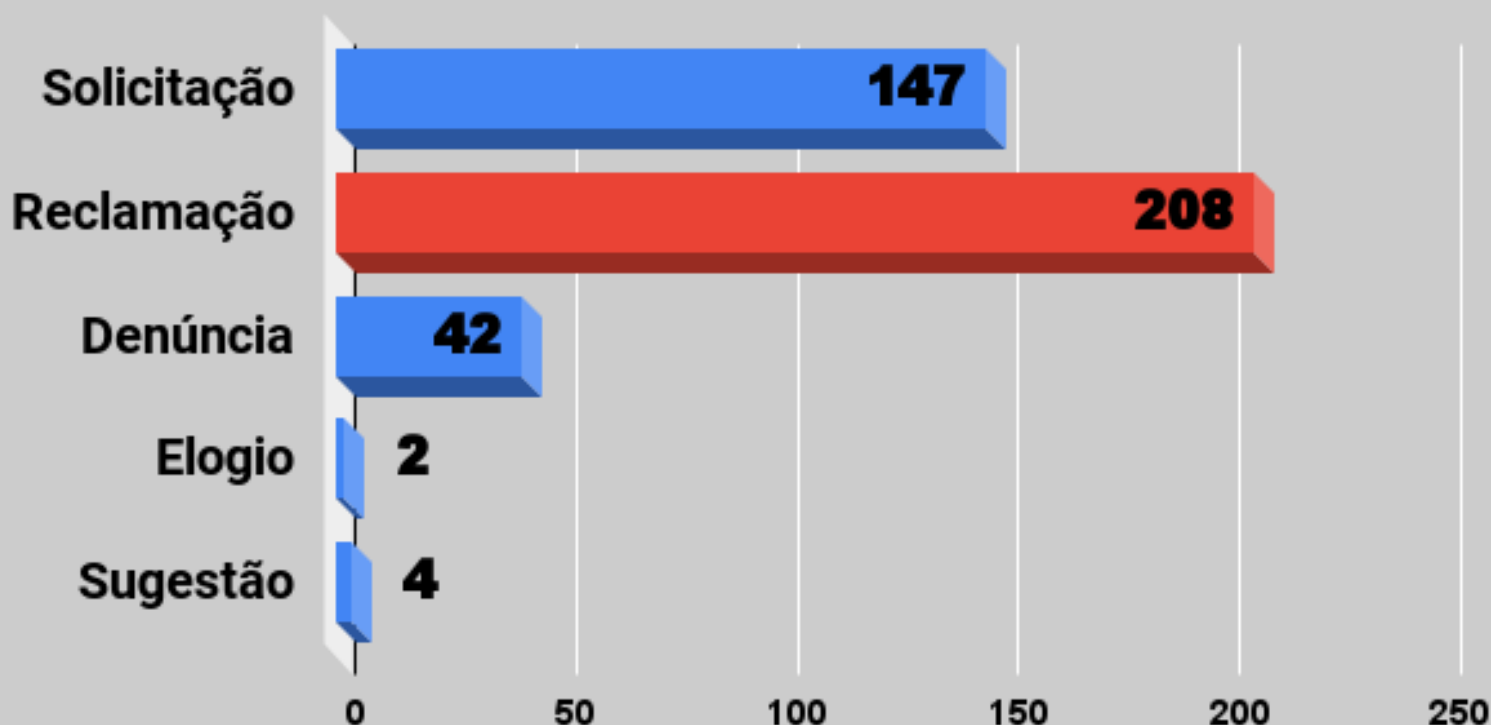
ORIGEM DOS CHAMADOS/TOTAL ANO 2022 = 403 CHAMADOS



DO NÚMERO DE CHAMADOS RECEBIDOS NO EXERCÍCIO 2022

Em 2022, foram recebidos 403 chamados sendo classificados conforme gráfico abaixo:

