



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

# ***RELATÓRIO DE GESTÃO***

# ***EXERCÍCIO 2023***



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

**Relatório Anual - 2023**

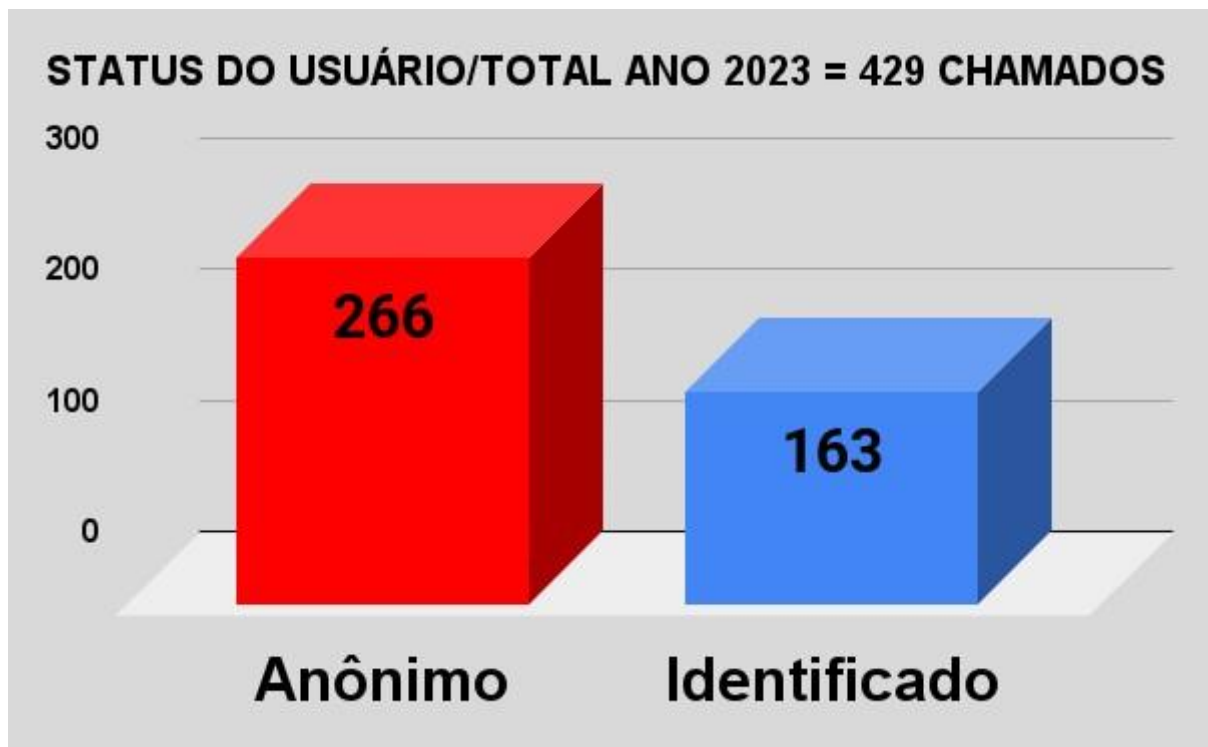
### **DA BASE LEGAL**

A Ouvidoria Municipal foi criada pela Lei Municipal 4006 de 18 de dezembro de 2013 e regulamentada pelo Decreto Municipal 5.451 de 09 de fevereiro de 2022, que regulamenta a Lei Federal 13.460/17, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário de serviços públicos da Administração Pública e dá outras providências.



Relatório Anual - 2023

## STATUS DOS USUÁRIOS





**Relatório Anual - 2023**

## **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, reclamações, sugestões, denúncias e elogios, aos departamentos responsáveis, para averiguação e eventuais providências.

