



Prefeitura do Município de Poá

OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA GERAL

2024



Prefeitura do Município de Poá
OUIDORIA GERAL

Márcio Fabiano
Chefe de Departamento de Ouvidoria

Lilian Maloni Nasti
Agente Operacional



Prefeitura do Município de Poá

OUIDORIA GERAL

INTRODUÇÃO

Este documento se trata do “Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral” da Prefeitura do Município de Poá-SP, ano calendário 2024.

A Ouvidoria Geral da Prefeitura do Município 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 2024, 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^o de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

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 do Município de Poá

OUIDORIA GERAL

CONCEITO

A Ouvidoria integra a estrutura organizacional da Prefeitura do Município de Poá-, 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 do Município de Poá

OUIDORIA GERAL

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 do Município de Poá

OUVIDORIA GERAL

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 do Município de Poá

OUIDORIA GERAL

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 do Município de Poá

OUVIDORIA GERAL

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.

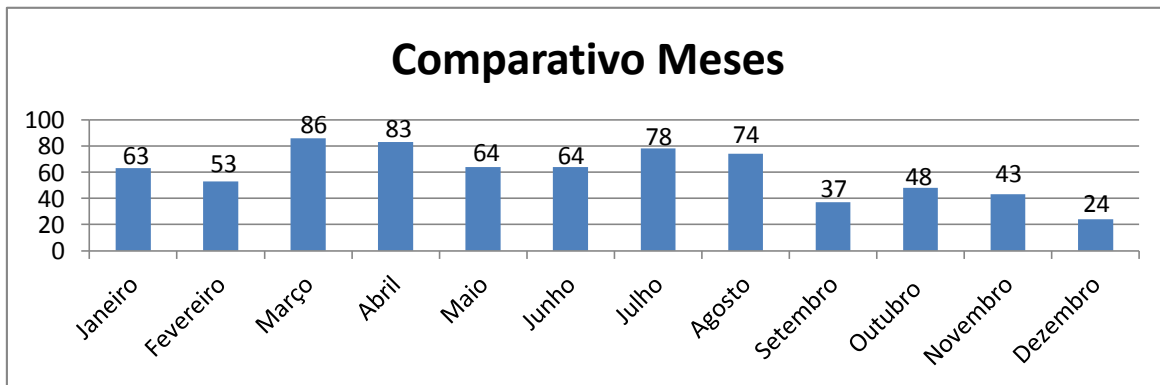


Prefeitura do Município de Poá

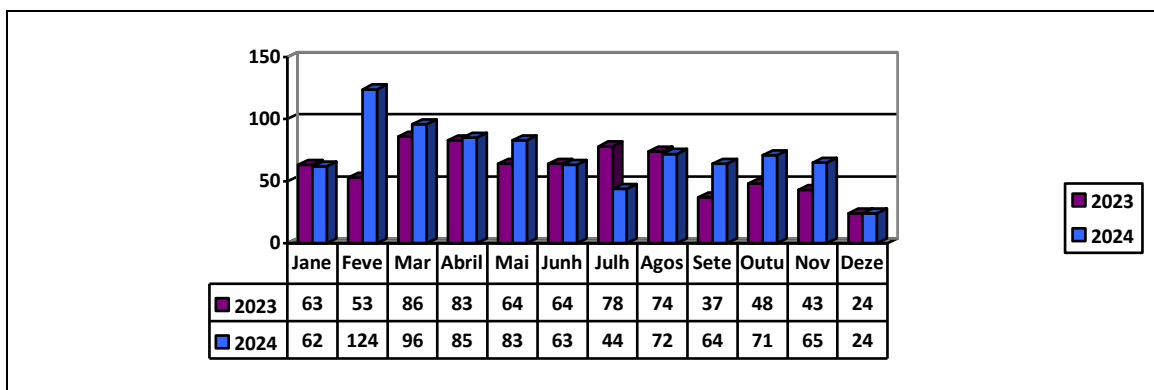
OUIDORIA GERAL

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 2024, a Ouvidoria Geral protocolou um total de 853 manifestações vemos no gráfico abaixo.



Disponibilizamos também o comparativo entre os meses de 2023 que teve um total 717 manifestações registradas e 2024 um total de 853.





