



Relatório anual das atividades da Ouvidoria 2024.

1. Introdução:

Objetivo: Este presente relatório mostra as atividades da Ouvidoria, seus principais pontos de críticas e melhorias, destacando a importância da Ouvidoria Municipal como canal de comunicação entre a população e a administração pública e a contribuição positiva que a população tem na melhoria da gestão pública como um todo. Reforçando a missão da Ouvidoria de promover a transparência nos processos, melhorar a gestão pública e garantir os direitos dos cidadãos.

1.1 Estrutura Pessoal:

A Ouvidoria conta com um quadro de dois servidores: 1 Ouvidor e 1

Assistente da Ouvidoria. A equipe tem por atribuição o atendimento das demandas

da Lei de Acesso à Informação e das manifestações típicas de Ouvidoria.

A equipe da Ouvidoria é responsável pelo recebimento, acompanhamento e

tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal e realiza também atendimentos presenciais e telefônicos, prestando informações e

orientações à Comunidade.

2. Atividades Realizadas:

2.1. Atendimentos Registrados:

Durante o ano, foram 26 manifestações através do canal de Ouvidoria Publica- Flowdocs, 3 manifestações presenciais, 3 manifestações através do WhatsApp e Email. Comparando com o período anterior, teve um aumento das manifestações e solicitações, acredita-se que pelo conhecimento amplo dos munícipes sobre o canal de Ouvidoria e divulgação através do site da Prefeitura Municipal, redes sociais e outros.

3. Tipos de Demandas:

3.1. Classificação das demandas: Reclamação, Denúncia, Informação, solicitação, Agradecimento e elogios.

3.2. Percentual: 100 % encaminhadas aos departamentos responsáveis.



4. Canais de Atendimento:

4.1. Distribuição dos atendimentos por canal: telefone, e-mail, presencial, sistema Flowdocs.

5. Temas Mais Frequentes:

5.1. Principais temas abordados nas demandas recebidas são: Reclamações sobre atendimentos prestados à população, Coleta de lixo, Conduta de servidores da municipalidade, Bem estar animal.

6. Resultados.

6.1. Tempo Médio de Resposta: Até 10 dias – Prazo limite 30 dias. (Possível de devolução de igual período para retorno do Departamento).

7. Resoluções:

7.1. Percentual de demandas solucionadas: 95% (5% para próximo período)

7.2. Exemplos de casos relevantes resolvidos: Reclamação de conduta de atendimento por servidor da municipalidade.

7.3. Encaminhamentos: Todas as solicitações e manifestações são encaminhadas aos departamentos responsáveis para conhecimento, apuração e resolução de maneira pertinente.

8. Próximos Passos:

8.1. Planejamento das atividades futuras da Ouvidoria.

8.2. Expectativas e metas para o próximo período.

9. Considerações finais.

Ao longo ano, a Ouvidoria Municipal desempenhou um papel fundamental na mediação entre as demandas da população e a administração pública. Através dos números apresentados, observamos um engajamento significativo dos cidadãos, refletido no volume e na diversidade das demandas recebidas e solucionadas.

Apesar dos avanços, ainda enfrentamos desafios, como a necessidade de aprimorar a comunicação entre os setores internos e a Ouvidoria, além de continuar a sensibilização dos cidadãos sobre a importância de utilizar este canal de forma consciente e humanizada.



10. Atendimento Presencial: A Ouvidoria está localizada no Paço Municipal De Itajobi, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h. Endereço: Rua Cincinato Braga, 360 – Centro. Itajobi, CEP: 15840-053.

10.1. Telefone:

Atendimento de Segunda a Sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h, por meio dos telefones (17) 3546-9000 e (17) 3546-9005.

10.2. E-mail:

A ouvidoria dispõe do e-mail, ouvidoria@itajobi.sp.gov.br disponível para orientações e também para o recebimento de manifestações.

10.3. Correspondência:

As correspondências devem ser encaminhadas à Ouvidoria para o endereço Rua: Cincinato Braga, 360 – Centro. Itajobi, CEP: 15840-053.

10. Agradecimentos.

A Ouvidoria Municipal agradece a confiança depositada pelos cidadãos e reforça seu compromisso com a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos. A colaboração de todos os setores envolvidos é essencial para alcançar os resultados satisfatórios, a colaboração da sociedade transforma a gestão. Todas as manifestações recebidas foram devidamente analisadas pela Ouvidoria, assegurando a todos os cidadãos a resposta tempestiva quanto as demandas. Assim, pautada pelas normas legais e constitucionais a Ouvidoria tem atuado não só para garantir o direito de participação dos usuários, como também para promover a melhoria contínua dos serviços e atendimentos ofertados pela Prefeitura Municipal de Itajobi, afirmando o compromisso em prestar serviços de qualidade a toda comunidade.



Relatório anual de atividades da Ouvidoria 2023.

1. Introdução:

Neste relatório, apresentamos um resumo das atividades anual e estatísticas referentes as solicitações recebidas e encaminhadas a administração e resultados no período de 01 de janeiro a 31 de Dezembro de 2023.

A Ouvidoria é um canal de comunicação essencial para receber manifestações, denúncias, reclamações, elogios e sugestões dos usuários / população e partes interessadas. O Objetivo é garantir a transparência, a imparcialidade e a melhoria contínua dos serviços prestados e processos.

