



**Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

**RELATÓRIO DE GESTÃO**

**ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ**

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

**2023**



**Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

***Anderson Rodrigues de Almeida***

Chefe de Departamento de Ouvidoria

**Lilian Maloni Nasti**

Agente Operacional



# Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

## OUVIDORIA MUNICIPAL

### INTRODUÇÃO

Este documento se trata do “Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral” da Estância Hidromineral de Poá-SP, ano calendário 2023.

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 tem a finalidade de informar ao cidadão, a atuação da Ouvidoria Geral no ano de 2023, 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 2023.

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 Geral.



# Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

## OUVIDORIA MUNICIPAL

### 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.

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 MUNICIPAL

### **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 MUNICIPAL

### ESTRUTURA DE PESSOAL

Ouvidoria Municipal hoje é composta pelo Chefe de Departamento 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 MUNICIPAL

### 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.



# Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

## OUVIDORIA MUNICIPAL

### ***Denúncia***

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

### **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 Ouvidoria Geral***

<https://poa.sp.gov.br/ouvidoria-digital/>

#### ***E-mail***

ouvidoria@poa.sp.gov.br

#### ***Atendimento Presencial***

Local: Av Prefeito Francisco Jorge Correa Allen 87- Centro - de Segunda a Sexta de 9h às 16h.



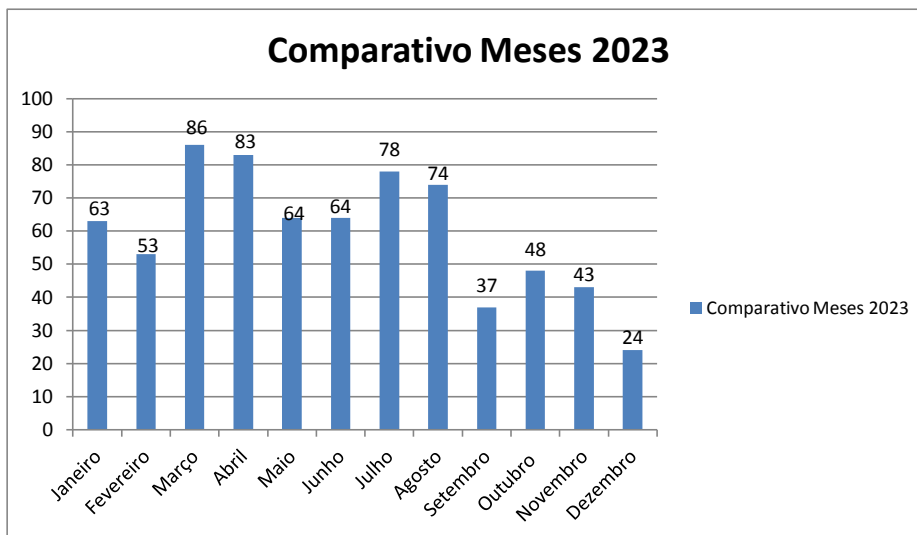


# Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

## OUVIDORIA MUNICIPAL

É necessário esclarecer que, para a produção deste relatório, a fonte de extração de dados são os Protocolos de Ouvidoria que, como mencionado, advém de e-mails, telefones, formulário eletrônico, enfim de todos os canais de acesso à ouvidoria.

No ano de 2023, a Ouvidoria Municipal recebeu um total de 717 como vemos no gráfico abaixo.





# Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

## OUVIDORIA MUNICIPAL

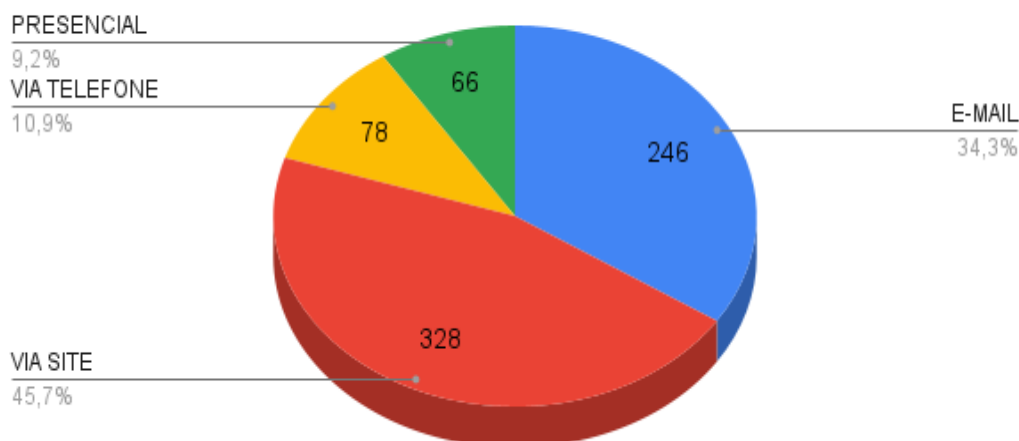
### DADOS ESTATÍSTICOS DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria, através de seus canais de comunicação, atende ao munícipe e/ou cidadão, informando, encaminhando e protocolando suas manifestações.

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria registrou os seguintes números:

Meios de Contatos	
Telefone	78
Presencial	66
Site- Formulário Eletrônico	328
E-mail	246

### Meios de Contatos





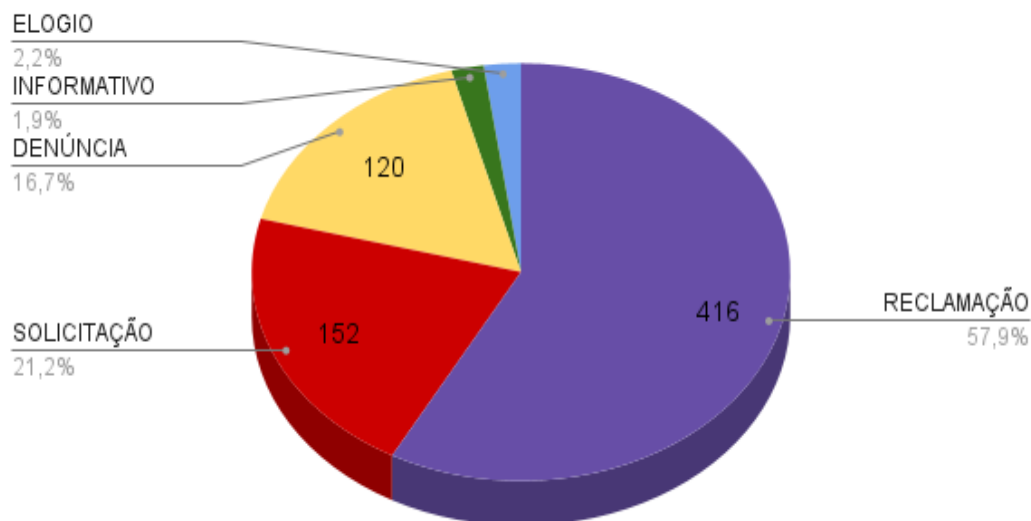
## Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

### OUVIDORIA MUNICIPAL

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

Manifestações por categorias	
Denuncia	120
Elogio	16
Informação	14
Reclamação	416
Solicitação	152

