

MUNICÍPIO DE Queluz

Ouvidoria Geral do Município
Ouvidor Geral do Município
Jean Ferreira da Silva

Relatório Referente ao ano de 2022

Queluz
2022

RELATÓRIO CONSOLIDADO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2022

A Ouvidoria Municipal de Queluz, nos termos do disposto no Lei Ordinária Municipal nº 1070/2022, de 24 de fevereiro de 2022, apresenta Relatório Consolidado de Atividades referente ao exercício de 2022 em cumprimento a suas atribuições.

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Assim, ao término do exercício de 2022, foi disponibilizado a Lei Ordinária Municipal nº 1070/2022 que regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública e da Ouvidoria Municipal, legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação social.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

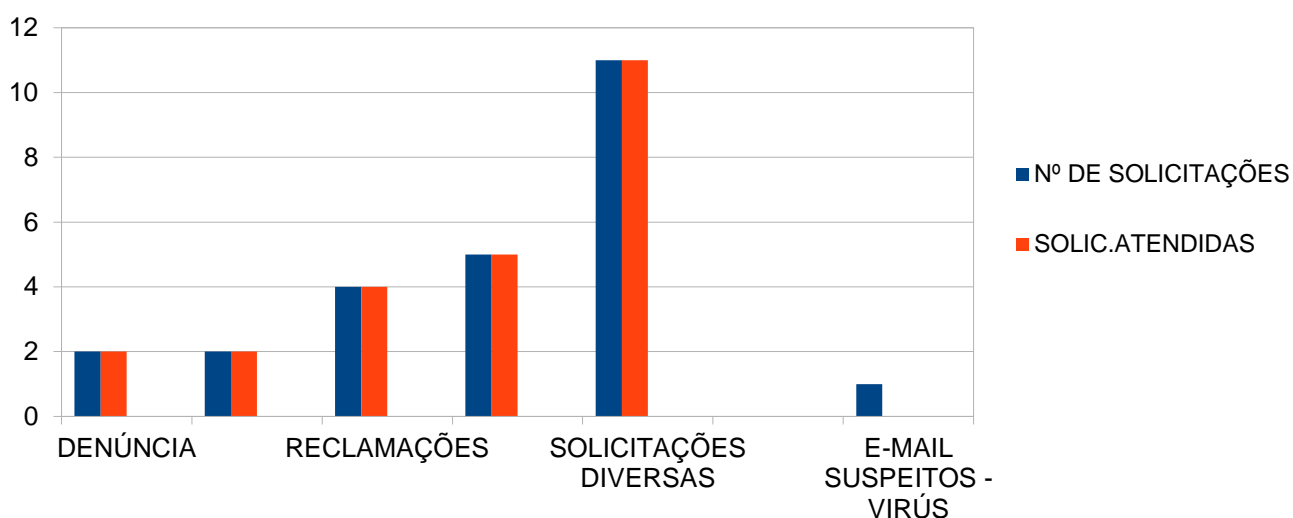
As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do endereço eletrônico ouvidoria@queluz.sp.gov.br, do Portal do Município de Queluz, que teve seu início 24 de fevereiro 2022, através do Contato/Ouvidoria (www.queluz.sp.gov.br) e também presencialmente à Rua Prudente de Moraes, nº 100, Centro.

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, em sua maioria, por meio do sistema e-SIC, com interface disponível também no Portal do Município através do www.queluz.sp.gov.br.

3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria em 2022 seja de cerca de 2 a 3 mensagens por mês, com 25 (vinte e cinco) acionamentos no ano.

RELATÓRIO CONSOLIDADO DE 2022 – OUVIDORIA				
TIPO	Nº DE SOLICITAÇÕES	SOLIC. ATENDIDAS	SOLIC. SEM ATENDIMENTO	EM ANDAMENTO
DENÚNCIA	2	2	0	0
DÚVIDA	2	2	0	0
RECLAMAÇÕES	4	4	0	0
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	5	5	0	0
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	11	11	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0
E-MAIL SUSPEITOS - VIRÚS	1	0	0	0



Demandas registradas em 2022

25

Nosso sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas da Ouvidoria, em fase de implantação, permitirá ao cidadão realizar o acionamento e acompanhamento diretamente através da internet, proporcionando mais transparência ao processo e maior proximidade com a sociedade.

Além das solicitações, reclamações e denúncias, informações, são verificados elogios recebidos, que são reencaminhados diretamente ao gestor da unidade elogiada ou à chefia imediata do servidor ou terceirizado eventualmente mencionado.

Os quantitativos serão extraídos da base de dados do Sistema ATENDIMENTO (em fase de implantação).

As Secretarias com mais demandas no ano de 2022 são: Secretaria de Administração, Secretaria de Saúde.

4. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria mostrou-se, por vezes, como um “alerta” às deficiências de nossos serviços, permitindo, por meio de pronta comunicação aos órgãos responsáveis, a manutenção, análise e correção para o retorno à normalidade.

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está em fase de adequação buscando melhor atender o munícipe.

Para aumento da eficiência e consequente satisfação do público, algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2023.

Alguns aspectos demonstram a necessidade de revisão de processos relacionados a serviços para simplificá-los ou, ainda, a necessidade de melhorar a disponibilização de informações ao usuário, seja ativamente, divulgando-as de forma a serem facilmente encontradas e compreendidas, seja passivamente, fortalecendo os canais para que o cidadão apresente suas dúvidas e obtenha respostas úteis em tempo hábil.

5. ANÁLISE E CONCLUSÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

As denúncias, manifestações, sugestões, e solicitações diversas, com maior recorrência, estão relacionados ao setor de recursos humanos e setor de cadastro e tributação, os quais foram encaminhadas e atendidas, onde foi buscado solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas foram respondidas indicando órgão competente para resolução dos casos. As mesmas eram pertinentes à entidades externas à competência do executive.

Por fim, considerando o índice de resolutividade de 100%, visamos ao aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores. Optamos por um engajamento através de reuniões, frisando sempre a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social. Compreender que, por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, é uma forma de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria se encontra adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação, mas ainda há necessidade de aprimoramentos essenciais quanto à capacidade de tratamento das manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio). No ano de 2022, houve avanço considerável para melhor estruturação da unidade, o que deverá trazer impactos mais perceptíveis em 2023, com a efetiva conclusão dos processos iniciados no exercício anterior.