2. Visão Geral:

Manifestações recebidas: 42

Manifestações respondidas: 38

Manifestações em andamento: 4 (para o próximo período.)

3. Principais tipos de manifestações recebidas:

Reclamações / denúncias: 19

Sugestões: 3

Elogios: 20

4. Tempo médio de resposta: 5 a 15 dias (Prazo de 30 dias)

5. Principais Assuntos abordados nas manifestações:

As solicitações chegam ao nosso canal de Ouvidoria de modo presencial, telefone, e-mail, sistema, WhatsApp. Os assuntos mais abordados são solicitações de pedido de informação, solicitação de troca de lâmpada, terrenos com detritos, coleta de lixo, qualidade no serviço prestados à população, atendimento à população, melhorias no fluxo de atendimento das unidades de saúde, solicitações de servidores, entre outros.



6. Principais Resultados e ações tomadas:

Apresentamos, a seguir, demais ações propostas para o exercício com base no diagnóstico apresentado e alinhadas com os instrumentos de planejamento da Prefeitura Municipal, com foco na melhoria dos processos de trabalho da ouvidoria, melhoria constante de desempenho do sistema consequente no atendimento aos usuários.

7. Estatísticas de Resolução:

Total de manifestações resolvidas: 38

Manifestações parcialmente resolvidas: 4 (em andamento)

Manifestações não resolvidas: Todas as manifestações são devidamente resolvidas.

8. Atendimento Presencial:

A Ouvidoria está localizada no Paço Municipal De Itajobi, com atendimento de Segunda a Sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h. Endereço: Rua Cincinato Braga, 360 – Centro. Itajobi, CEP: 15840-053.

8.1 Telefone:

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h, por meio dos telefones (17) 3546-9000 e (17) 3546-9005.

8.2 E-mail:

A Ouvidoria dispõe do e-mail, **ouvidoria@itajobi.sp.gov.br** disponível para orientações e também para o recebimento de manifestações.

8.3 Correspondência:

As correspondências devem ser encaminhadas à Ouvidoria para o endereço Rua: Cincinato Braga, 360 – Centro. Itajobi, CEP: 15840-053.



9. Considerações finais.

O período analisado mostrou a importância da Ouvidoria como um canal efetivo de comunicação com a população, permitindo a identificação de questões críticas e oportunidades de aprimoramento dos serviços. Os resultados alcançados contribuíram para o aperfeiçoamento dos serviços, bem como o fortalecimento do relacionamento com os cidadãos.

Dentro deste ambiente de trabalho, a equipe de Ouvidoria Municipal, realizou cursos de aperfeiçoamento de sistema e posterior mudança para o sistema FlowDocs Plataforma WEB para gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento de atividades utilizando a tecnologia para dar mais agilidade aos processos. O FlowDocs permite a redução do tempo de resposta e resolução de solicitações internas e externas.

Esse modelo de sistema, veio para substituir o modelo SOP (Sistema de Ouvidoria Pública). Com essa iniciativa, permitir a identificação de questões críticas, garantindo que as solicitações sejam solucionadas com menor prazo e os relatórios mensais, semestrais e anuais, sejam confeccionados com uma maior riqueza de detalhes, dentro do que é sugerido.

Posterior a mudança de sistema, os usuários internos, Diretores dos Departamentos da administração, receberam orientação sobre como operar o sistema, login e senha.



1. Apresentação

A Ouvidoria Municipal de Itajobi apresenta seu relatório anual de 2023 e 2024, com a satisfação de ter se consolidado nestes anos, como um canal legítimo de atendimento ao cidadão que busca resposta para as demandas, por parte do Poder Público Municipal.

A Ouvidoria Municipal, desde quando foi implantada no município pela Lei 1.376 em 18 de Dezembro de 2019, como um canal de comunicação à administração Pública, responsável por receber, registrar encaminhar as solicitações, exercendo o papel de mediadora.

Passada a fase inicial de sua implantação, é oportuno melhor compreender seu papel institucional. A partir dos resultados preliminares alcançados nestes quatro anos, a Ouvidoria Municipal deve ser avaliada sob a ótica, que já se esboça, de sua real importância e efetiva contribuição para o fortalecimento da cidadania, aperfeiçoamento e melhoria dos serviços públicos municipais.

É possível compreender a própria missão, referenciando a partir de suas vivências, em outros setores do serviço público, com orgulho e satisfação, a Ouvidoria Pública Municipal, apresenta-se como portadora de futuros avanços que começam a ser estabelecidos como a participação da população nos departamentos públicos através das sugestões. Cabe lembrar que a Ouvidoria Pública Municipal, instituída por Lei municipal, goza de necessária autonomia e independência para atuar junto aos setores da municipalidade, acompanhando e fiscalizando os serviços prestados e servidores.

A Ouvidoria é um canal legítimo e expressivo de acesso do cidadão a administração, a parcela de munícipes que já utilizaram do setor, começa a ter expressão estatística. Um registro de entorno de 200 habitantes, que de alguma forma, trouxeram à Ouvidoria assuntos para administração, em sua quase totalidade, receberam solução adequada nesses quatro primeiros anos de implantação.

