



RELATÓRIO ANUAL – 2023

Ouidoria Geral do Município de Pedregulho – SP

INTRODUÇÃO

Este é o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Pedregulho – Ano 2023. Para dar ao cidadão e à Administração Municipal um panorama geral da atuação da OGMU no ano de 2023 este relatório abrange as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a Gestão da Prefeitura Municipal de Pedregulho, e as manifestações dos usuários do serviço público municipal de 01 de janeiro a 30 de dezembro de 2023. Este documento tem por finalidade apresentar melhor este importante setor da gestão pública, os canais disponíveis para registro de manifestações, a classificação das manifestações, as medidas de transparência e eficiência tomadas pela Ouvidoria.

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de Pedregulho – SP apresenta o relatório anual referente ao exercício de 2023, com o objetivo de demonstrar à população e à administração pública os resultados das manifestações recebidas ao longo do ano. Reforçamos o compromisso com a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos, atuando como elo entre o cidadão e o poder público municipal.

CANAIS DE ACESSO

Qualquer cidadão pode enviar sua manifestação por meio dos seguintes canais de comunicação: → Central de atendimento FALÉ CONOSCO: (16) 3171-9400 → Portal da Ouvidoria: https://appouvidoria.com.br/app/registro/?id_orgao=1 e

Prefeitura Municipal de Pedregulho

Estado de São Paulo



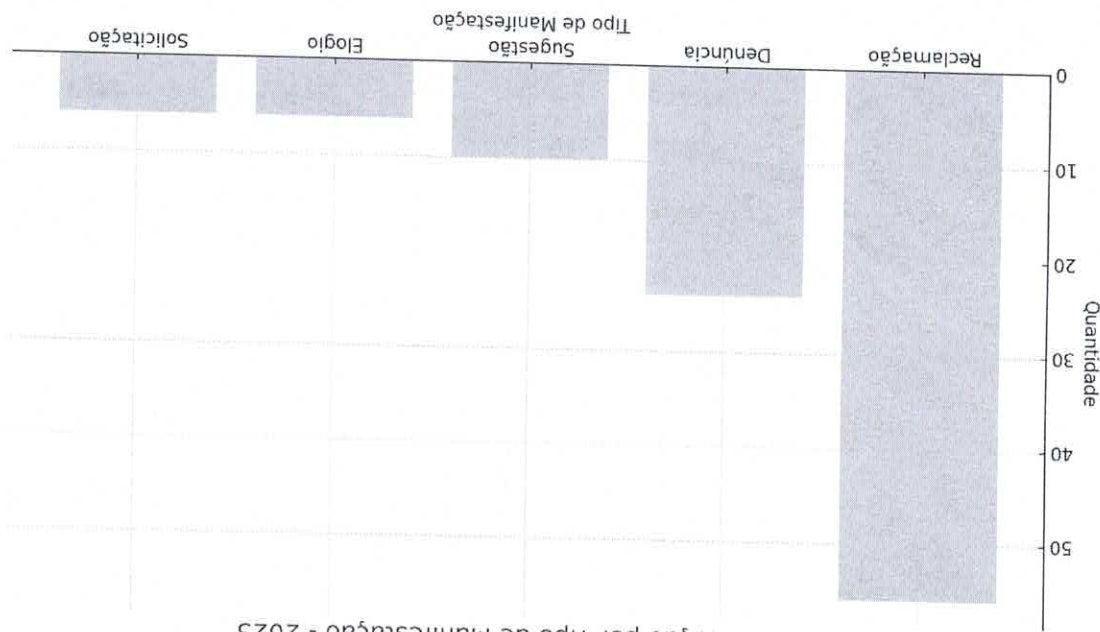
mail : ouvidoria@pedregulho.sp.gov.br → Atendimento Presencial: R. Cel. André Vilela, 96 - Centro, De Segunda a Sexta

Resumo das Manifestações Recebidas em 2023
Total de manifestações recebidas: 102

Classificação por Tipo de Manifestação

| Tipo | Quantidade |
|-------------|------------|
| Reclamação | 56 |
| Denúncia | 24 |
| Sugestão | 10 |
| Elogio | 6 |
| Solicitação | 6 |