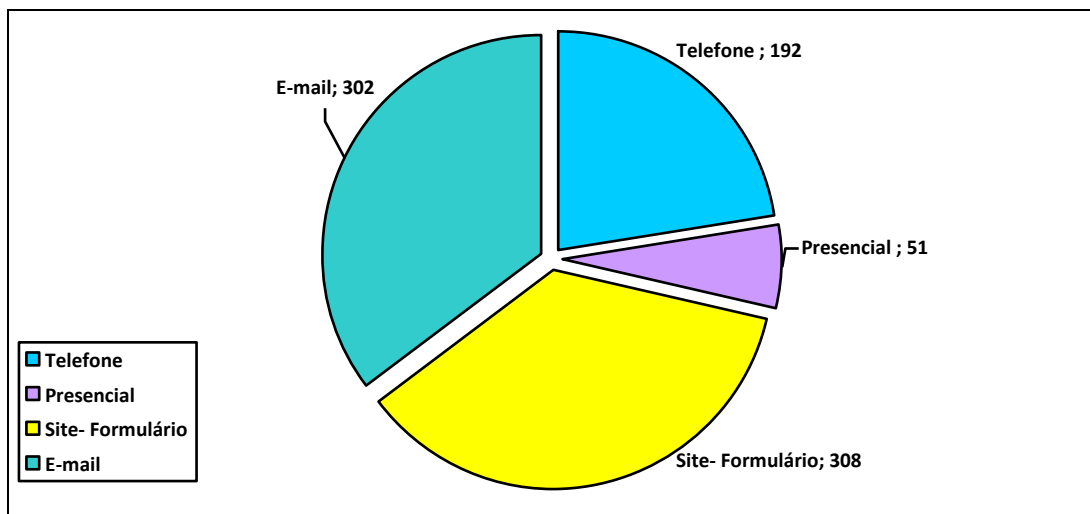
Prefeitura do Município de Poá

OUIDORIA GERAL

DADOS ESTATÍSTICOS DO ATENDIMENTO DA OUIDORIA

A Ouvidoria, através de seus canais de comunicação, atende ao cidadão, orienta como será o andamento da sua manifestação, registra os dados e encaminha para as Secretarias e Departamentos responsáveis para a adoção das respectivas providencias.

Meios de Contatos 2024		
Telefone	192	23%
Presencial	51	6%
Site- Formulário Eletrônico	308	36%
E-mail	302	35%



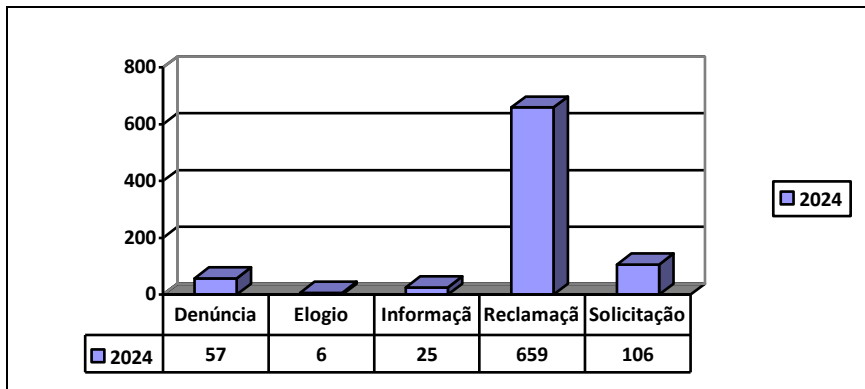


Prefeitura do Município de Poá

OUIDORIA GERAL

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

Manifestações por categorias 2024		
Denúncia	57	57%
Elogio	6	2%
Informação	25	3%
Reclamação	659	77%
Solicitação	106	12%



As manifestações após análise da Ouvidoria, e com a formalização do protocolo, a demanda é encaminhada para a secretaria correspondente 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.