Como um órgão que propõe e recomenda ações efetivas para o aprimoramento da administração, os resultados alcançados nesses quatro anos, mostra uma comunicação excelente com os todos os Departamentos municipais, que constitui uma ampla troca entre o Setor de Ouvidoria e os gestores, aumentando o grau de satisfação e confiabilidade dos munícipes e administração municipal.

Por fim, as conquistas e avanços no setor, fazem sentir que a cada ano, estamos no caminho certo, com melhorias no relacionamento entre munícipe e municipalidade. Com a implantação do sistema informativo da Ouvidoria em 2023, FlowDocs, fez crescer a confiabilidade da população e administração e melhoraram a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.



2. Atuação da Ouvidoria.

A Principal função da Ouvidoria Municipal, como condutora de opinião, atuar na mediação de conflitos entre o cidadão e a municipalidade, fundamentando a suas atividades nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência nas relações entre o poder público e o povo.

A Ouvidoria como canal de acesso, possui os serviços de **Solicitação de informação**, o cidadão solicita acesso a informações públicas; **Denúncias**, o cidadão comunica um ato ilícito praticado contra a administração pública; **Elogio**, o cidadão expressa satisfação com atendimento e serviços público; **Reclamação**, o cidadão expressa insatisfação com atendimento e serviços público; **Sugestão**, o cidadão expressa opinião, com intuito de melhorias a administração.

As atividades da Ouvidoria salientam um lugar onde a população, pode fazer reclamação, elogio, denúncia, sugestão, pedidos de informação em um ambiente seguro para expressar sua satisfação e contentamento ou sua insatisfação e descontentamento com a Municipalidade.

O cidadão de direito ao relatar a Ouvidoria sua solicitação, possui previsto em Lei, a Proteção ao Denunciante sobre Decreto 10.153/2019, sendo vetada a divulgação da solicitação, podendo ser a solicitação identificada e ou anônima pelo denunciante.

				
RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA
Demonstração de insatisfação relativa a serviços públicos.	Proposição de ideia ou proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.	Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política, o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.	Requerimento de adoção de providências por parte da Administração.	Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa dos órgãos apuratórios competentes.
Exemplo: (Mal atendimento de servidor, de serviços oferecidos...)	Exemplo: (Sugestão de ações na melhoria, do serviço oferecido...)	Exemplo: (Agradecimento pelo bom atendimento, ...)	Exemplo: (Solicitar o concerto de uma rua, requerer uma informação...)	Exemplo: (Fraude, furto, propina de servidores com a Administração pública...)



3. Diagnóstico.

A Ouvidoria Municipal é o órgão estratégico e especializado, eficaz mediador de busca de soluções de conflitos e eficiente promotor de mudanças, atento aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência.

Ouvidoria Municipal, defende os direitos individuais e coletivos, para minimizar demandas jurídicas, além de contribuir para prática de uma boa governança corporativa. É por meio das manifestações gerenciais e sugestões que ocorre o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além da qualidade dos serviços prestados aos usuários, aproximando a Prefeitura Municipal à população de uma forma bem simples, levando a demanda do cidadão para quem interessa, a quem pode resolver. Além disso, esclarece os direitos e busca uma solução para questões levantadas, funcionando como um elo entre a prefeitura e o cidadão, e prefeitura e o servidor público da municipalidade, pois representa e recebe manifestações internas.

Diferente de outros canais de comunicação, a Ouvidoria tem importante papel em avaliar, e encaminhar as demandas, observando as determinações legais no que refere ao sigilo de dados pessoais dos solicitantes. Cabe a ouvidoria a mediação de conflitos que possam causar transtornos, danos, inconveniência ou impasse ao setor interno e externo, garantindo o direito de resposta às manifestações, dentro do prazo e de forma objetiva.

O Ouvidor defende os direitos e interesses do cidadão dentro da municipalidade, recebe, avalia e encaminha as demandas buscando solucionar, observando rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo dos usuários, acompanhando até a finalização da solicitação de forma imparcial e transparente. As manifestações podem ser internas (funcionários da municipalidade) e ou externas (População, empresas e órgãos). O papel da Ouvidoria é receber as manifestações de forma clara, amigável, sem distinção, os diversos assuntos, desde questões mais simples a mais complexas.

O Manifestante pode recorrer a Ouvidoria, quando quiser e optar por identificação ou anônimo, por carta, e-mail, whatsapp, telefone, presencial ou via sistema, e relacionar os setores pertinentes, servidores e ações.

A Ouvidoria é um canal público, qualquer cidadão que precise apresentar sua manifestação diretamente a administração. A manifestação será recebida, analisada e encaminhada ao setor responsável por receber e direcionar ao responsável para avaliação e parecer, retornando à Ouvidoria para retornar ao manifestante (caso identificado, através de protocolo de acesso). Ouvidorias de forma anônimas não poderão ser acompanhadas pelo manifestante, pela ausência de protocolo.

Acompanhar a manifestação é possível pelo protocolo de acesso gerado pelo sistema FlowDocs, sistema interno da Ouvidoria. O prazo total para que esses procedimentos sejam cumpridos é de 30 dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, registradas pelo Ouvidor em forma de processo interno.



