



**PREFEITURA MUNICIPAL
DE TAQUARITUBA**

Ouvidoria Municipal

**RELATÓRIO ANUAL DE
GESTÃO DA OUVIDORIA
MUNICIPAL**

ANO 2021

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

ANO - 2021

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Taquarituba, atendendo a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Lei Complementar Municipal nº 259, de 20 de novembro de 2018, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente às atividades, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos durante o ano de 2021. O Ouvidor Municipal iniciou suas atividades no dia 22 de março de 2021, nomeado através do Decreto nº 91, de 19 de março de 2021.

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 auxiliar o poder público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, e a combater prática de atos ilícitos.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- **Sugestão:** Através da sugestão, você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- **Elogio:** Através do elogio, você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **Solicitação:** Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **Reclamação:** Meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.
- **Denúncia:** Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

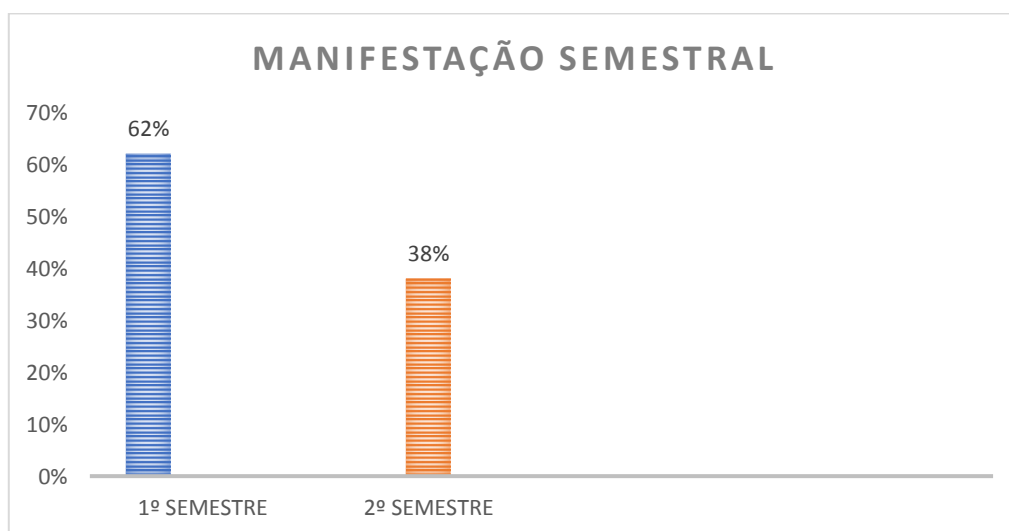
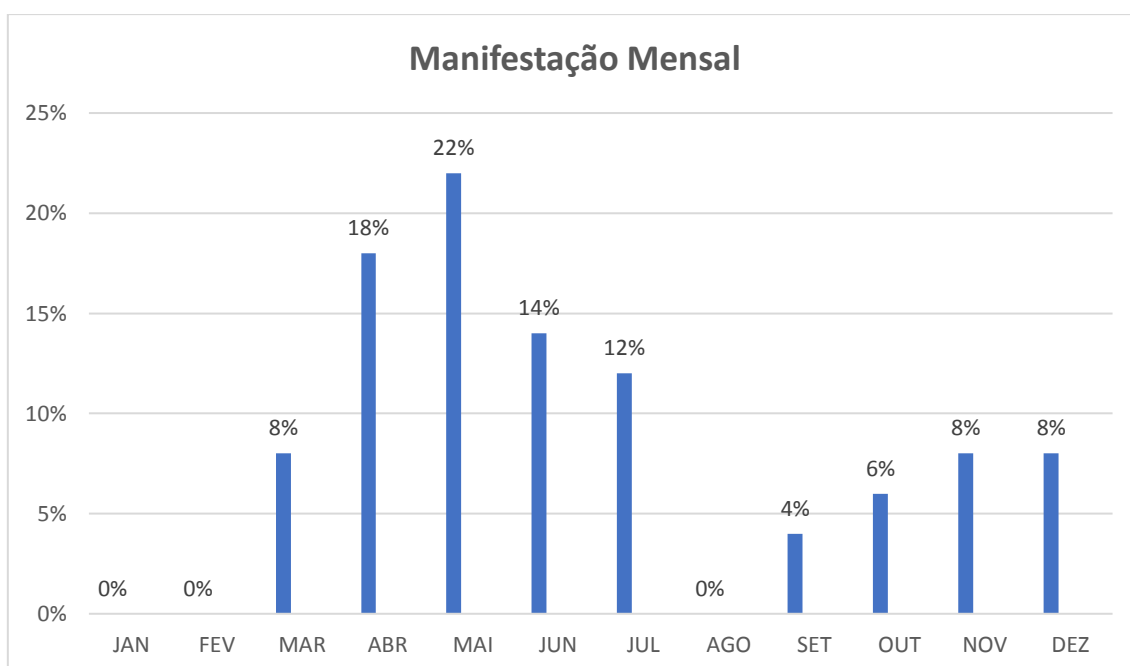
3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de endereço eletrônico ouvidoria@taquarituba.sp.gov.br, site oficial www.taquarituba.sp.gov.br, pessoalmente no prédio do Paço Municipal, Correios e Telefone 14.3762.9666.