CATEGORIA DO CHAMADO / TOTAL ANO 2022 = 403 CHAMADOS



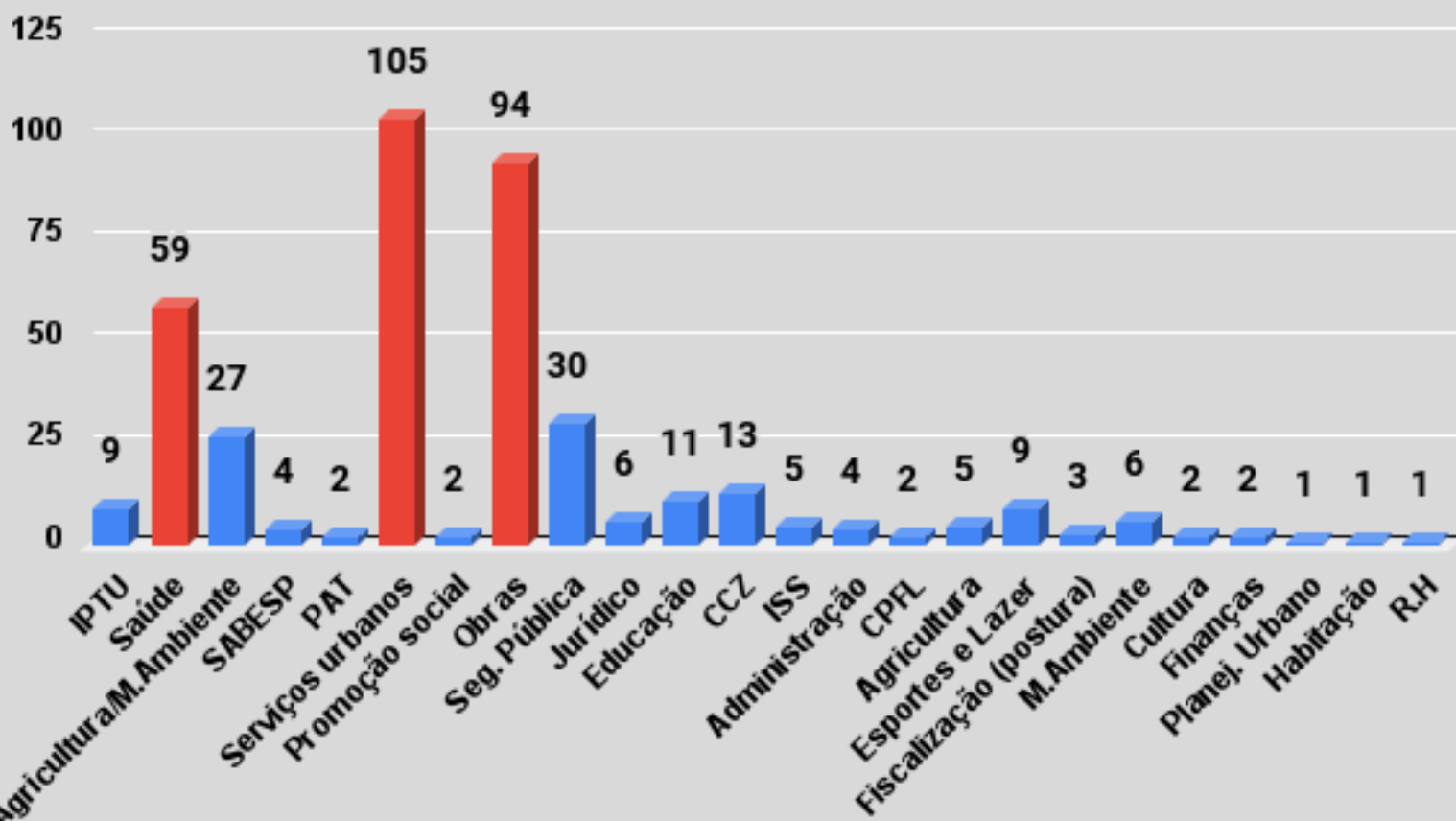
Observamos neste gráfico, que a maior parte dos chamados, foram classificados como reclamações e solicitações

Total de Manifestações por Departamentos

Conforme demonstra o gráfico abaixo, dos 403 chamados de 2022, os três departamentos mais demandados foram:

- **Departamento de serviços urbanos 105 chamados**
- **Departamento de obras 94 chamados**
- **Departamento de saúde 59 chamados**

