



# **Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá**

## **OUVIDORIA**

### **RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DE 2020**

#### **OUVIDORIA GERAL**

#### **DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ**



## Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

### OUVIDORIA

#### INTRODUÇÃO

Este documento trata-se do Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral da Estância Hidromineral de Poá-SP, Ano calendário 2020, que tem anexo o gráfico demonstrativo, tudo em conformidade com o sistema e-ouve.

A Ouvidoria Geral da Estância Hidromineral de Poá-SP foi criada pela Lei Ordinária Municipal nº. 3409 de 01 de março de 2010, alterada pela Lei Complementar nº. 01 de 10 de agosto de 2015 e posteriormente pela Lei Complementar nº. 04 de 20 de dezembro de 2017 e segue o disposto na Lei Federal nº. 13.460/2017.

Importante ressaltar que a Ouvidoria Geral é uma unidade do setor público, que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos, sendo o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos.

O Relatório anual tem a finalidade de informar ao cidadão, a atuação da Ouvidoria Geral no ano de 2020, sendo que este relatório abrange as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a Gestão da Prefeitura Municipal de Poá, incluindo todas as manifestações dos usuários do serviço público municipal de 1<sup>o</sup> de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Vale frisar que as atividades da Ouvidoria em 2020, bem como o atendimento aos cidadãos, são anteriores a esta atual gestão.

A finalidade deste documento tem o objetivo de apresentar de uma melhor forma, o importante trabalho da Ouvidoria Geral, que foi proporcionado através de diversos canais disponíveis para registro de manifestação, a classificação das manifestações, as medidas de transparência e eficiência tomadas pela Ouvidoria.

Além disso, publicamos, aqui, a estrutura de pessoal do setor, a capacitação da equipe, nossa base legal, fluxo de atendimento, dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria no âmbito geral.



## **Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá**

### **OUVIDORIA**

#### **CONCEITO**

A Ouvidoria integra a estrutura organizacional da Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá- SP, apresentando um canal de comunicação com o cidadão, que pode sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura. A Ouvidoria estabelece-se como mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública.

A Ouvidoria atua na defesa dos princípios aplicáveis à Administração Pública, em especial os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos praticados por agentes, servidores e administradores públicos.

A ouvidoria municipal é parte inseparável da prestação de contas e da transparência na gestão pública. É o melhor jeito de governar: ouvindo as pessoas. A ouvidoria funciona para contribuir de forma decisiva para maior eficiência, efetividade e clareza nas ações da prefeitura.

A Ouvidoria Municipal tem o papel duplo de empoderar o cidadão em suas demandas, participação, proteção e defesa de seus direitos, e, por outro lado, auxiliar a gestão do serviço público, indicando e informando as áreas passíveis de melhoria no serviço ao cidadão.

#### ***Missão***

Acolher e dar respostas às demandas da sociedade como um todo, aos servidores municipais e em especial ao cidadão poense, realizando a interlocução com diligência, isenção e transparência, estimulando ações voltadas ao controle social para aprimoramento dos serviços prestados pela prefeitura municipal.

#### ***Valores***

Responsabilidade social, interlocução e parceria com a sociedade poense e com a Gestão dos serviços públicos da Prefeitura Municipal; Gestão participativa.



## **Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá**

### **OUVIDORIA**

#### **Compromissos**

Estabelecer canais de comunicação com o cidadão a fim de facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de seus pleitos.

Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando os procedimentos internos e promovendo a divulgação sistemática de sua missão institucional, bem como dos serviços oferecidos ao cidadão.

Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, de modo a produzir indicativos quantificados para a Gestão Municipal, visando à melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Apresentar informações para subsidiar ações de aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria.

#### **Atribuições**

Promover ações para aprimorar o exercício do controle social.

Receber e tratar todas as manifestações com isenção e imparcialidade.

Fornecer informações aos setores da Prefeitura para subsidiar ações competentes.

Orientar o cidadão quanto ao encaminhamento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, informações e pedidos de esclarecimentos.

Informar ao usuário o resultado de sua demanda.

Controlar, acompanhar e encaminhar as manifestações aos setores competentes para adoção das providências cabíveis.

Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria e os resultados alcançados.