Atendimento Presencial: A Ouvidoria está localizada no Paço Municipal De Itajobi, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h. Endereço: Rua Cincinato Braga, 360 – Centro. Itajobi, CEP: 15840-053.

Telefone:

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h, por meio dos telefones (17) 3546-9000 e (17) 3546-9005.

E-mail:

A ouvidoria dispõe do e-mail, ouvidoria@itajobi.sp.gov.br disponível para orientações e também para o recebimento de manifestações.

Correspondência:

As correspondências devem ser encaminhadas à Ouvidoria para o endereço Rua: Cincinato Braga, 360 – Centro. Itajobi, CEP: 15840-053.



Prefeitura de
Itajobi

Setor de

Ouvidoria

Prefeitura do Município de Itajobi - Estado de São Paulo - CNPJ 45.126.851/0001-13



Prefeitura de
Itajobi

Setor de

Ouvidoria

Prefeitura do Município de Itajobi - Estado de São Paulo - CNPJ 45.126.851/0001-13

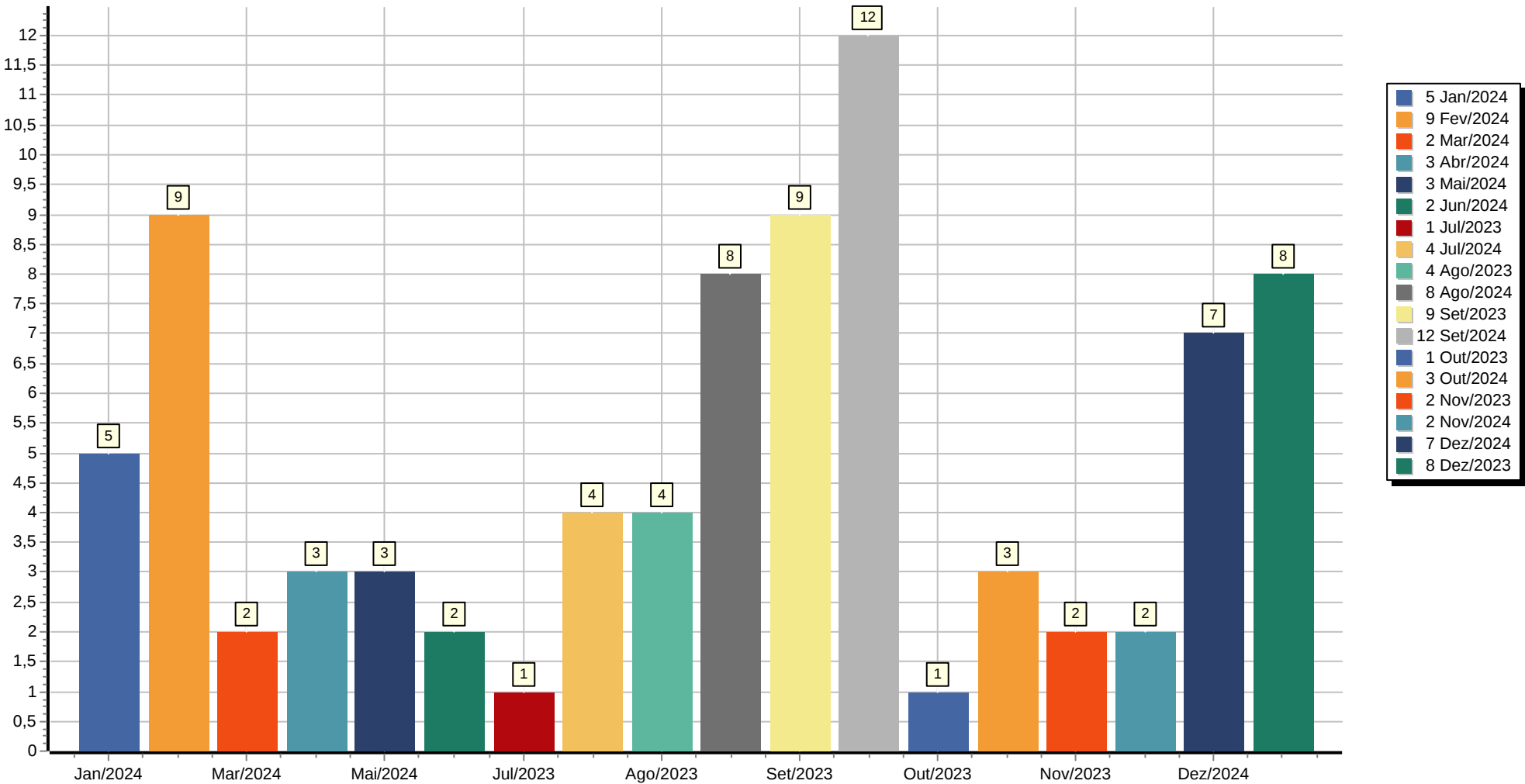


MUNICÍPIO DE ITAJOBÍ

CNPJ: 45126851000113
Telefone: (17) 3546-9000
RUA CINCINATO BRAGA, 360 - CENTRO
Resumo de análise completa