### Tipos de Manifestações



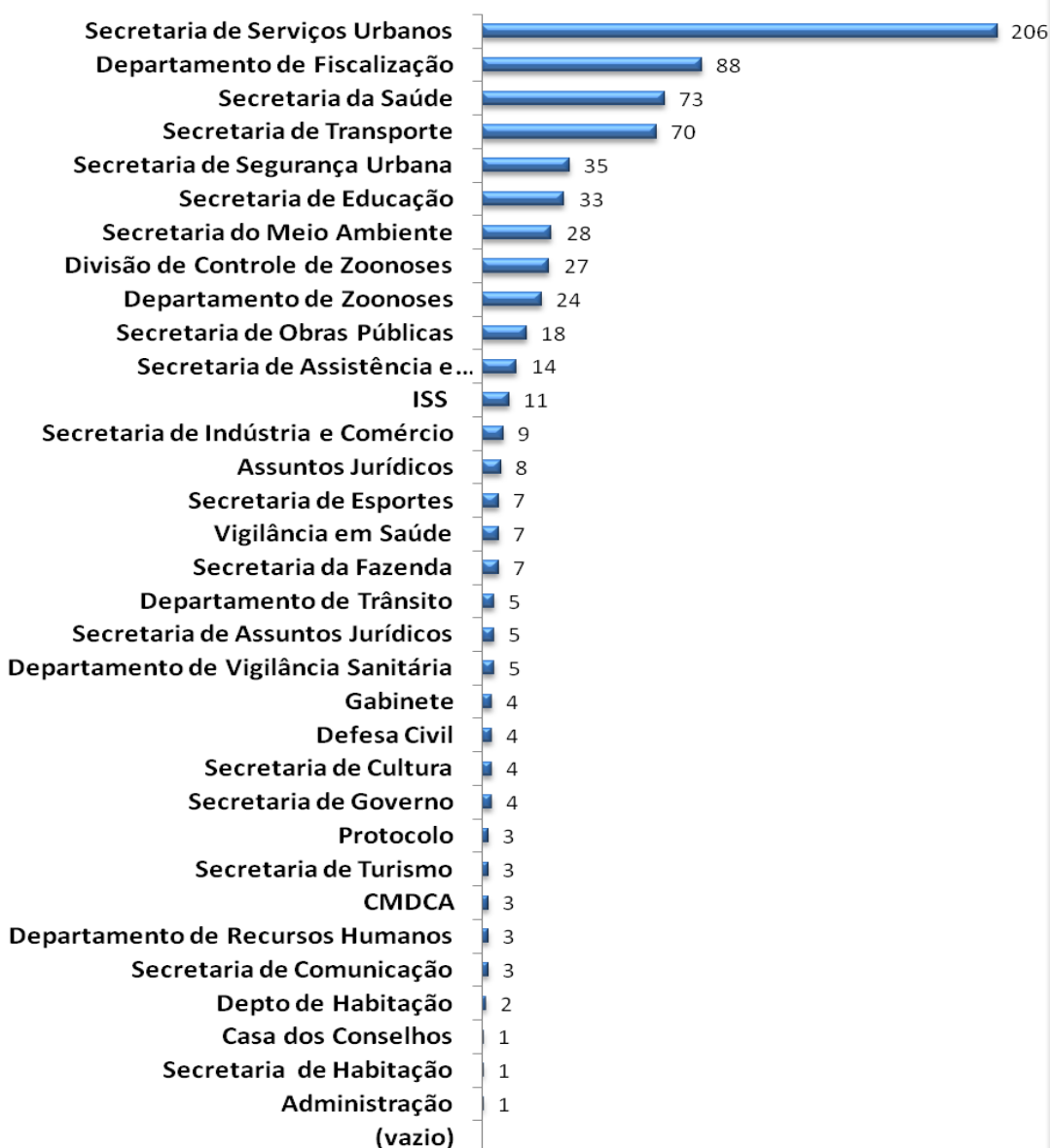


# Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

## OUVIDORIA MUNICIPAL

A manifestação após análise da Ouvidoria, e com a formalização do protocolo, a demanda é encaminhada para a secretaria corresponde em função da competência para a adoção das respectivas providências contendo prazo que determina a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com apresentação de resposta no prazo de 20(vinte ) dias prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias improrrogáveis, a contar da data de recebimento do protocolo pelas Secretarias.