CHAMADO POR DEPARTAMENTO / TOTAL ANO 2022 = 403 CHAMADOS

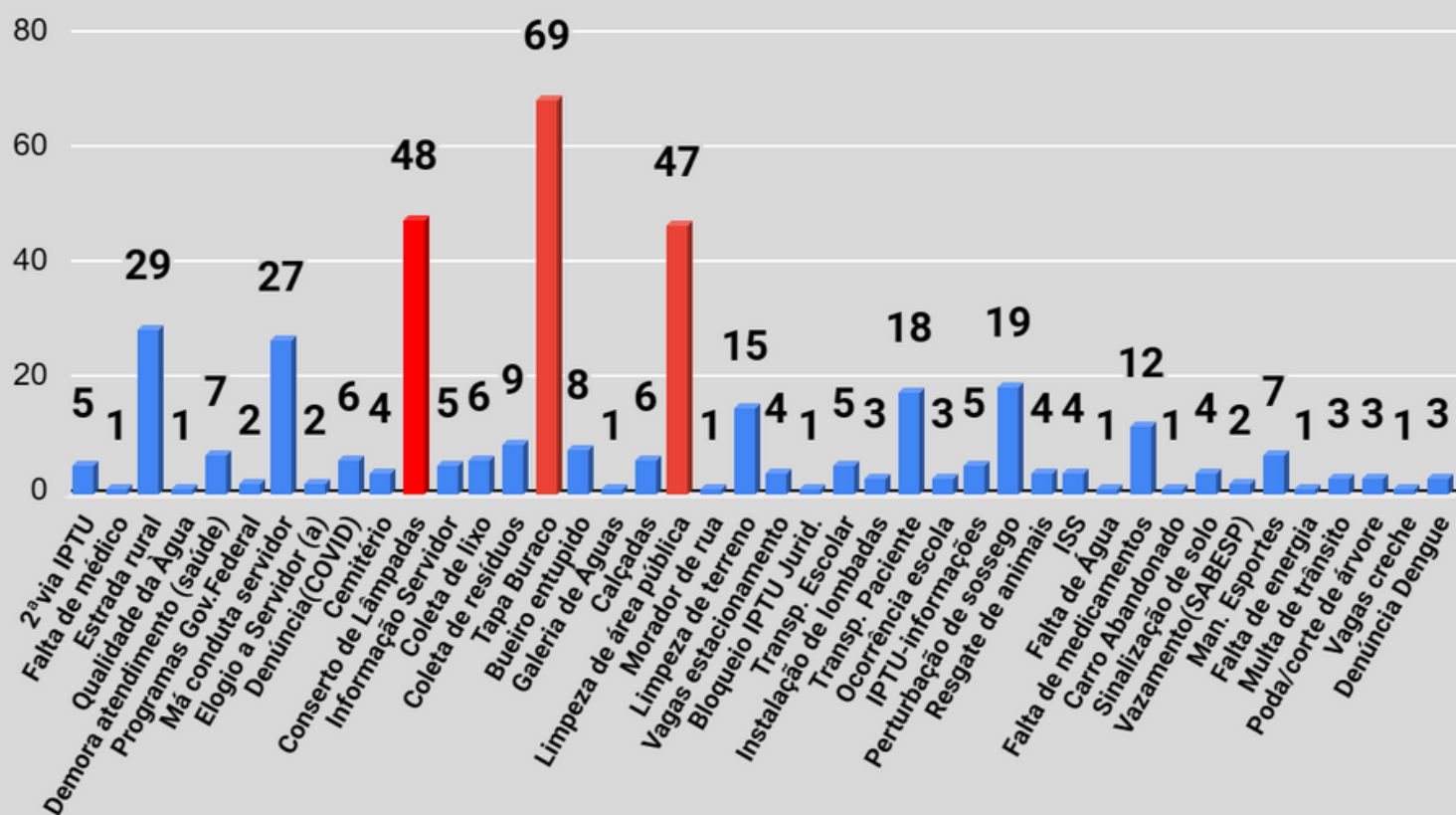


Dos assuntos mais requisitados

Conforme demonstra o gráfico abaixo, dos 403 chamados de 2022, os três assuntos mais requisitados foram:

- Tapa buracos 69 chamados
- Conserto de lâmpada 48 chamados
- Limpeza de área pública 47 chamados

