

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL OUVIDORIA - 2023



Ouvidoria

SUMÁRIO

- **1. INTRODUÇÃO**
- **2. FORÇA DE TRABALHO**
- **3. ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES**
- **4. ANÁLISE DE PROBLEMAS RECORRENTES**
- **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**



I. Introdução

Por força da Lei 842/2024, que dispõe sobre a criação da ouvidoria geral do Município de Sabáudia - Pr e da outras providências, em específico os artigos. 13,14, 15 e 16 que tratam sobre a criação de relatórios anuais, conforme abaixo:

Art. 13. A Ouvidora-geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 14. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - O número de manifestações recebidas no ano corrente;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes;

IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 15. Deverá ser realizado e disponibilizado junto ao relatório de gestão documento que contenha de forma clara e objetiva o ranqueamento de atividade entre secretarias e ouvidoria, afim de se demonstrar qual secretaria por ventura demonstra maior celeridade em relação as demandas sujeitas pelo munícipe, bem como sua devida resolução da demanda.

Art. 16. O relatório de gestão será:

I - Encaminhado ao Prefeito Municipal e disponibilizado integralmente na internet, conforme art. 15, parágrafo único, da Lei nº 13.460/17;

Conforme mencionado acima, compete ao ouvidor gerar relatórios anuais contendo uma perspectiva sobre o número de demandas abertas no ano bem como, apontar quais as maiores reiterações de reclamação ou denuncia e através deste relatório apontar possíveis soluções para os problemas recorrentes e após encaminhar ao Chefe do Executivo para ciência e providências cabíveis.

2. Força de Trabalho

Força de Trabalho da Ouvidoria de Sabáudia – 2023

A Ouvidoria de Sabáudia, em 2023, desempenhou um papel estratégico e essencial na mediação entre o cidadão e a administração pública, consolidando-se como um canal fundamental para o exercício da cidadania e a garantia da transparência e eficiência na gestão pública. Durante este período, a força de trabalho foi estruturada para atender às demandas crescentes e diversificadas, garantindo o funcionamento pleno e a qualidade dos serviços prestados.

Composição da Equipe

A equipe da Ouvidoria foi composta por um profissional altamente capacitados, abrangendo diferentes áreas do conhecimento, garantindo, assim, uma abordagem multidisciplinar para tratar as demandas dos cidadãos. Entre o cargo destacado estava:

- **Atendentes e Técnicos de Ouvidoria:** Realizaram o atendimento inicial, registro das manifestações e o encaminhamento aos setores competentes.

Treinamento e Capacitação

Durante o ano, foram promovidas algumas capacitações internas para o servidor municipal, com foco em:

1. **Atendimento Humanizado:** Para garantir que os cidadãos se sintam acolhidos ao buscarem o serviço da ouvidoria.
2. **Gestão e Resolução de Conflitos:** Capacitação para lidar com manifestações complexas e sensíveis.
3. **Ferramentas de Tecnologia e Informação:** Treinamento sobre o uso do Sistema de Ouvidoria do Município de Sabáudia e outras plataformas, otimizando o registro e a análise das demandas.

Canais de Atendimento

Em 2023, a Ouvidoria de Sabáudia ampliou e diversificou seus canais de atendimento, permitindo maior acessibilidade à população:

- **Atendimento Presencial:** Na sede da Prefeitura de Sabáudia, com horário de atendimento ao público: 8h às 12h - 13h às 17h.
- **Telefone:** Oferecendo canais ágeis e diretos para manifestações simples e solicitações de informações.
- **Site do Município:** Sistema integrado que possibilitou o registro e acompanhamento das manifestações de forma online e transparente.

Demandas e Atividades Realizadas

Ao longo de 2023, a ouvidoria recebeu um número expressivo de manifestações, totalizando:

- **Reclamações:** Correspondendo a 75% das demandas recebidas, principalmente relacionadas a serviços públicos como saúde, educação e infraestrutura.
- **Solicitações:** Representando 0% das manifestações, com pedidos de informações e esclarecimentos sobre políticas públicas e serviços municipais.
- **Sugestões e Elogios:** Cerca de 0%, demonstrando a participação ativa dos cidadãos na melhoria contínua dos serviços.
- **Denúncias:** Aproximadamente 25%, relacionadas a possíveis irregularidades na gestão pública.

A equipe da ouvidoria manteve-se comprometida com a análise criteriosa de todas as manifestações, priorizando os prazos de resposta e garantindo que os casos mais críticos fossem tratados com urgência.