Em razão da importância e responsabilidade da Ouvidoria municipal, seguimos os seguintes requisitos:

- **Conduta ética**
- **Abertura de diálogo**
- **Habilidade de comunicação**
- **Compromisso com a participação cidadã e com os direitos humanos**
- **Disposição contribuir com eficiência e a melhoria da gestão pública**
- **Compromisso com a Lei geral de proteção de dados (LGDP)**

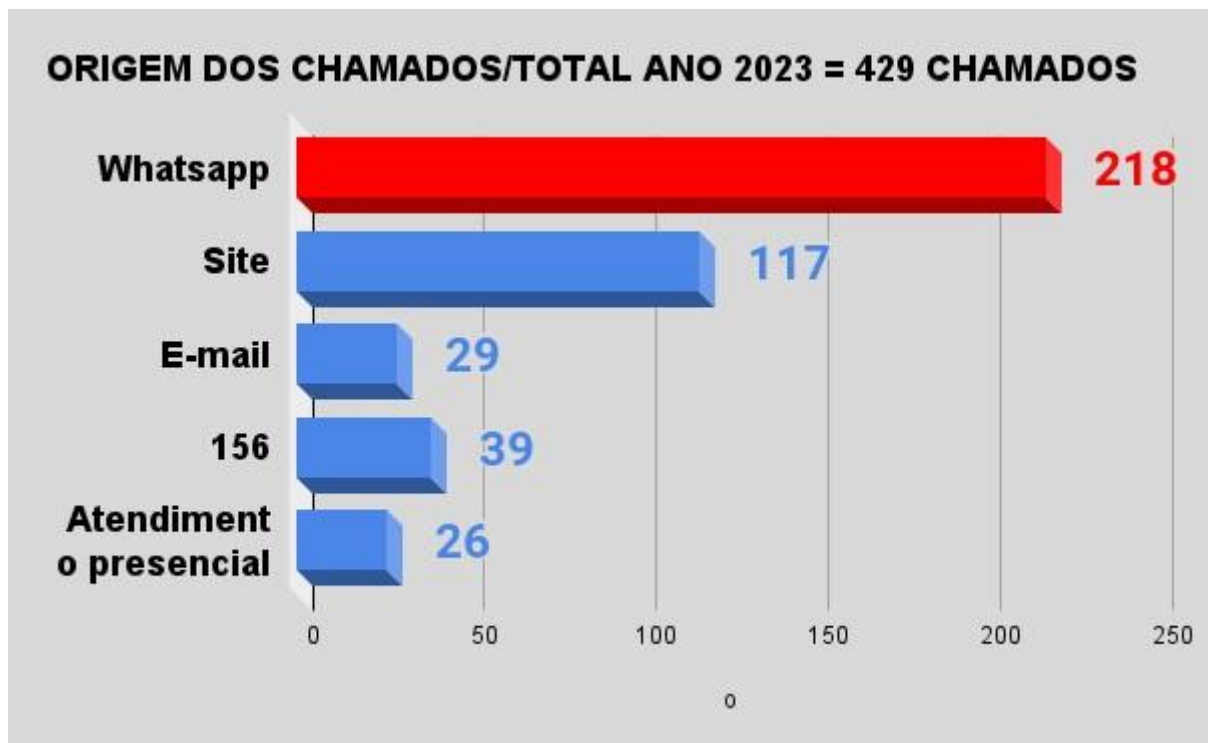


Relatório Anual – 2023

## CANAIS DE ATENDIMENTO

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](mailto:ouvidoria@pinhal.sp.gov.br), pelo whatsapp: (19) 971405565 Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 16h00, na sede da Ouvidoria, situada a Praça Rio Branco, S/N, bairro Centro.

