



PREFEITURA MUNICIPAL
URÂNIA

CNPJ:46.611.117/0001-02

ESTADO DE SÃO PAULO



OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES REFERENTE AO ANO DE 2022

13 DE JUNHO

URÂNIA

1950





PREFEITURA MUNICIPAL URÂNIA

CNPJ: 46.611.117/0001-02

ESTADO DE SÃO PAULO



Estrutura e atividades:

A Ouvidoria Municipal, atualmente faz parte da Secretaria Municipal de Comunicação Social, funciona de forma presencial e por telefone 17 3634 1511, no Centro Comunitário Luiz Fazzio, das 8h30 às 11h30 e das 13h às 17h.

A Ouvidoria oferece atendimento por contato telefônico, site – formulário eletrônico no portal do município, redes sociais e presencial.

Relatório Anual:

A Secretaria Municipal de Comunicação, por meio da Ouvidoria Municipal, registrou 13 protocolos de atendimentos que chegaram até o conhecimento da Ouvidoria neste ano de 2022, pelos meios: 2 por telefone, 2 por meio do formulário eletrônico - site, 2 presencialmente e 7 pelas redes sociais (facebook e instagram). Comparando com 2021, onde foram registradas 37 manifestações houve uma queda de 64,87% nos registros de protocolos.

Em especial, mesmo com uma queda de registros, destaca-se o aumento de registro de manifestações de ouvidoria pelas redes sociais, com o maior intuito de informações e nenhum registro de denúncias.

Ranking dos registros:

- **Os tipos mais demandados de registros em 2022 foram:**

1° Reclamação (6 registros)

2° Dúvida/Informação (5 registros)

3° Elogio (2 registros)

4° Denúncia e Sugestão (0 registro)



PREFEITURA MUNICIPAL URÂNIA

CNPJ:46.611.117/0001-02

ESTADO DE SÃO PAULO



- **As formas de contato mais demandadas de registros em 2022 foram:**

1º Redes Sociais (7 registros)

2º Telefone, presencialmente e site (2 registros cada)

- **As secretarias mais demandadas no ano de 2022 foram:**

1º Secretaria Municipal de Serviços Públicos (6 registros).

2º Secretaria Municipal de Comunicação (5 registros).

3º Fundo Social de Solidariedade (2 registros).

- **Os assuntos mais demandados no ano de 2022 foram:**

1º Solicitação de informações e dúvidas sobre horário de atendimento de serviços e procedimento de pagamento de impostos (5 registros).

2º Reclamação de falta de manutenção e reparo de áreas públicas/serviços públicos (3 registros).

3º Reclamações de mato alto (3 registros).

4º Elogio sobre serviço oferecido a população (2 registros).

- **Protocolo Anual:**

Em 2022, foram registrados nos meses:

Janeiro – 2 registros

Fevereiro – 1 registro

Março – 2 registros



PREFEITURA MUNICIPAL URÂNIA

CNPJ:46.611.117/0001-02

ESTADO DE SÃO PAULO



Abril – 2 registros

Maior – 0

Junho - 0

Julho – 2 registros

Agosto - 0

Setembro – 1 registro

Outubro - 0

Novembro – 2 registros

Dezembro – 1 registro

- **Conclusão das manifestações registradas:**

Em todos os casos registrados, as providências necessárias foram tomadas e os serviços foram concluídos de forma imediata/poucos dias após a reclamação. Nenhum caso foi improcedente.

- **Entre os registros da população em 2022, consideramos que os motivos foram:**

Os motivos pelas quais a população entrou em contato com a Ouvidoria foi para esclarecer dúvidas, solicitar informações e melhorias de espaços públicos e limpeza de áreas do município.

- **Entre os registros da população em 2022, analisamos que:**

Em todas as situações o trabalho já é realizado, porém, em algumas solicitações, como a situação de mato alto, o fato ocorre em terreno particular, sendo assim, a responsabilidade é de terceiros.

O olhar da população é de grande importância sobre os cuidados com nosso município e em todas as solicitações, a Ouvidoria Municipal vem trabalhando para cumprir a



PREFEITURA MUNICIPAL URÂNIA

CNPJ:46.611.117/0001-02

ESTADO DE SÃO PAULO



finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a Administração.

- **Sobre as providencias adotadas:**

Em todos os casos, as secretarias foram comunicadas sobre as solicitações desde informações a serviços. Nas questões informativas, a Ouvidoria junto a Secretaria de Comunicação verificou presencialmente ou por telefone a melhor resposta para o munícipe, visto que era possível uma resposta simples e imediata.

Em casos de solicitação de reparos, serviços, visitas in loco e outros, os departamentos foram comunicados de imediato assim que houve o registro e enviado ofício para que o responsável pelo setor tomasse providencias. Em todos os casos que demandaram ofícios, obtivemos respostas que foram solucionados.

- **Considerações finais**

Finalizo este registro ressaltando que o contato do cidadão com a administração pública se efetivou em 2022 através de um conjunto formado entre Ouvidoria/Secretaria de Comunicação, através de meios de atendimento on-line, telefone e presencial.

Sugestões de melhorias foram encaminhadas ao executivo, bem como o reconhecimento do trabalho que vem sendo realizado, onde após a implantação do projeto Cidade Limpa, Urânia + Limpa, notou-se uma queda no número de registros de mato alto no 2º semestre do ano.

A Ouvidoria Municipal tem a missão de representar todo cidadão e munícipe, seja ele externo ou morador, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pelo município sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.



PREFEITURA MUNICIPAL URÂNIA

CNPJ:46.611.117/0001-02

ESTADO DE SÃO PAULO



Urânia/SP, 6 de janeiro de 2023

Sandra Regina de Brito

Sandra Regina de Brito

Chefe de Ouvidoria

Prefeitura Municipal de Urânia

13 DE JUNHO

URÂNIA

1950