Assunto	Quantidade	Porcentagem
DENÚNCIA	2	25%
ELOGIO	0	0%
RECLAMAÇÃO	6	75%
SOLICITAÇÃO	0	0%
SUGESTÃO	0	0%

Desafios e Perspectivas

Entre os principais desafios enfrentados em 2023, destacaram-se:

- A necessidade de ampliar a equipe para atender à crescente demanda.
- A modernização contínua dos sistemas tecnológicos para maior eficiência e agilidade no atendimento.
- O fortalecimento da cultura de participação cidadã, incentivando a população a utilizar os canais da ouvidoria de forma mais ampla.

Para 2024, a Ouvidoria de Sabáudia já traçou metas ambiciosas, como a implementação de novas ferramentas de análise de dados e a realização de audiências públicas para aproximar ainda mais a administração pública dos cidadãos.



3. DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES:

No intuito de melhorar a transparência das atividades da Ouvidoria e viabilizar um gerenciamento mais efetivo das manifestações, foi realizado a alteração da plataforma institucional do município que automaticamente possibilitou o acesso a uma nova plataforma da Ouvidoria, que permite gerar relatórios, gerar gráficos, e demonstrar de forma muito mais intuitiva os trabalhos a serem desenvolvidos pelo ouvidor bem como, facilitar o acesso da população junto a plataforma.

Abaixo será apresentado alguns gráficos que a plataforma permite ter um maior controle sobre a quantidade de chamados e suas respectivas classificações além de demonstrar quais os chamados são de forma anônima ou devidamente cadastrado.

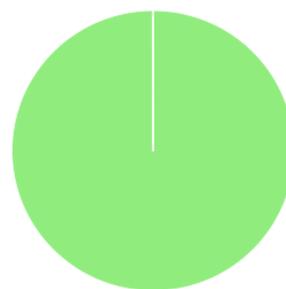
ATIVIDADE DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL - ESTATÍSTICAS GERAIS

Filtrar:

 Copiar  CSV  Imprimir

ATIVIDADE DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL - ESTATÍSTICAS GERAIS 

TIPO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Pedidos aguardando resposta	0	0%
Pedidos em progresso	0	0%
Pedidos finalizados	8	100%
Pedidos indeferidos	0	0%
Pedidos novos	0	0%
Total	8	100%



 Pedidos aguardando resposta
 Pedidos em progresso
 Pedidos finalizados
 Pedidos indeferidos
 Pedidos novos

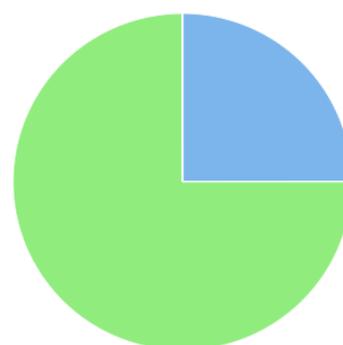
ASSUNTOS SOLICITADOS

Filtrar:

 Copiar  CSV  Imprimir

ASSUNTOS SOLICITADOS 

ASSUNTO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
DENÚNCIA	2	25%
ELOGIO	0	0%
RECLAMAÇÃO	6	75%
SOLICITAÇÃO	0	0%
SUGESTÃO	0	0%
Total	8	100%



 DENÚNCIA
 RECLAMAÇÃO
 ELOGIO
 SOLICITAÇÃO
 SUGESTÃO

TIPOS DE CHAMADO

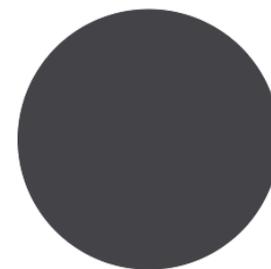
Filtrar:

TIPOS DE CHAMADO



Copiar CSV Imprimir

TIPO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Identificação	0	0%
Sem identificação	8	100%
Total	8	-



Identificação Sem identificação



4. Análise de Problemas Recorrentes

A Ouvidoria de Sabáudia, em 2023, desempenhou um papel fundamental na mediação entre a população e os serviços públicos, o que permitiu mapear problemas recorrentes que impactam a qualidade dos serviços e a satisfação dos cidadãos. A análise das manifestações recebidas revelou padrões significativos que podem servir como base para melhorias na gestão pública.

4. 1. Infraestrutura Urbana

Problemas Recorrentes: Conservação de ruas e calçadas: Reivindicações frequentes relacionadas a buracos em vias públicas e falta de manutenção em calçadas.

Iluminação pública insuficiente: Denúncias de ruas e praças com postes apagados ou sem iluminação.

