

***** A Ouvidoria potencializa o acesso à informação para transparência da administração pública municipal.**

A SETRI, na execução dos serviços de Ouvidoria, tem a responsabilidade de desenvolver mecanismos que aproximem cada vez mais o cidadão do Poder Público Municipal, potencializando o acesso aos dados e implementando ferramentas modernas de divulgação das informações.

MELHORIA NO ATENDIMENTO

A **economicidade, a celeridade e a transparência das ações** realizadas voltam-se à aspiração de alcançar-se uma maior eficiência na prestação dos serviços à comunidade. **Estas ações vem ao encontro do Programa de Governo do Prefeito Pedro Almeida, o qual determinou a adoção de medidas voltadas a melhorar o atendimento à população, com mais agilidade, desenvoltura e humanismo.**

Acelerando a tramitação das demandas, uma vez autorizados pela Administração, desde 1º de fevereiro de 2021, a Secretaria disponibilizou, na forma eletrônica, a abertura direta de processos, com atendimento virtual e presencial.

Nesse sentido, utilizando-se do protocolo eletrônico, aberto pelo próprio contribuinte, caso seja identificado (pois pode requerer um serviço anonimamente), terá acesso às movimentações, despachos e documentos vinculados ao processo eletrônico aberto junto à Ouvidoria.

Outrossim, no interesse de que as manifestações da comunidade atinjam a sua finalidade, periodicamente são apurados relatórios pontuais das demandas, por tipo/espécie e órgão prestador, os quais estão servindo de baliza para os cursos/treinamentos que vem sendo realizados por determinação do Prefeito Pedro Almeida, cuja gestão vem primando pelo bom atendimento, com eficiência e humanismo.

Assim, **recepcionada a manifestação do cidadão, sendo acolhida a demanda, abre-se o processo administrativo eletrônico, encaminha-se à Secretaria/Órgão competente e, uma vez concluído o trâmite, dá-se ciência da solução ao contribuinte que houver se identificado ou arquiva-se em caso de manifestação anônima.**

OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Canal de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura

A **Ouvidoria** é o canal oficial responsável por receber **denúncias, reclamações, sugestões e elogios**. Através deste canal, a população pode encaminhar a sua manifestação relacionada ao governo municipal ou aos serviços públicos prestados pelos órgãos da Administração.

A **Ouvidoria** está disponível a todos os cidadãos e, caso seja solicitado, as informações serão tratadas com sigilo, a fim de preservar a integridade do denunciante/**reclamante**.

**ALGUMAS MEDIDAS TOMADAS PELA OUVIDORIA JUNTO ÀS SECRETARIAS,
NESTE PRIMEIRO ANO DE TRABALHO:**

1º) **abolimos o processo físico** – o andamento do processo e a solução/resposta se tornou mais célere e eficiente

2º) **criamos controles** diários/semanais e mensais de atendimentos – resumidamente constantes nos Relatórios Semanais da Ouvidoria

1. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA = TOTAL GERAL 10.347 no ano 2.021

6.636 – atendimentos externos (: 365 dd = 18,18 dia)

1.043 – processos abertos (: 365 dd = 2,85 dia)

1.911 – e-mails recebidos e encaminhados (5,23 dia)

757 - fala cidadão (2,07 dia)

10.347 (: 365 dias = 28,34 por dia)

- i PRESENCIAIS
- i VIA TELEFONE
- i VIA E-MAIL
- i FALA CIDADÃO
- i PORTAL DA OUVIDORIA

ATENDIMENTOS EXTERNOS (MENSAL) = TOTAL 6.636

JANEIRO	866
FEV	593
MAR	671
ABR	606
MAI	433
JUN	388
JUL	626
AGO	583

SET	433
OUT	603
NOV	292
DEZ	542

PROCESSOS ABERTOS (MENSAL) = TOTAL 1.043

JANEIRO	48
FEV	118
MAR	108
ABR	87
MAI	92
JUN	123
JUL	104
AGO	76
SET	73
OUT	94
NOV	58
DEZ	62

Totais processos abertos em 2019, 2020 e 2021 com relação à toda a Prefeitura

	2019	<u>2020</u>	<u>2021</u>	
Prefeitura	43.640	32.260	48.614	acrécimo de 50,69%
Ouvidoria	948	683 (2,11%)	1.115 (2,29%)	acrécimo de 63,25%