Os chamados para a Ouvidoria, foram recebidas no exercício de 2023, na sua maioria através do whatsapp e do site, conforme demonstra o gráfico abaixo:

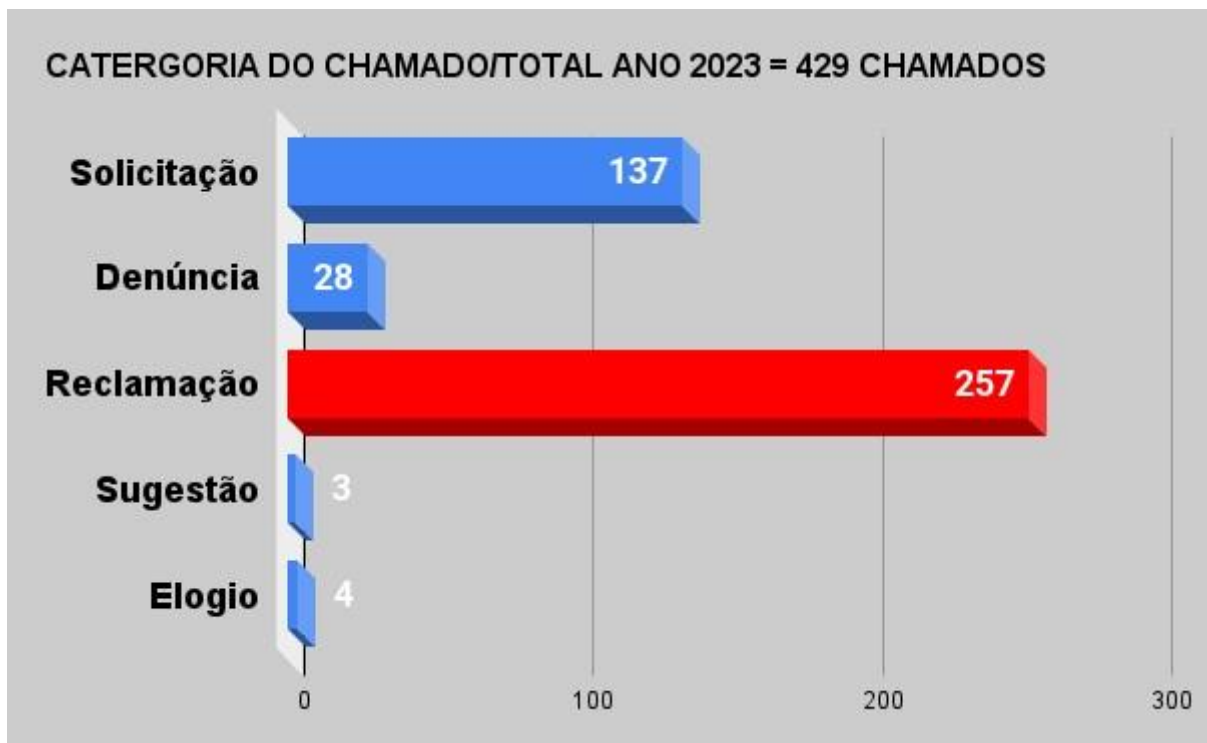




Relatório Anual - 2023

### DA CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS RECEBIDOS NO EXERCÍCIO DE 2023

Em 2023 foram recebidos 429 chamados, sendo classificados conforme demonstra o gráfico abaixo.



Observamos neste gráfico, que a maioria dos chamados foram classificados como reclamações e solicitações.