Identificar oportunidades de melhoria e propor medidas corretivas e preventivas.

Tornar a Ouvidoria conhecida pela sociedade.

Propor e realizar parcerias com órgãos e entidades para intercâmbio de conhecimento e boas práticas.



## **Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá**

### **OUVIDORIA**

#### **ESTRUTURA DE PESSOAL**

A Ouvidoria Municipal hoje é composta pelo Ouvidor e um servidor e conta com a parceria das Secretarias Municipais em diferentes setores da Prefeitura.

#### **BASE LEGAL**

LEI ORDINÁRIA MUNICIPAL Nº 3.409, DE 01 DE MARÇO DE 2010. - Cria a Ouvidoria Geral do Município, no âmbito do Poder Executivo, dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, e dá outras providências;

Foi revogada pela Lei Complementar nº. 01 de 10 de agosto de 2015;

Revogada pela Lei Complementar nº. 03 de 21 de novembro de 2016;

Lei Complementar nº. 04 de 20 de dezembro de 2017;

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;



## Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

### OUVIDORIA

#### CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos usuários são classificadas, pela Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providência e solicitação de simplificação. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em:

#### **ELOGIO**

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do Serviço/atendimento.

#### **SOLICITAÇÃO**

Requerimento de atendimento ou serviço que não esteja disponibilizado pelos canais de atendimento da Prefeitura Municipal. Formalização de pedido de informação, orientação ou esclarecimento acerca da atuação da Prefeitura ou sobre matéria de sua Competência. Solicitação de providência.

#### **RECLAMAÇÃO**

Acolhimento de reclamações sobre serviços públicos solicitados, cujas solicitações foram encerradas ou não solucionadas de forma satisfatória para o munícipe. Crítica, manifestação de desagrado ou protesto sobre serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/ colaborador da Prefeitura, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo e sobre a qualidade do atendimento.

#### **SUGESTÃO**

Manifestação que apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Prefeitura.

#### **DENÚNCIA**

Acolhimento de denúncias sobre irregularidades praticadas por servidores municipais, como descumprimento de obrigações, obtenção de vantagens, cobrança de propina ou



## Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

### OUVIDORIA

outras situações que possam atentar contra o direito do munícipe. Trata-se de práticas de atos ilícitos cuja solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo.

#### **INFORMAÇÃO**

São registrados os pedidos de informações que os munícipes e demais interessados solicitam a Ouvidoria.



## Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

### OUVIDORIA

#### CANAIS DE ACESSO

Qualquer cidadão pode enviar sua demanda por meio dos seguintes canais de comunicação:

**Central de atendimento 11-4634 8803 Ou 0800 760 3000**

**Site da Prefeitura/Ouvidoria**

[www.poa.eouve.com.br](http://www.poa.eouve.com.br)

**E-mail**

[ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Atendimento Presencial**

Local: Rua 26 de Março, 72 – Centro – Poá – NAP- De Segunda a Sexta de 8h às 12h e das 13 às 17h.

**Postal**

À Ouvidoria Municipal de Poá

Endereço: Rua 26 de Março, 72 – Centro – Poá – SP, CEP: 08550-200

Ouvidoria da Estância Hidromineral de Poá

"Ouvidoria é ferramenta importantíssima para o aprimoramento do serviço público"





## Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

### OUVIDORIA

#### DADOS ESTATÍSTICOS DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria, através de seus canais de comunicação, atende ao munícipe e/ou cidadão, informando, encaminhando e protocolando suas manifestações no sistema e-Ouve.

Durante o ano de 2020, a Ouvidoria registrou no sistema e-Ouve os seguintes números:

#### Origem das manifestações

|                                   |            |              |
|-----------------------------------|------------|--------------|
| <b>Manifestações</b>              | <b>408</b> | <b>100%</b>  |
| <b>TELEFONE</b> - via atendente   | <b>109</b> | <b>14,6%</b> |
| <b>PRESENCIAL</b> - via atendente | <b>22</b>  | <b>3%</b>    |
| <b>APLICATIVO E-OUVE</b>          | <b>77</b>  | <b>10,3%</b> |
| <b>E-MAIL</b>                     | <b>138</b> | <b>18,5%</b> |
| <b>E-OUVE SITE</b>                | <b>399</b> | <b>53,6%</b> |



## Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

### OUVIDORIA

Quanto à natureza, as manifestações são classificadas em elogio, solicitação, reclamação, denúncia, sugestão.