Prefeitura do Município de Poá

OUIDORIA GERAL

Secretaria e departamentos

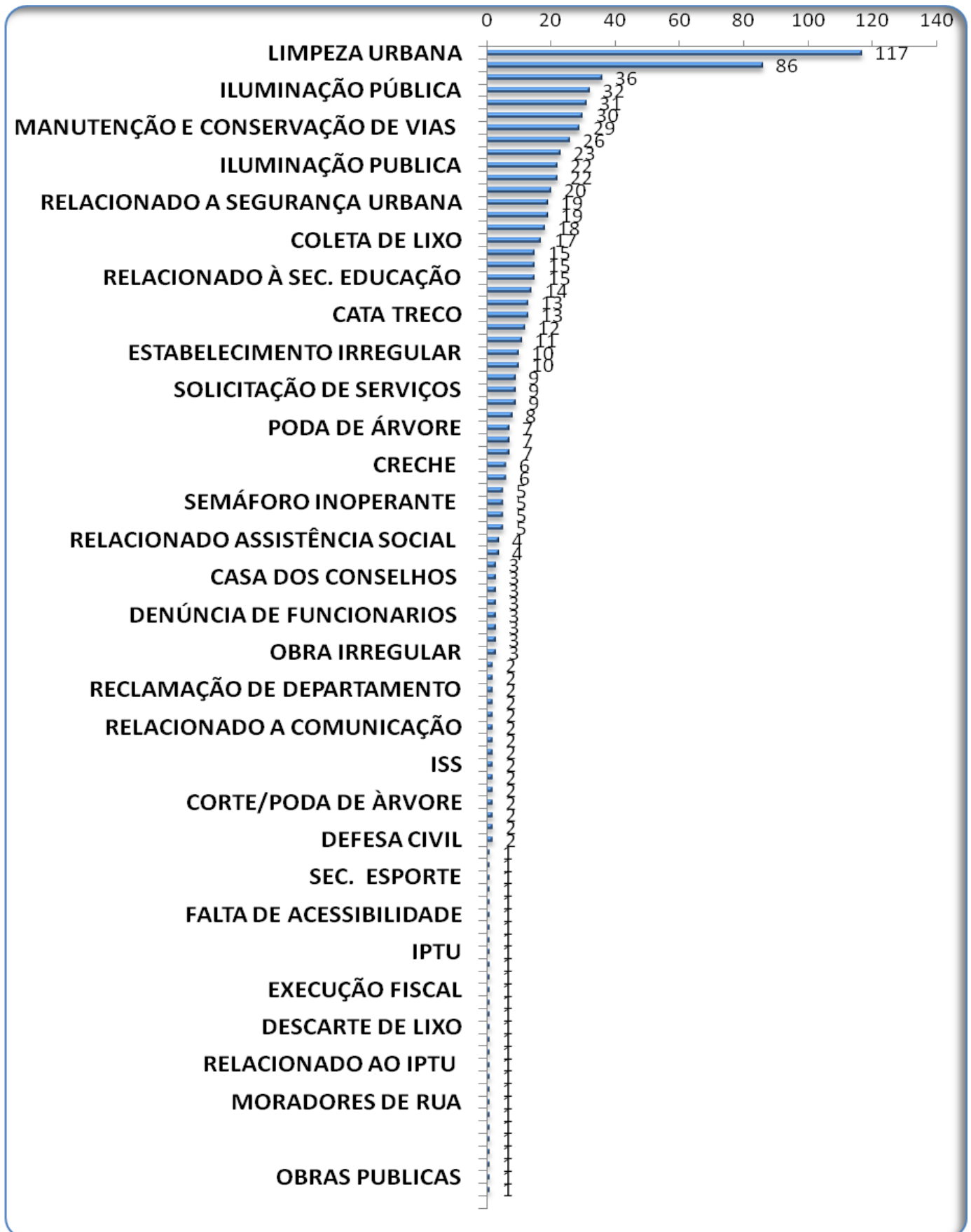


Nesse contexto, no ano de 2024, a Ouvidoria Municipal recebeu **853** manifestações que foram catalogadas por assuntos, o quadro abaixo apresenta o quantitativo de manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Municipal, vejamos:



Prefeitura do Município de Poá

OUIDORIA GERAL





Prefeitura do Município de Poá

OUVIDORIA GERAL

Face o contido nos incisos do artigo 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Encaminhamos um documento para cada Secretaria solicitando às providências que foram adotadas na resolução das manifestações encaminhadas através desta Ouvidoria, no entanto não alcançamos o numero de respostas desejadas, assim, coletamos dados do nosso sistema interno de Ouvidoria e temos a apresentar as seguintes informações.

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



Prefeitura do Município de Poá

OUVIDORIA GERAL

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.

Prefeitura do Município de Poá, SP, 24 de janeiro de 2025.