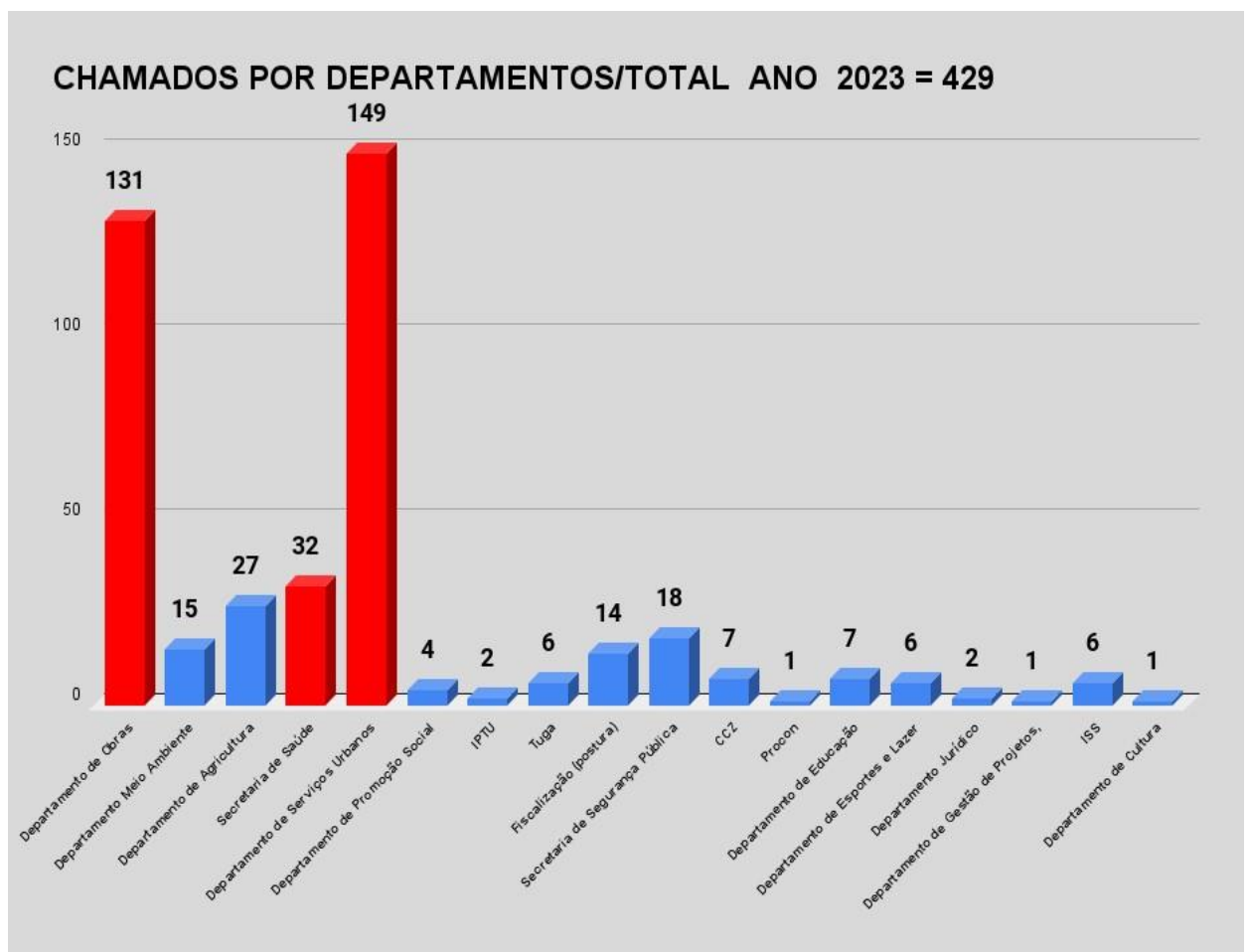


## Relatório Anual – 2023

### TOTAL DE CHAMADOS POR DEPARTAMENTO

Conforme demonstra o gráfico abaixo, dos 429 chamados de 2023, os três departamentos mais demandados foram:

- Departamento de serviços urbanos 149 chamados
- Departamento de obras 131 chamados
- Secretaria da saúde 32 chamados