#### Manifestações por tipo

|             |     |
|-------------|-----|
| DENÚNCIA    | 190 |
| DOAÇÃO      | 39  |
| ELOGIO      | 5   |
| INFORMAÇÃO  | 27  |
| RECLAMACAO  | 340 |
| SOLICITAÇÃO | 149 |
| SUGESTÃO    | 4   |

Todas as manifestações recebem uma colocação quanto a sua situação nos sistema. Somente as cinco primeiras secretarias e/ou depto foram elencadas, senão vejamos;

#### SITUAÇÃO DETALHADA DAS MANIFESTAÇÕES

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| Sec. de Obras<br>Públicas | <b>132</b> |
| Dep.Fiscalização          | <b>127</b> |
| Sec. de Serv.<br>Urbanos  | 112        |
| Sec.Transporte            | <b>60</b>  |
| Sec.Ass.Social            | <b>54</b>  |



## Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

### OUVIDORIA

#### SITUAÇÃO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

|                 |     |
|-----------------|-----|
| PRAZO EM DIA    | 276 |
| PRAZO ATRASANDO | 70  |
| PRAZO ESTOURADO | 408 |

Quanto à temática, as manifestações foram classificadas conforme os assuntos e as listadas a seguir foram as 5 mais recorrentes dos assuntos:

#### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE VIAS | 75 |
| PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO           | 67 |
| GABINETE DE OBRAS PÚBLICAS       | 67 |
| ILUMINAÇÃO PÚBLICA               | 59 |
| CORONAVÍRUS INFORMAÇÃO           | 34 |



## Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

### OUVIDORIA

#### ***Tempo de resposta***

O prazo legal para resposta a uma manifestação no sistema e-Ouve é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

#### **AÇÕES EFETIVAS DA OUVIDORIA**

Muitas ações da Ouvidoria, para melhoria no atendimento ao cidadão, estão em andamento. Listamos aqui aquelas que já estão implementadas na presente gestão.

Instalação e divulgação da **Central de Atendimento 0800 760 3000** - O telefone da Ouvidoria é gratuito.

O município tem uma Ouvidoria realmente fortalecida para implementar agilidade e transparência à prestação de serviço público da Prefeitura.

Regulação do sistema e-ouve, procedimento que atende a Lei de Acesso à Informação. O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-Ouve) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo.

Confecção da Carta Aberta de Serviços, em cumprimento a Lei Federal 13.460/junho de 2017 -



## **Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá**

### **OUVIDORIA**

#### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considerando que as Ouvidorias e suas funções, bem como a Lei de Proteção aos usuários do serviço público (13.460) e a Lei do Acesso à Informação (12.527) estão ainda em processo de consolidação em todo o Brasil.

Considerando, também, que muitos municípios, como o nosso, careciam de melhor direção no sentido de estabelecer padrões de atendimento, registro e gestão dos serviços.

Percebemos que temos um longo caminho para alcançar a excelência e eficiência na gestão pública para atender efetivamente à população de nosso município. Porém, toda jornada começa com os primeiros passos. Isto é o que estamos fazendo.

Os esforços para gerar clareza nos registros dos pedidos do cidadão, pedindo agilidade no atendimento e eficiência na prestação do serviço público, são motivados por nossa missão de estimular o controle social (integração da sociedade com a administração pública, com a finalidade de solucionar problemas e as deficiências sociais com mais eficiência).

Para tanto, estamos buscando parcerias com outros órgãos internos e externos ao executivo, e também, como outras cidades que estejam experimentando sucesso em suas ações de buscar participação dos cidadãos na gestão pública.

Agradecemos aos muitos parceiros, de dentro e de fora, pela inestimável ajuda em nosso compromisso com os princípios e valores de uma gestão transparente e eficaz.

Estância Hidromineral de Poá, SP, 11 de Novembro de 2021.

**MILVIO SANCHEZ BAPTISTA**

**Ouvidor Geral Municipal**