**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA DO ANO DE 2023.**

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 2023.**

**- 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 2023, 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 | 08 | Julho | 08 |
| Fevereiro | 19 | Agosto | 21 |
| Março | 14 | Setembro | 18 |
| Abril | 22 | Outubro | 11 |
| Maio | 10 | Novembro | 12 |
| Junho | 12 | Dezembro | 07 |

**Total : 162 ( Cento e sessenta e duas)**

**Manifestações por Secretarias / Departamentos:**

|  |  |
| --- | --- |
| Assistência Social | 01 |
| Coleta de lixo | 01 |
| Defesa Civil | 01 |
| Engenharia Civil | 01 |
| Esporte | 01 |
| Estradas | 01 |
| Fiscalização | 46 |
| Fundo Social | 01 |
| Gabinete do Prefeito | 30 |
| Iluminação Pública | 05 |
| Meio Ambiente | 12 |
| Obras e Serviços | 18 |
| Saúde | 14 |
| Telefone | 03 |
| Terrenos | 01 |
| Transito | 07 |
| Vigilância Sanitária | 08 |
| Zoonoses | 05 |

-**Total : 162**

- **Manifestações por Canais de atendimento:**

- Presencial = 51 - Telefone = 59 - Site = 52

- **Tipos de Manifestações:**

- Solicitação/ Pedido = 43 - Reclamação = 73 - Sugestão = 01

- Denúncia = 36 - Elogio = 05 - 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 e abandono de veículos.

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 veículos abandonados.

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

Para sanar esses pontos algumas providências foram tomadas:

- Atendimento de funcionários: Após análise, garantimos reposta ao munícipe dentro de prazos estabelecidos. Implementamos ações corretivas quando necessário e buscamos constantemente melhorias. Nosso compromisso é assegurar um ambiente de trabalho satisfatório e eficiente para todos.

- Troca de lâmpadas: Quando recebemos uma reclamação sobre lâmpadas queimadas, nossa equipe de manutenção é acionada imediatamente. Utilizamos um sistema ágil para registrar e priorizar as demandas, garantindo a substituição rápida das lâmpadas defeituosas. Nosso objetivo é manter a iluminação pública eficiente, promovendo a segurança e o bem-estar na comunidade.

**SETOR DE OBRAS E SERVIÇOS:** Referente aos pontos recorrentes desta secretaria, os serviços solicitados foram: Retirada de entulho e Estradas Municipais.

Gostaríamos de esclarecer que o Setor de Obras da Prefeitura Municipal de Divinolândia, não realiza a retirada de entulho particular. Entendemos a importância deste serviço à comunidade e para melhor atendê-los recomendamos que os munícipes busquem alternativas locais ou empresas especializadas para a correta destinação de entulhos provenientes de atividades particulares. Reiteramos nosso compromisso com a transparência e o atendimento ás necessidades da população, estando a disposição para qualquer esclarecimento adicionais.

Sobre as estradas municipais, gostaríamos de informar que estamos cientes das preocupações da população e estamos empenhados em aprimorar a qualidade das vias. Neste sentido informamos que já estamos elaborando um planejamento abrangente para melhorar as condições das estradas municipais. Este plano inclui ações como manutenção regular, investimento em infraestrutura e monitoramento continuo para garantir a segurança e fluidez do trafego.

**SETOR DE SAÚDE:**  maioria destas manifestações com pontos recorrentes se concentraram sobre assuntos: Funcionário e Atendimento.

Sobre as reclamações referente a funcionários, foi realizada diversas reuniões para melhoria de postura, conduta e atendimento, com tosos os setores, por exemplo: enfermagem, agentes comunitárias de saúde, recepção, farmácia, motoristas de ambulância, etc. houve um caso onde foi identificada a necessidade de medida administrativa, onde foi realizado documentação, endereçada ao setor responsável – auditoria, para providencias cabíveis, na qual foi aberto processo administrativo para averiguação dos fatos .

Sobre atendimento, houve mudanças nos protocolos, fluxos e rotinas, além de contratação de mais profissionais para ampliar e qualificar os atendimentos prestados à população.

**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, 18 de janeiro de 2024.

Iamara de Queiroz Nogueira Ribeiro

Ouvidora Municipal