**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA DE 2022.**

Em atendimento ao inciso II do caput do art.14 e do art.15 da Lei nº 13.460 de junho de 2017.

**SUMÁRIO**

**- Estrutura da Ouvidoria.**

**- Canais de Atendimento da Ouvidoria.**

**- Relatório de Atendimento ano 2022.**

**- Conclusão.**

A Ouvidoria Geral do Município de Divinolândia tem como missão garantir, estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade.

Muito mais que garantir aos cidadãos o acesso a esses serviços e informações, instruí-los de como exercê-lo de forma correta e civilizadamente.

A Ouvidoria Geral do Município funciona como um agente promotor de mudanças, comprometida com a satisfação do cidadão, e a melhoria dos serviços públicos. Sendo desta forma, um instrumento a serviço da democracia, e uma ferramenta de gestão pública.

**ESTRUTURA**

Atualmente a Ouvidoria Geral do Município está instalada na Sede da Prefeitura, em uma sala da Ouvidora Geral, onde são realizados os atendimentos presenciais dos munícipes.

A Ouvidoria Geral do Município conta com a Ouvidora Geral - Iamara de Queiroz Nogueira Ribeiro.

**CANAIS DE ATENDIMENTO**

Os acessos aos atendimentos da ouvidoria podem ser realizados através dos canais abaixo:

I- **Atendimento presencial**: de segunda a sexta-feira, das 07:30h as 11:30 e da 13:00 as 17:00, na Prefeitura Municipal, situada na Rua XV de Novembro, 216 – Centro -Divinolândia- SP.

II- **Telefone**: de segunda a sexta-feira, das 7:30 as 11:30h e das 13:00 as 17:00, por meio dos números (19) 3663-8100 ramal 234 e (19) 36638118 (também whatzap).

III- **Site: endereço eletrônico** – www.divinolandia.sp.gov.br , na página Ouvidoria

**RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

As manifestações foram analisadas e previamente encaminhadas ás respectivas secretarias para responderem aos manifestantes.

Durante o ano de 2022, observamos maior demanda de manifestações relacionadas as secretarias de: Saúde, Assistência Social, Serviços Municipais, Mobilidade Urbana e Secretaria de Planejamento.

**Tipos de Manifestações:** Denúncia, Elogio, Reclamação, Informação, Pedido/ Solicitação e Sugestão.

**Canais de Atendimento:** Presencial, Telefone, Site da Prefeitura na página da Ouvidoria.

**Manifestações Mensais:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Janeiro | 16 | Julho | 07 |
| Fevereiro | 20 | Agosto | 20 |
| Março | 23 | Setembro | 08 |
| Abril | 09 | Outubro | 12 |
| Maio | 13 | Novembro | 11 |
| Junho | 09 | Dezembro | 06 |

**Total : 154**

**Manifestações por Secretarias / Departamentos:**

|  |  |
| --- | --- |
| Assistência Social | 01 |
| Defesa Civil | 02 |
| Educação | 02 |
| Engenharia Civil | 01 |
| Esporte | 02 |
| Estradas | 02 |
| Fiscalização | 55 |
| Fundo Social | 02 |
| Gabinete do Prefeito | 24 |
| Iluminação Pública | 02 |
| Meio Ambiente | 14 |
| Obras e Serviços | 15 |
| Saúde | 12 |
| Sucen | 03 |
| Terrenos | 04 |
| Transito | 01 |
| Tributação | 03 |
| Vigilância Sanitária | 4 |
| Zoonoses | 5 |

-**Total : 154**

- MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO - 2022

- Presencial = 42 - Telefone = 67 - Site = 45

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES - 2022

- Solicitação/ Pedido = 36

- Reclamação = 90

- Sugestão = 002

- Denúncia = 20

- Elogio = 03

- Informação = 03

**ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS –**

**ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS POR GERÊNCIAS (Setores).**

**SETOR DE FISCALIZAÇÃO:**  maioria destas manifestações com pontos recorrentes se concentraram sobre assuntos como: terrenos baldios, estradas municipais.

Para sanar esses pontos algumas providências foram tomadas: Quanto aos terrenos baldios, os proprietários são notificados para que procedam a devida limpeza dentro do prazo estipulado. O mesmo procedimento é adotado, quando se faz necessário, a respeito dos esgotos e “cacimbas” das estradas municipais.

**GABINETE DO PREFEITO:**  maioria destas manifestações com pontos recorrentes se concentraram sobre o assunto: atendimento e funcionários.

Para sanar esses pontos algumas providências foram tomadas: Quanto ao atendimento, foi realizada reunião com os servidores com intuito de orientar sobre o atendimento aos munícipes, de forma clara, objetiva e de transparência, atendendo com muita cordialidade. Referente as reclamações dos funcionários, sempre houve conversa para entender o motivo e orientar sobre o problema ocorrido, e abertura de sindicância quando verificada procedência das reclamações referente aos funcionários.

**SETOR DE OBRAS E SERVIÇOS:** Referente aos pontos recorrentes desta secretaria, os serviços solicitados foram: coleta de lixo, manutenção das estradas muncipais.

Para sanar esses pontos algumas providências foram tomadas: Informo que as demandadas solicitadas são atendidas na medida do possível, devido à extensão territorial de mais 750 Km de estradas rurais e com baixo quadro de funcionários. Quanto à coleta de lixo, para melhor atender a população foi adquirido mais um caminhão coletor.

**SETOR DE MEIO AMBIENTE:**  maioria destas manifestações com pontos recorrentes se concentraram sobre assuntos: poda e corte de árvores e minas d’água.

Para sanar esses pontos algumas providências foram tomadas: Quanto as podas e cortes de árvores são analisados “in loco”, quando há necessidade os cortes são autorizados mediante plantio de outra espécie adequada à arborização urbana. Quanto as minas d’água, é realizada a vistoria e tomadas as providencias cabíveis.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria Geral do Município propõe uma escuta ativa entre os usuários e a gestão pública, buscando sempre a qualidade e eficiência nos serviços, agindo como um elo entre os usuários e a gestão pública.

Mantendo sempre o compromisso com a qualidade e eficiência nos serviços, procurando identificar realmente se os serviços oferecidos estão atendendo a real necessidade dos usuários.

Muitos desafios ainda estão por vir, pensar em novas tecnologias, plataformas digitais, agilidade, enfim, aprimorar os tratamentos das manifestações visando um atendimento eficaz e eficiente.

A Ouvidoria Geral do Município se compromete a praticar a cidadania, a transparência dos atos públicos, contribuir para o controle e participação social, e acima de tudo garantir aos usuários o acesso aos serviços prestados, e serviços de qualidade, que realmente atendam às necessidades dos usuários.

Reafirmamos o compromisso de ser um instrumento a serviço da democracia, e uma ferramenta de gestão pública.

Divinolândia, 29 de março de 2023.

Iamara de Queiroz Nogueira Ribeiro

Ouvidora Município.