Classificação por Tipo de Manifestação - 2023

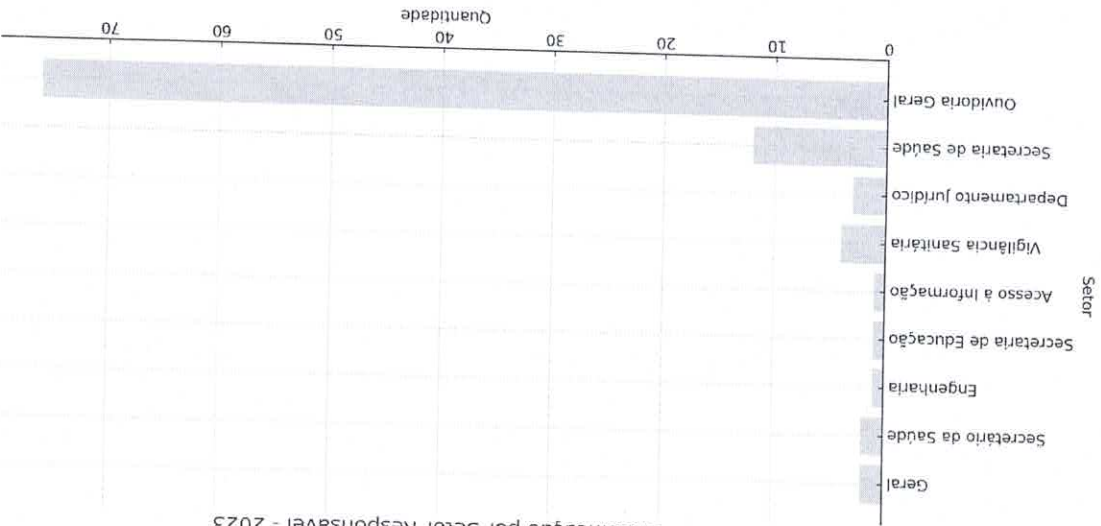




Classificação por Setor Responsável

| Setor | Quantidade |
|------------------------|------------|
| Ouidoria Geral | 76 |
| Secretaria de Saúde | 12 |
| Departamento Jurídico | 3 |
| Vigilância Sanitária | 4 |
| Acesso à Informação | 1 |
| Secretaria de Educação | 1 |
| Engenharia | 1 |
| Secretário da Saúde | 2 |
| Geral | 2 |

Classificação por Setor Responsável - 2023



Meios de Recebimento das Manifestações
 Estima-se que as manifestações foram recebidas pelos seguintes meios:
 - Presencial: 40%
 - Telefone/WhatsApp: 30%



- Site: 20%
- E-mail: 10%

Prazo Médio de Resposta

O prazo médio de resposta às manifestações em 2023 foi de aproximadamente 8 dias úteis, respeitando os prazos legais e administrativos.

Encaminhamentos e Providências

Todas as manifestações foram devidamente registradas e encaminhadas aos setores competentes para análise e resposta. A Ouvidoria acompanhou cada processo, buscando garantir a efetividade das respostas e a satisfação do cidadão. Em casos de denúncias e reclamações graves, foram geradas notificações formais aos órgãos responsáveis, assegurando a tomada de providências adequadas.

Considerações Finais

A Ouvidoria reforça seu papel como canal legítimo de escuta da população, essencial para o fortalecimento da democracia e para a promoção de uma gestão pública mais justa e eficiente. A participação cidadã é um dos pilares fundamentais da administração municipal, e a Ouvidoria se mantém à disposição de todos os munícipes para ouvir, acolher e encaminhar as suas demandas.

A Ouvidoria Pública é um instrumento essencial de fortalecimento da democracia participativa e da gestão transparente. Atuando como canal direto entre o cidadão e a administração pública, ela permite que qualquer pessoa possa expressar suas opiniões, apresentar sugestões, fazer denúncias, elogiar ou reclamar sobre os serviços públicos oferecidos.

Mais do que receber manifestações, a Ouvidoria tem a função de escutar com atenção, encaminhar com responsabilidade e acompanhar com firmeza cada demanda recebida. Com isso, contribui para a melhoria dos serviços, identifica falhas nos processos administrativos e estimula uma cultura de respeito aos direitos do cidadão.

A presença de uma Ouvidoria ativa e eficiente promove a confiança da população no poder público, pois demonstra abertura para o diálogo, disposição para resolver problemas e compromisso com a qualidade do atendimento à população.

Além disso, a Ouvidoria funciona como uma ferramenta estratégica de gestão, pois fornece indicadores valiosos sobre o desempenho dos serviços públicos,

Prefeitura Municipal de Pedregulho

Estado de São Paulo



Permitindo que os gestores tomem decisões mais assertivas e baseadas em evidências reais.

Por tudo isso, a Ouvidoria não é apenas um canal de escuta: é um espaço de cidadania, ética, respeito e construção coletiva de uma cidade melhor para todos.

Nota Técnica

Informamos que o presente relatório anual de atividades da Ouvidoria Municipal de Pedregulho, referente ao exercício de 2023, está sendo elaborado e publicado no ano de 2025 com o objetivo de regularizar a documentação institucional e garantir a continuidade administrativa.

Ressaltamos que este relatório está sendo produzido sob a atual gestão da Ouvidoria, iniciada em janeiro de 2025, uma vez que não foi confeccionado pela direção anterior à época. A responsabilidade pela elaboração deste documento é assumida por esta gestão exclusivamente para fins de regularização administrativa, mantendo o compromisso com a transparência pública e a preservação do histórico de manifestações da população.

Pedregulho 20 de Janeiro 2025

Fabricio Ferreira Barbosa

Diretor Geral da Ouvidoria de Pedregulho

16 3171-9400