E-MAILS ENVIADOS ÀS SECRETARIAS (MENSAL) = TOTAL 1.911

i Demandas encaminhadas via e-mail às Secretarias, sem processo

JANEIRO	207
FEV	145

MAR	197
ABR	250
MAI	202
JUN	168
JUL	200
AGO	149
SET	81
OUT	104
NOV	61
DEZ	147

ACESSO VIA PROGRAMA FALA CIDADÃO (MENSAL) = TOTAL 757

JANEIRO	-
FEV	16
MAR	26
ABR	114
MAI	84
JUN	54
JUL	53
AGO	60
SET	38
OUT	104
NOV	61
DEZ	147

2. TOTAL DE PROCESSOS ABERTOS, POR TIPO E TRAMITAÇÃO

ENCERRADOS	EM TRAMITAÇÃO
ARQUIVADOS	NAS SECRETARIAS

i	DENÚNCIA	527	309	218 = 41,36%
i	RECLAMAÇÃO	513	327	186 = 37,03%
i	SUGESTÃO	31	26	5 = 16,12%
i	ELOGIO	20	16	4 = 20,00%
i	OUTRAS DEMANDAS	<u>9</u>	<u>8</u>	<u>1</u> = <u>11,11%</u>

i	NÚMEROS TOTAIS	1100	686	
i	AO ARQUIVO – PENDENTES DE BAIXA		85	
i	EM TRAMITAÇÃO		329 = 29,90%	

Pode-se dizer que, dos 1.100 processos abertos pela Ouvidoria, em 2021, 70% foram resolvidos, tiveram sua tramitação nas Secretarias e após foram arquivados. Hoje, temos 30% em tramitação nas Secretarias

2. ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS SOB TRAMITAÇÃO – POR UNIDADE/ÁREA

	2020	2021	
i	SME	5	4
i	SDE	19	30
i	SMS	8	20
i	SEAD	11	34
i	SEMCAS	2	15
i	SEHAB	3	4
i	SMO	1	104
i	SMAM	9	30
i	STSG	21	49
i	SMADER	-	3
i	CULTURA	-	2
i	ESPORTES	-	-
i	SEPLAN	-	-
i	CODEPAS	1	-
i	HBCS	4	21
i	SEF	9	11
i	SEG	2	5
i	AUDITORIA	-	6
i	COMISSÃO DE SINDICÂNCIA-		2
i	COMISSÃO SIC	-	3

i	OUVIDORIA	232	12
i	HEMOCENTRO	1	-
i	PGM	-	4
i	OUTROS	1	1
i	ND ARQUIVO	<u>111</u>	<u>85</u>
	TOTAIS	440	445

Ouvidoria - 31/03/2022

NOVOS DADOS

COMPARATIVOS DE JANEIRO A MARÇO DE 2021 E 2022

PROCESSOS
ABERTOS

PROCESSOS
ABERTOS

JANEIRO/2021 78

JANEIRO/2022 73

i HOUVE UMA **REDUÇÃO** DE 5 PROCESSOS EQUIVALENTE À **6,41%**

FEVEREIRO/2021 120

FEVEREIRO/2022 62

i HOUVE UMA **REDUÇÃO** DE 58 PROCESSOS EQUIVALENTE A **48,33%**

MARÇO/2021 120

MARÇO/2022 93

i HOUVE UMA **REDUÇÃO** DE 27 PROCESSOS EQUIVALENTE À **22,5%**

**** Nota-se uma redução substancial nas reclamações e denúncias da comunidade no ano de 2022 (NESTES 3 PRIMEIROS MESES)**