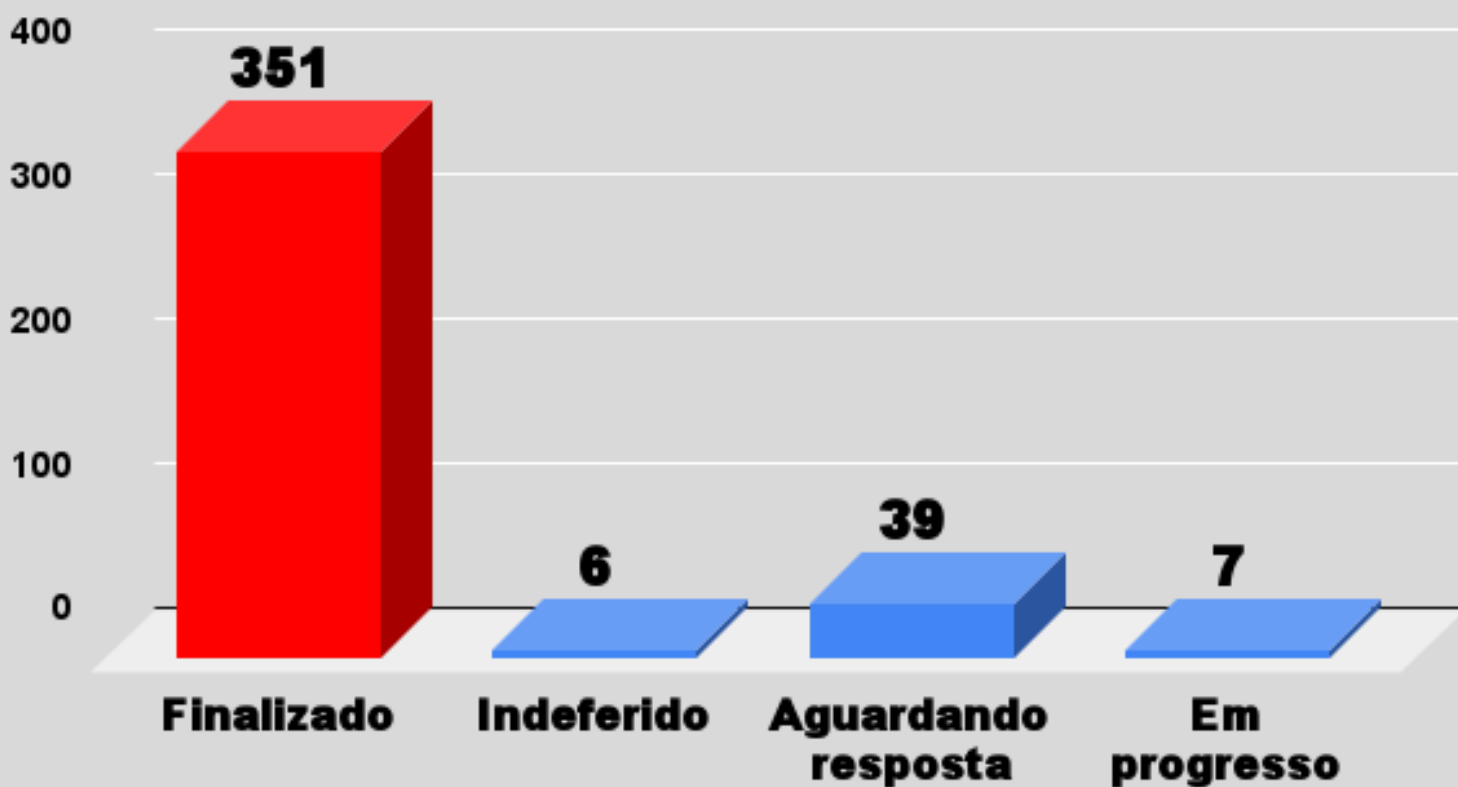
ASSUNTOS REQUISITADOS / TOTAL ANO 2022 = 403 CHAMADOS



DO STATUS DOS CHAMADOS

Dos 403 chamados de 2022, 351 foram finalizados e encerrados, 06 indeferidos, 39 aguardando resposta e 07 em progresso.