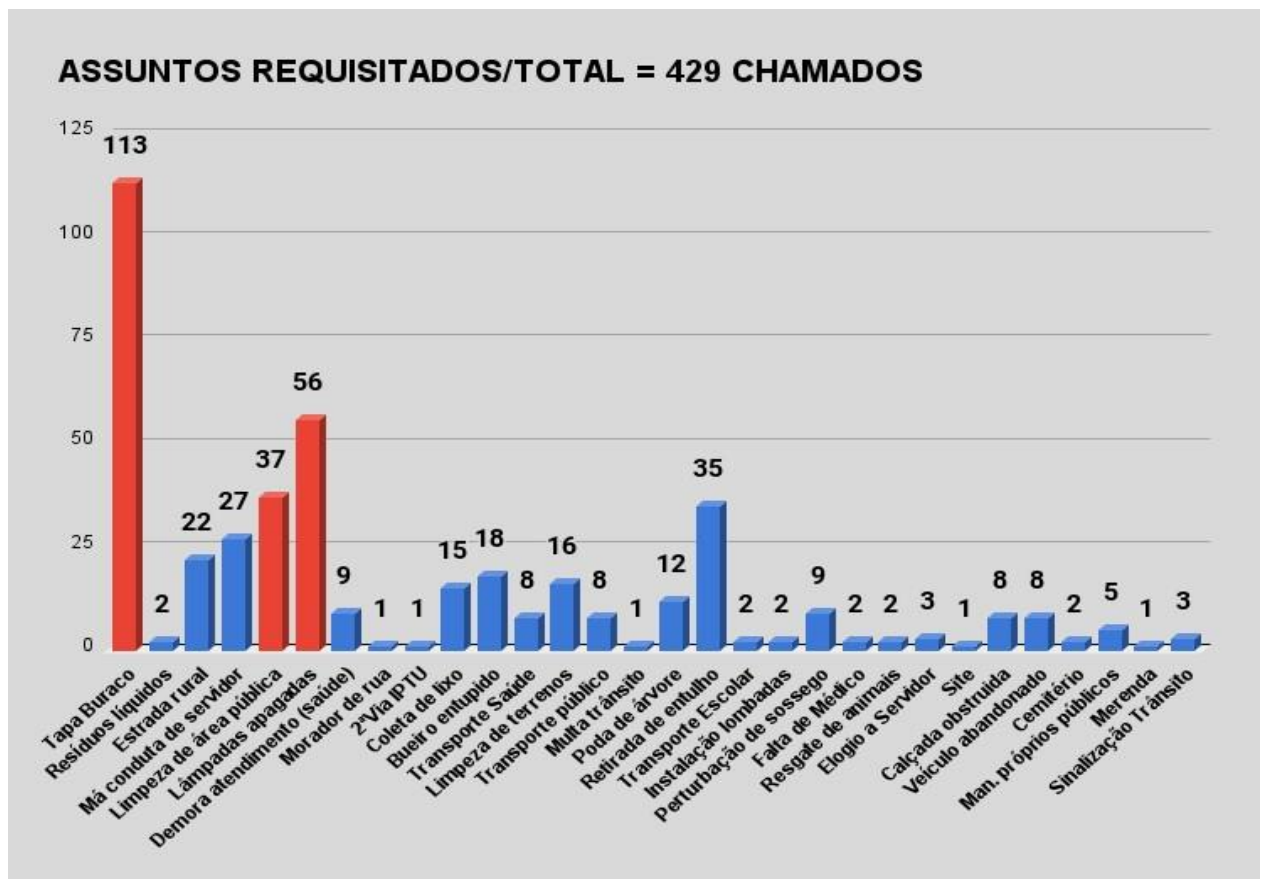
## Ouvidoria Geral Município de Espírito Santo do Pinhal

Relatório Anual – 2023

### DOS ASSUNTOS MAIS REQUISITADOS

Conforme demonstra o gráfico abaixo, dos 429 chamados de 2023, os três assuntos mais requisitados foram:

- Tapa buracos 113 chamados
- Conserto de lâmpadas 56 chamados
- Limpeza de área pública 37 chamados