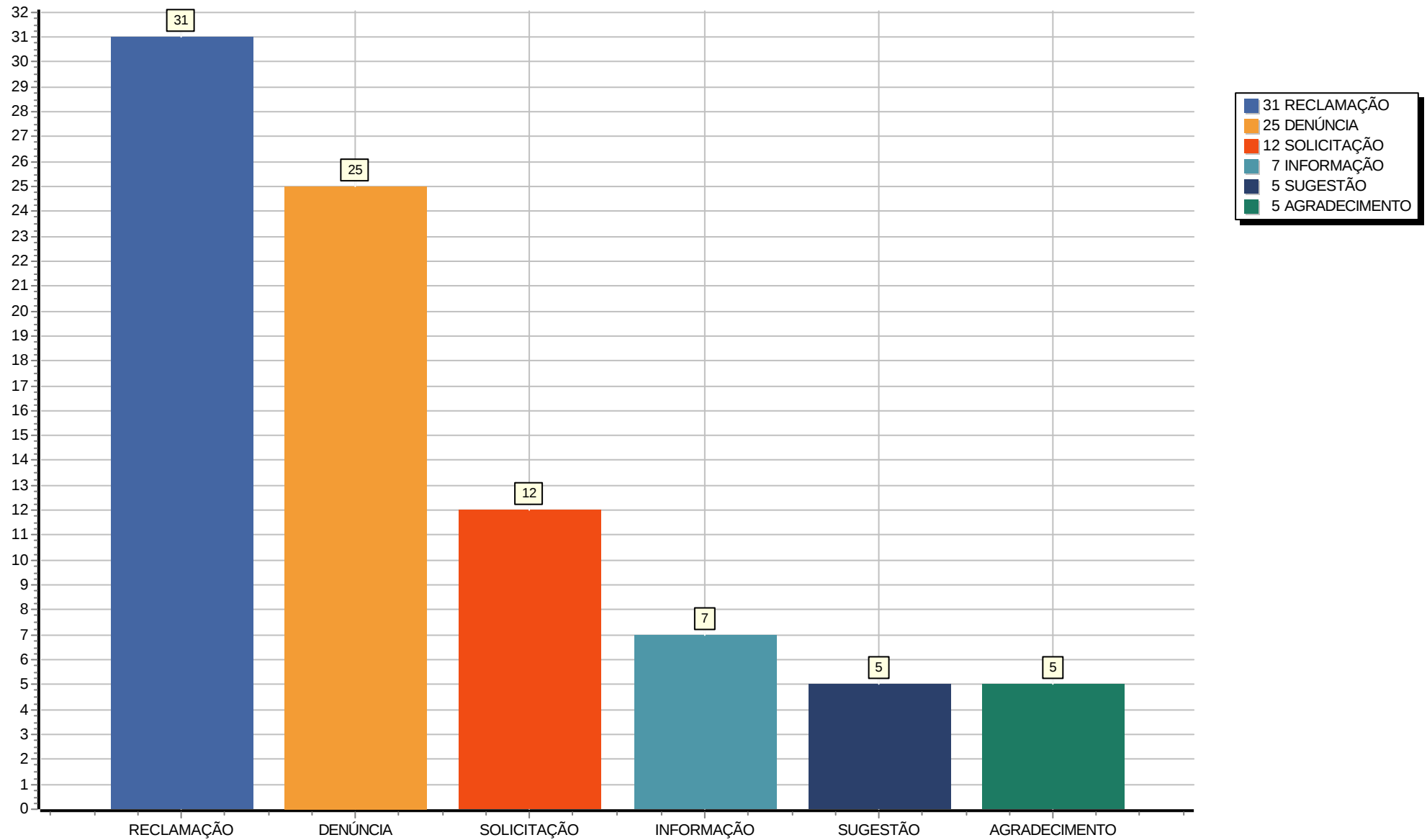
QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES POR MÊS