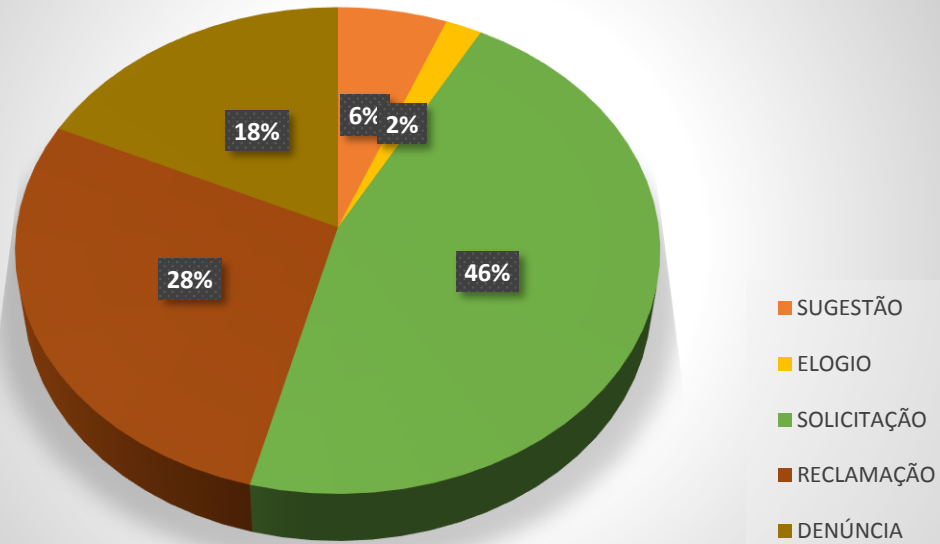
4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

NATUREZA	MENSAL*												TOTAL GERAL	
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		
SUGESTÃO				2	1									3
ELOGIO													1	1
SOLICITAÇÃO			1	6	3	5	2		1	1	1	3	23	
RECLAMAÇÃO			1	1	5		2			2	3		14	
DENÚNCIA			2		2	2	2		1				9	
TOTAL	0	0	4	9	11	7	6	0	2	3	4	4	50	

*Atividades iniciadas em 22 de março de 2021.



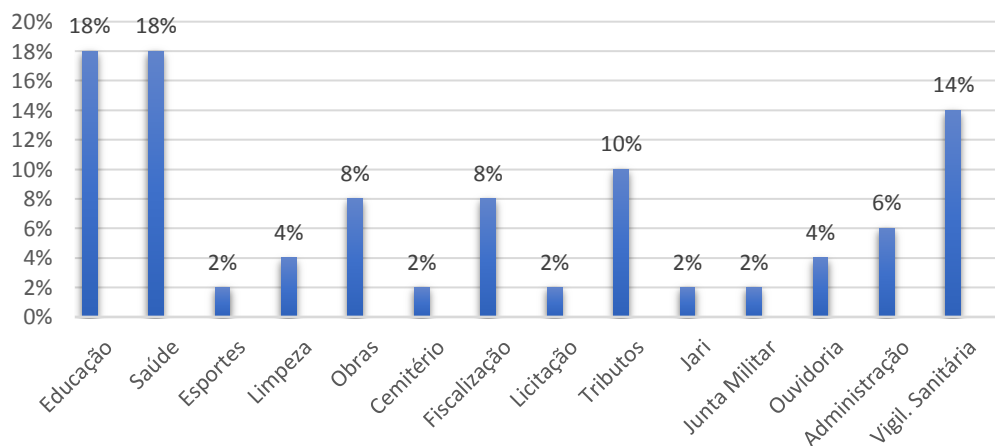
NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



REGISTRO POR DEPARTAMENTO:

- Coordenadoria Municipal da Educação: 9
- Coordenadoria Municipal da Saúde: 9
- Coordenadoria Municipal de Esportes: 1
- Coordenadoria Municipal de Limpeza e Vias Públicas: 2
- Coordenadoria Municipal de Obras Públicas: 4
- Departamento Cemitério: 1
- Departamento de Fiscalização: 4
- Departamento de Licitação: 1
- Departamento de Tributos: 5
- Jari: 1
- Junta Militar: 1
- Ouvidoria: 2
- Secretaria Municipal de Administração: 3
- Vigilância Sanitária: 7

REGISTRO POR DEPARTAMENTO



5. ANÁLISE

Durante o ano de 2021, a Ouvidoria Municipal registrou 50 manifestações, que se deram, em maior parte, através do E-mail institucional. Do Total das demandas recebidas, 18 manifestações foram de forma Anônima (36%), realizadas pela opção NÃO QUERO ME IDENTIFICAR no Site Oficial do Município, impossibilitando o envio da resposta ao cidadão.

No 2º semestre de 2021, notou-se uma queda de 39% das manifestações em relação ao 1º Semestre. Resultado pode ser atribuído à transparência da Gestão durante o ano através das redes sociais e atendimento do Prefeito ao público no Paço Municipal, sanando dúvidas e procurando resolver as solicitações da população que procura.

Nos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal, as Denúncias estão relacionadas principalmente em relação ao Covid 19 (aglomeração) e Limpeza (entulhos / terrenos). Os departamentos realizaram o serviço de fiscalização, considerando que alguns chamados não houve informações suficientes. As solicitações foram para serviços, informações e dúvidas referente ao funcionamento interno. Quanto as Reclamações e Elogios, com maior recorrência, estão relacionados ao tratamento, atitudes e descontentamento com serviços, sendo encaminhadas para os departamentos responsáveis para averiguações e esclarecimentos dentro do prazo.

6. CONCLUSÃO

Considerando que 2021 deu-se início às atividades, o ano foi um período de adaptação e conhecimento dos trabalhos, bem como os recursos e procedimentos que apoiam o desenvolvimento das atividades. Observou-se que os canais para o atendimento da Ouvidoria Municipal, tais como Site Oficial, E-mail Institucional, Telefone e Presencial, são eficientes para que o cidadão tenha fácil acesso ao serviço.

A Ouvidoria Municipal de Taquarituba vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a gestão e busca melhorias para um melhor atendimento no ano de 2022.