Falta de acessibilidade: Reclamações sobre a ausência de rampas de acesso e sinalização adequada para pessoas com deficiência.

Impactos: Esses problemas comprometem a mobilidade urbana, aumentam os riscos de acidentes e afetam diretamente a segurança da população, especialmente em áreas periféricas.

Recomendações: Adoção de um cronograma contínuo de manutenção preventiva. Criação de um canal direto para relatar problemas específicos de infraestrutura com prazos de solução definidos.

4. 2. Saúde Pública

Problemas Recorrentes: Atrasos em atendimentos médicos: Longas filas de espera para consultas, exames, procedimentos especializados e falta de medicação.

Falta de medicamentos essenciais: Reiteradas queixas sobre a indisponibilidade de remédios na farmácia municipal.

Atendimento humanizado: Reclamações sobre postura inadequada de profissionais de saúde.

Impactos: A insatisfação com os serviços de saúde afeta diretamente a qualidade de vida da população e gera desconfiança em relação à administração pública.

Recomendações: Ampliação da equipe de saúde para reduzir filas de espera. Melhorias na logística de distribuição de medicamentos. Capacitação contínua de profissionais para reforçar o atendimento humanizado.

4. 3. Educação

Problemas Recorrentes: Manutenção de escolas: Relatos sobre falta de materiais básicos e problemas estruturais. **Falta de vagas em creches:** Alta demanda por vagas, especialmente em bairros mais populosos.

Impactos: Esses problemas comprometem o aprendizado e o bem-estar dos estudantes, prejudicando a formação das futuras gerações.

Recomendações: Investimentos contínuos na infraestrutura das escolas. Reavaliação da frota de transporte escolar e ampliação das rotas. Construção de novas creches para atender à demanda crescente.

4. 4. Segurança Pública

Problemas Recorrentes: Ausência de patrulhamento: Queixas relacionadas à falta de presença policial em áreas de maior vulnerabilidade.

Impactos: A sensação de insegurança afeta diretamente a qualidade de vida dos moradores e reduz o uso de espaços públicos.

Recomendações: Ampliação da parceria com as forças de segurança estadual. Instalação de câmeras de monitoramento em pontos estratégicos da cidade. Criação de programas comunitários para fortalecer a vigilância solidária.

4. 5. Gestão e Comunicação Pública

Problemas Recorrentes: Falta de retorno nas demandas da ouvidoria: Relatos de atrasos ou ausência de respostas às manifestações registradas. Dificuldade de acesso à informação: Reclamações sobre falta de transparência em processos administrativos e serviços públicos.

Impactos: A demora no retorno e a falta de clareza nas informações geram frustração e desconfiança da população em relação à gestão pública.

Recomendações: Reduzir os prazos para respostas às demandas da ouvidoria. Ampliar campanhas de comunicação para informar os cidadãos sobre os serviços disponíveis e os canais de atendimento. Implementar um painel público com indicadores de desempenho da administração municipal.



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Desde a promulgação da Lei nº 842/2024, a Ouvidoria Municipal de Sabáudia tem se dedicado a garantir que as demandas e sugestões da população sejam devidamente apresentadas ao Chefe do Executivo e aos respectivos Secretários Municipais. Atuando de forma integrada com todas as secretarias, a Ouvidoria busca oferecer o melhor atendimento ao munícipe, fortalecendo a gestão participativa e transparente.

O principal objetivo da Ouvidoria é identificar, por meio de relatórios periódicos, os pontos que demandam melhorias nos serviços prestados, apontando soluções que possam ser implementadas pelos setores competentes. Dessa forma, a Ouvidoria contribui para a constante busca pela excelência na administração pública e no atendimento às necessidades da população.

A análise dos dados coletados e apresentados por meio do painel desenvolvido tem como finalidade agregar valor à gestão pública, auxiliando no aprimoramento de processos e na tomada de decisões estratégicas. Assim, a Ouvidoria consolida-se como uma instância fundamental de comunicação e colaboração entre o cidadão e o Poder Executivo.

Diante do exposto, submetemos o presente relatório à apreciação do Chefe do Executivo para conhecimento e, posteriormente, divulgação aos demais interessados.

GABRIEL AUGUSTO MAZZARÃO DA SILVA

Ouvidora

Eu Moises Soares Ribeiro, Chefe do Poder Executivo, recebo este relatório para apreciação e me comprometo a analisar os levantamentos apontados por essa Ouvidoria.

Desde já, autorizo a publicação deste relatório.

Moises Soares Ribeiro

SABÁUDIA