De Janeiro de 2023 até Dezembro de 2024



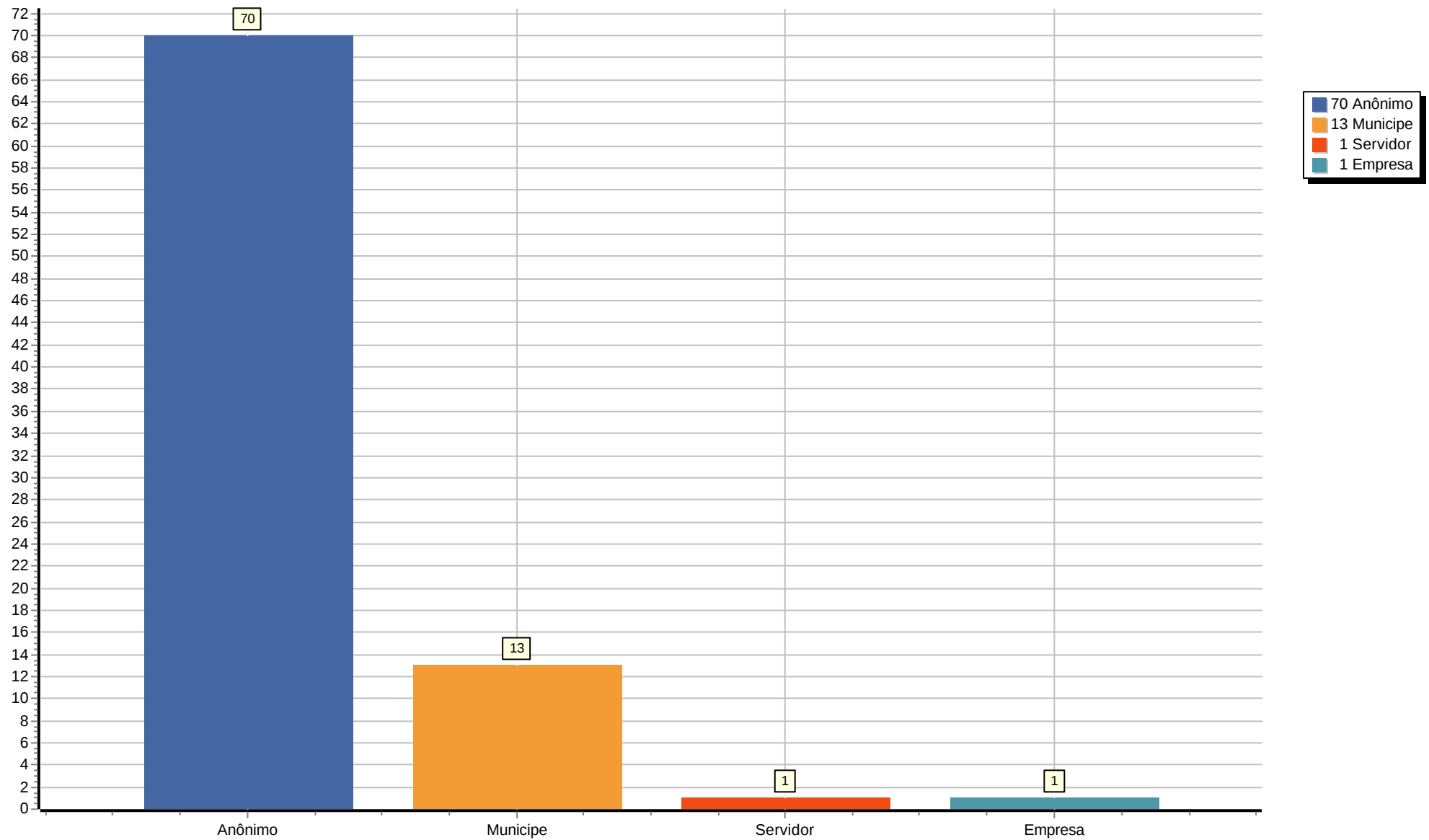
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De Janeiro de 2023 até Dezembro de 2024