STATUS DOS CHAMADOS /TOTAL ANO 2022 = 403 CHAMADOS

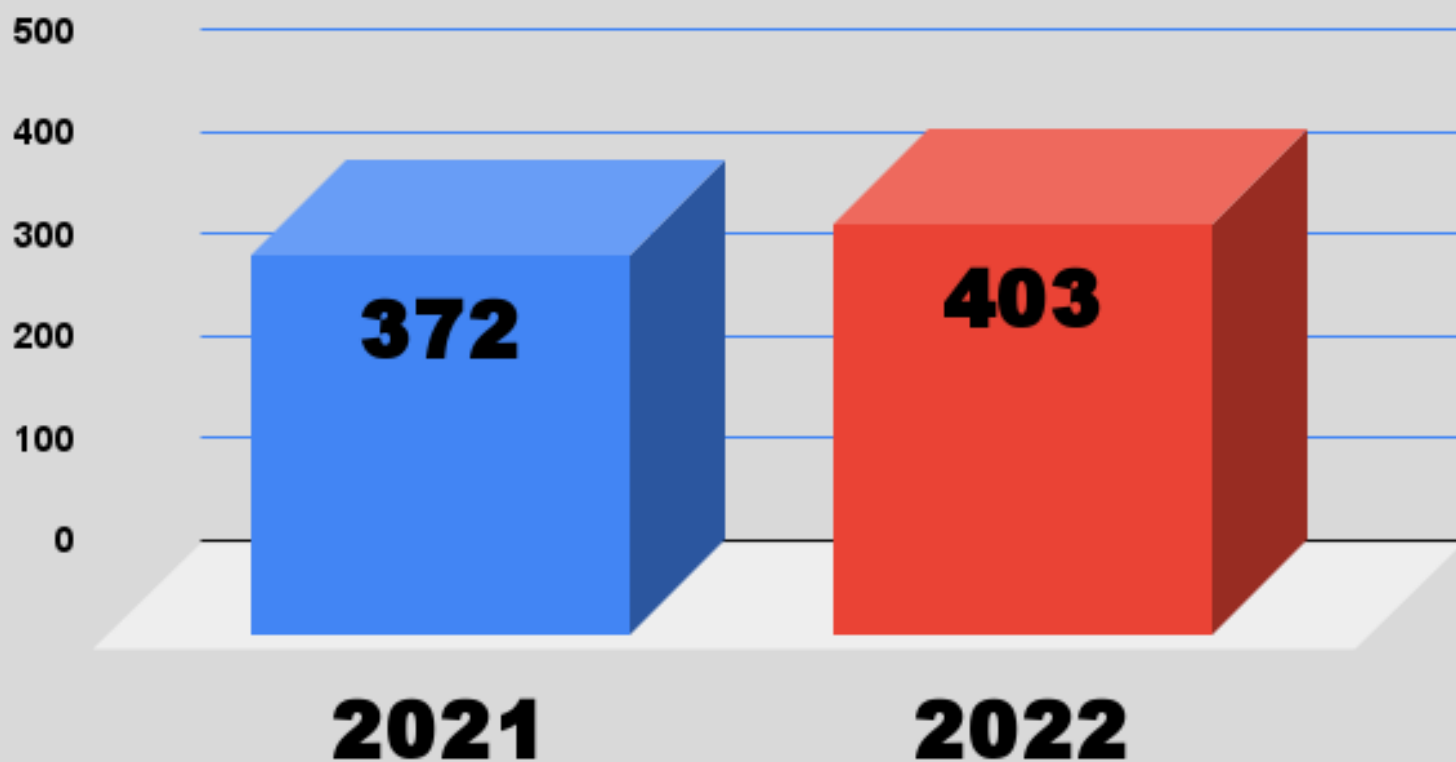


DO COMPARATIVO ANOS 2021/2022

Ao compararmos o N° de chamados entre os anos de 2021 e 2022, foi verificado um leve aumento de 8% na demanda.

Podemos justificar este aumento, a visibilidade dada à esta Ouvidoria, através de publicidade realizada durante o ano, nas redes oficiais de comunicação da Prefeitura Municipal.

COMPARATIVO DE N° DE CHAMADOS - ANOS 2021/2022



DAS RECOMENDAÇÕES

De maneira geral recomenda-se que as Diretorias Municipais e Órgãos da Prefeitura de Espírito Santo do Pinhal devem estabelecer como meta interna o prazo legal de resposta de 10 (dez) dias, independente das possíveis prorrogações. Assim como os aspectos de cumprimento de prazo, deve-se observar o conteúdo da resposta, que deverá ser objetiva e precisa, sendo estes o ponto principal de qualidade da resposta satisfatória.

Deve-se observar o conceito de qualidade de resposta, lembrando que a resposta é fornecida para a Ouvidoria do Município, 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.

O trato com o usuário impõe uma linguagem cidadã, que em si mesma carrega três pilares: expressões simples e linguagem compreensível; comunicação amistosa, não violenta; uso de técnicas de mediação de conflitos para se expressar.

Objetividade e precisão emolduram o conteúdo da resposta, ou seja, é necessário obrigatoriamente ter a indicação da data de execução do serviço ou estimativa de execução, com a posterior efetividade do serviço. Respostas genéricas, em via de regra, não atingem o objetivo, e nem devem ser emitidas por servidores públicos, tampouco de forma oficial.

DA CONCLUSÃO

Este Relatório, portanto, materializa a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, percebendo-se os pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando valorizar a cidadania e fortalecer a democracia.

Cabe a Ouvidoria do Município, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal.

Assim, utilizamos um canal de atendimento como uma interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados neste município, pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a impossibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

DA CONCLUSÃO

Dentre os desafios da Ouvidoria do Município estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercer mais efetivamente seu direito de cidadania.

Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a Prefeitura Municipal de Espírito Santo do Pinhal, da real função e utilidade da Ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe.

Porém apesar do caminho a ser trilhado, os números da Ouvidoria do Município corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos do município de Espírito Santo do Pinhal/SP.

Espírito Santo do Pinhal, 02 de Janeiro de 2023.

Jose Luis de A. Chulata
Ouvidor do Município.