### Secretaria e departamentos

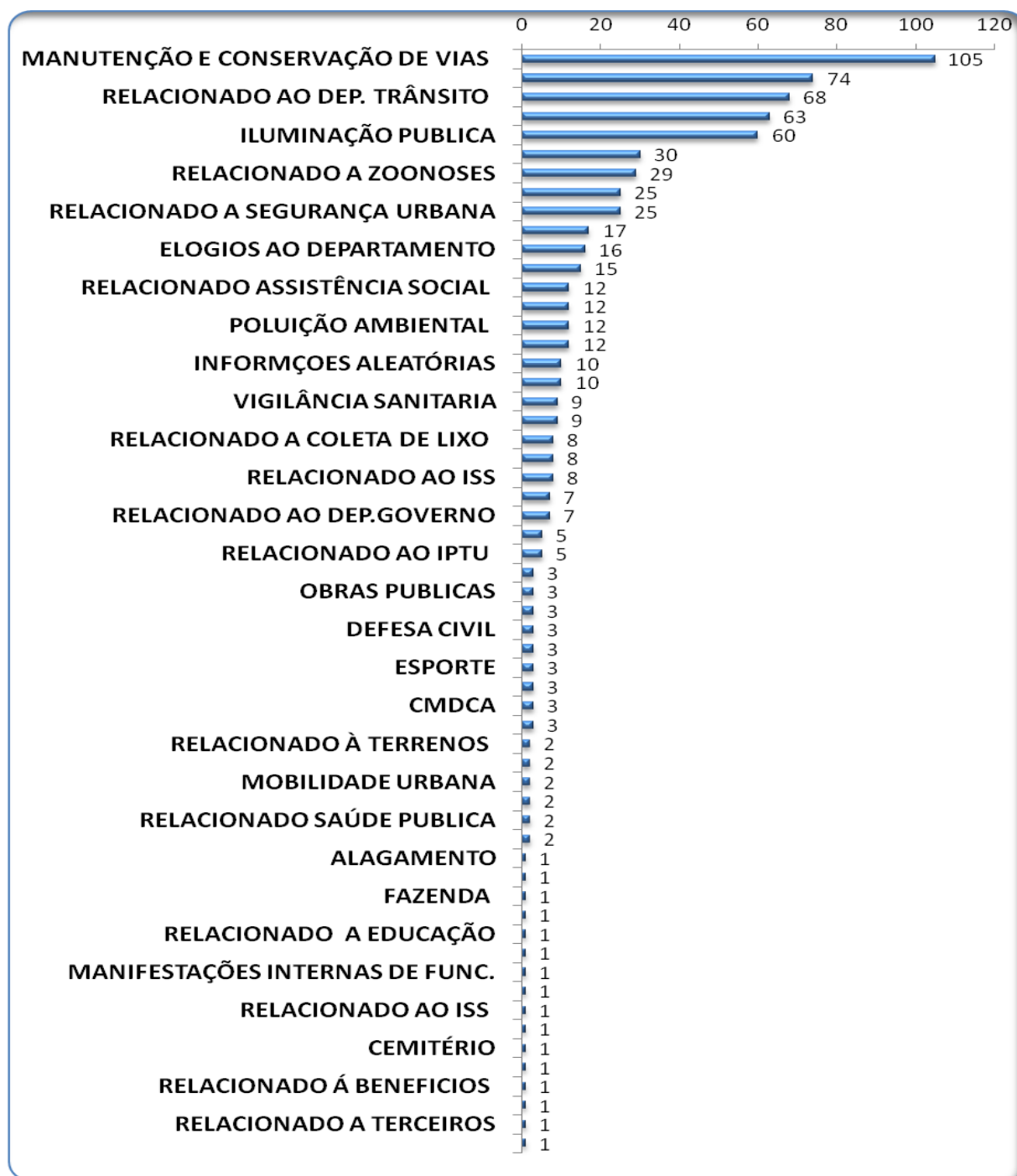




# Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

## OUIDORIA MUNICIPAL

Nesse contexto, no ano de 2023, a Ouvidoria Municipal recebeu **717 demandas** que foram catalogadas por assuntos, o quadro abaixo apresenta o quantitativo de manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Municipal, vejamos:





# Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

## OUVIDORIA MUNICIPAL

### 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.
- Buscamos sempre novas melhorias no acompanhamento e gestão das manifestações quando enviadas para as Secretarias, monitorando os prazos e respostas
- Confecção da Carta Aberta de Serviços, em cumprimento a Lei Federal 13.460/junho de 2017.



# Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá

## OUVIDORIA MUNICIPAL

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme apresentação no presente relatório, a Ouvidoria demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, mantendo a qualidade e eficiência em seus atendimentos, mantendo-se focado na melhoria contínua da prestação de serviços. Salientamos que todas as providências adotadas pela administração referente às ocorrências, entraram no cronograma de trabalho, dentre elas, uma de imediata solução e outras de acordo com o cronograma de cada departamento.

Percebemos que temos um árduo 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.

Destacamos ainda a importância da conscientização dos munícipes sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência ativa e a eficiência no serviço público municipal, também como um canal aberto para sugestões, para que em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal de comunicação.

Estância Hidromineral de Poá, SP, 16 de janeiro de 2024.