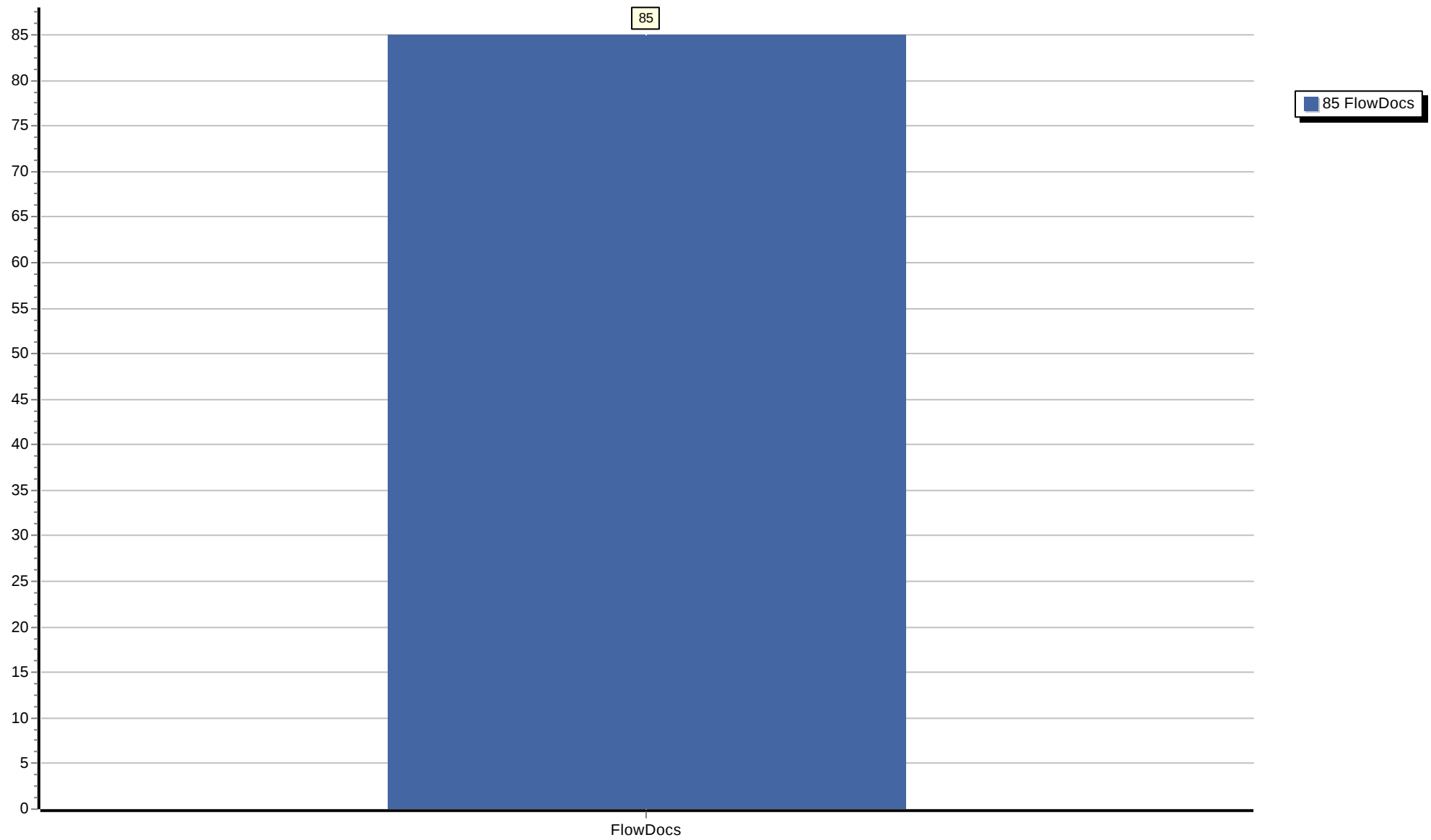
TIPOS DE MANIFESTANTES

De Janeiro de 2023 até Dezembro de 2024



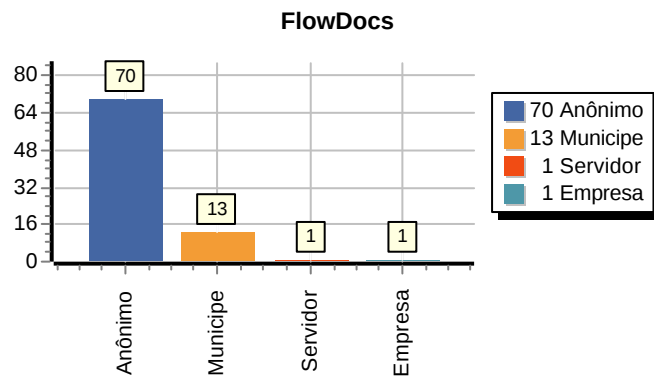
CANAIS DE ENTRADA

De Janeiro de 2023 até Dezembro de 2024



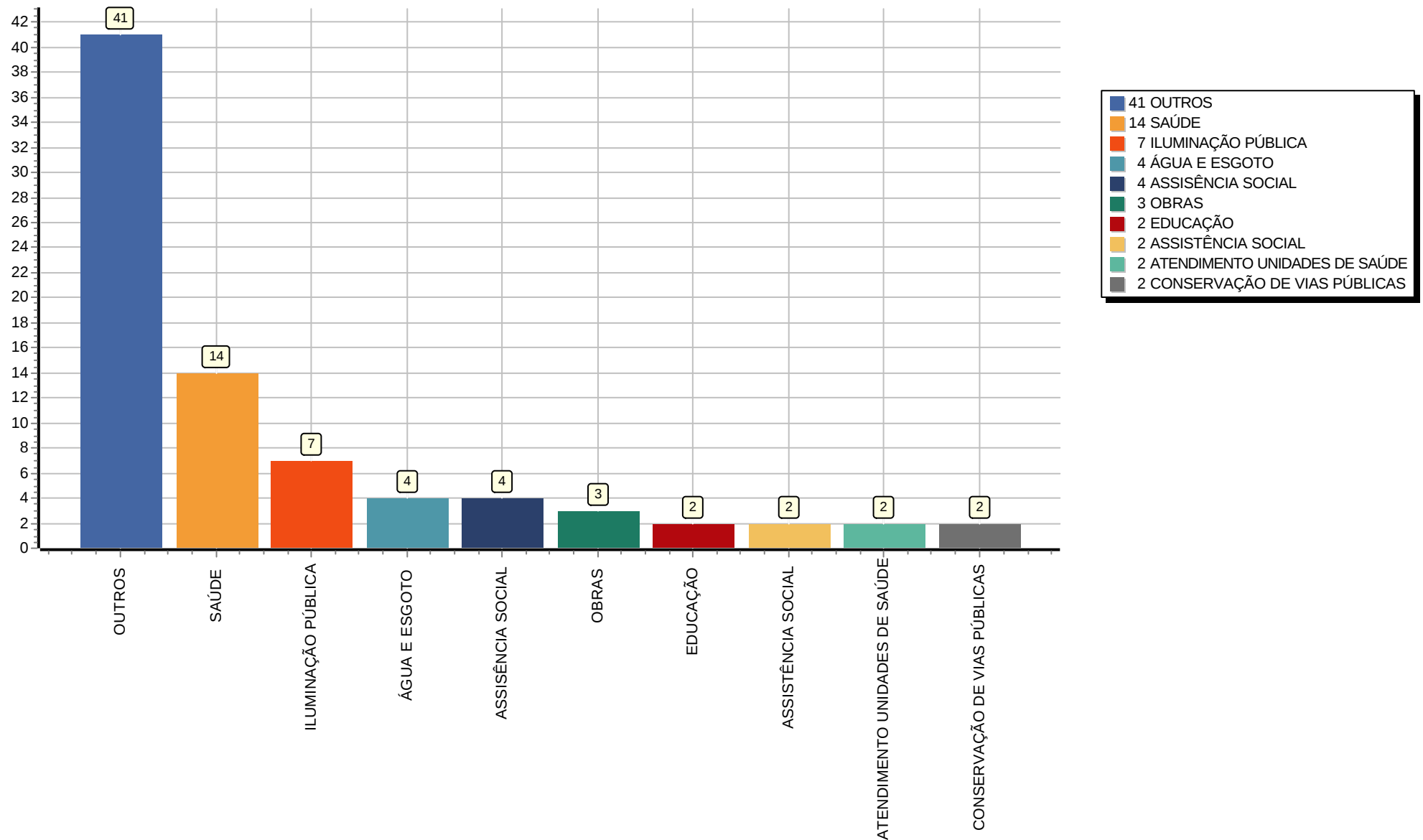
TIPO DE MANIFESTANTES POR CANAIS DE ENTRADA

De Janeiro de 2023 até Dezembro de 2024