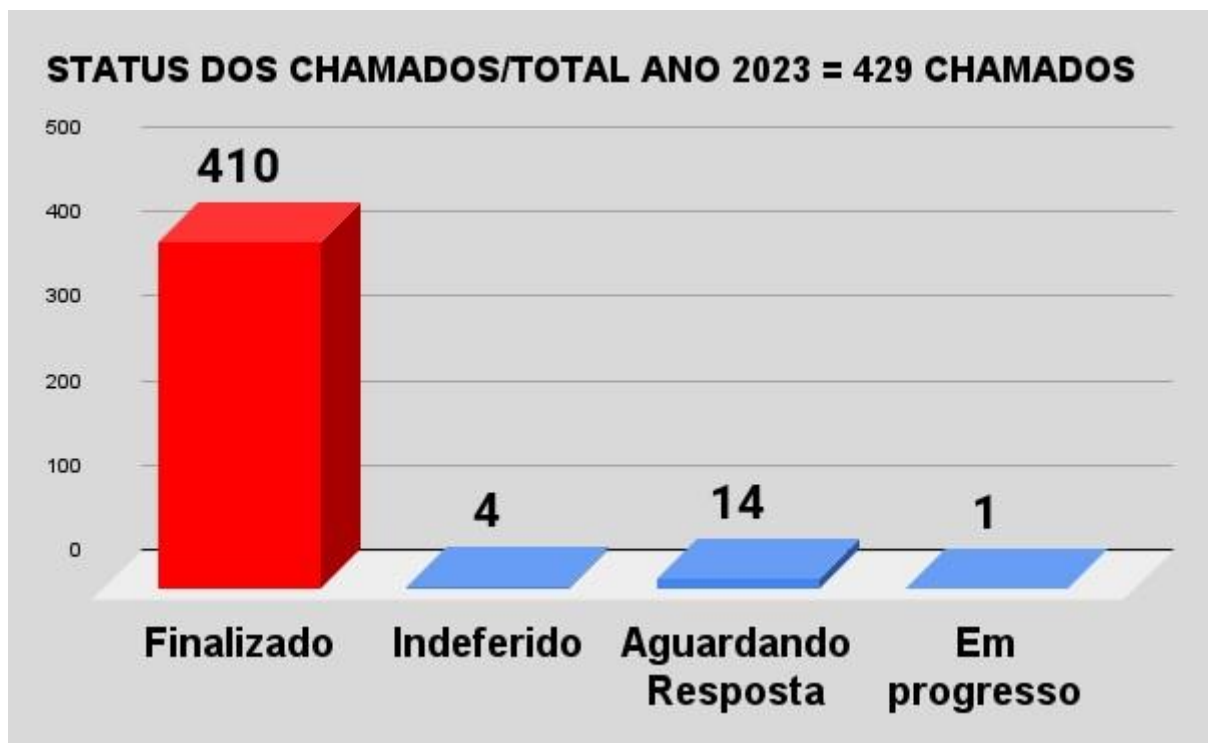




**Relatório Anual – 2023**

### **DO STATUS DOS CHAMADOS**

Dos 429 chamados de 2023, 410 foram finalizados e encerrados, 04 indeferidos, 14 aguardando resposta e 01 em progresso.





**Relatório Anual – 2023**

**DO COMPARATIVO ANOS 2022/2023**





**Relatório Anual - 2023**

## **RECOMENDAÇÕES**

Que as secretarias continuem a prestar um bom trabalho para a população de Espírito Santo do Pinhal, a fim de que os serviços sem de excelência, como preconiza a nossa política de qualidade:

- **Excelências nos serviços municipais;**
- **Comprometimento com a melhoria contínua aos requisitos;**
- **Bem estar da população Pinhalense.**
- 

Também recomendo que todas as diretorias se atentem quanto aos prazos para responder a Ouvidoria Municipal, a fim de que possamos continuar cumprindo os prazos da legislação vigente.



**Relatório Anual - 2023**

## **CONCLUSÃO**

A Ouvidoria Municipal se constitui um canal aberto para que os usuários de serviços públicos possam comunica à administração municipal sobre a qualidade dos serviços públicos, para que tenhamos cada vez mais uma democracia participativa, na qual todos possam participar e terem suas demandas acolhidas.

Sabemos que temos muito a melhorar, desenvolvemos nossa forma de trabalho que visa a identificação dos problemas e tratamento de acordo com a lei.

Portanto, visamos a melhoria contínua, de acordo com as norma e leis, para garantir um atendimento humanizado para as demandas municipais.

Espírito Santo do Pinhal, 26 de março de 2024.

José Luis de Abreu Chulata

**Ouvidor Municipal**