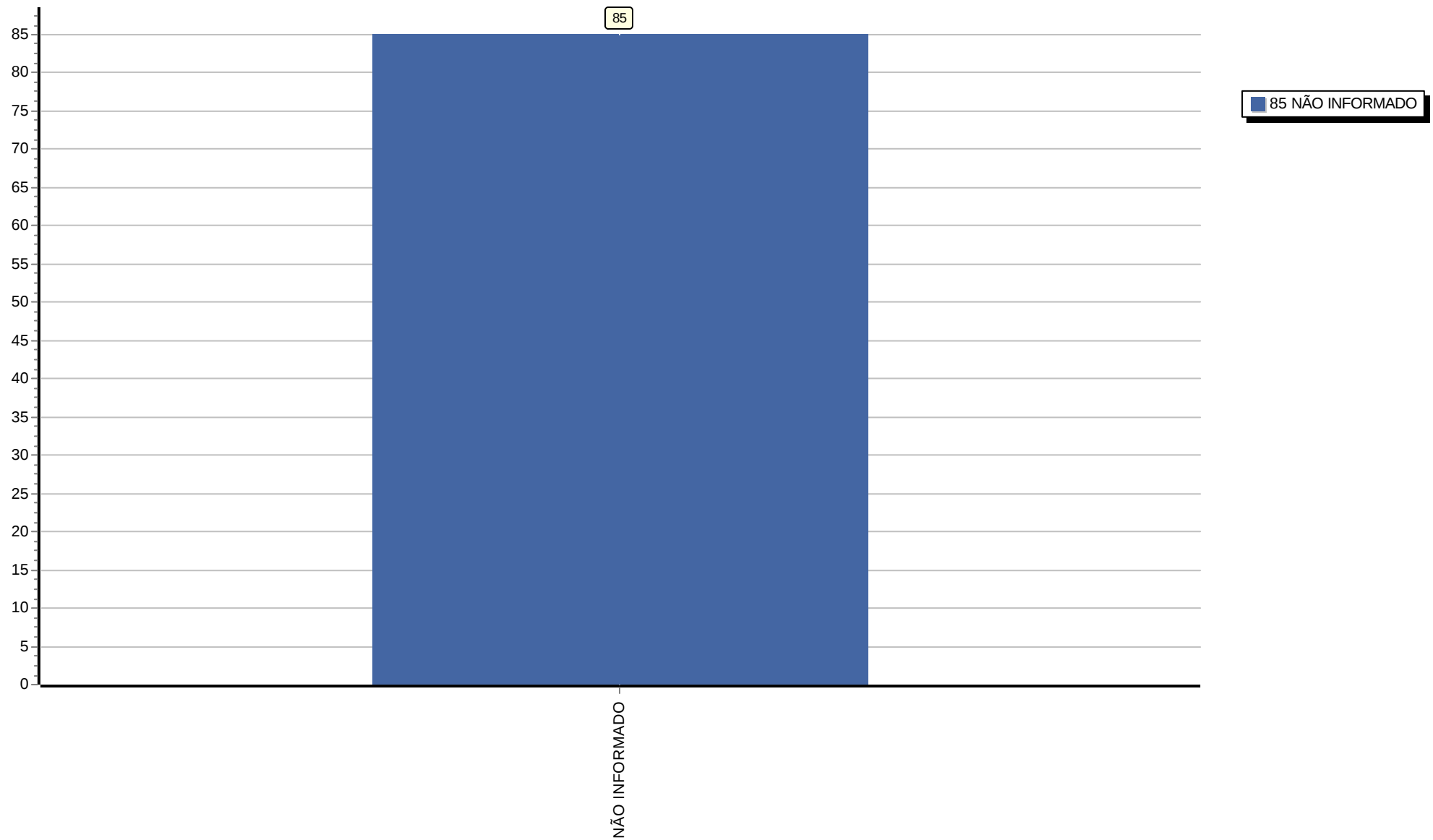
SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

De Janeiro de 2023 até Dezembro de 2024



BAIRROS

De Janeiro de 2023 até Dezembro de 2024



BAIRROS

De Janeiro de 2023 até Dezembro de 2024

NÃO INFORMADO

85

Não configurado
De Janeiro de 2023 até Dezembro de 2024

