

RELATÓRIO GERAL DE OUVIDORIA 2023

Conforme LEI Nº 4.096, DE 01 DE JULHO DE 2019. Artigos 29, 30 e 31.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SANTA LUZIA - MG

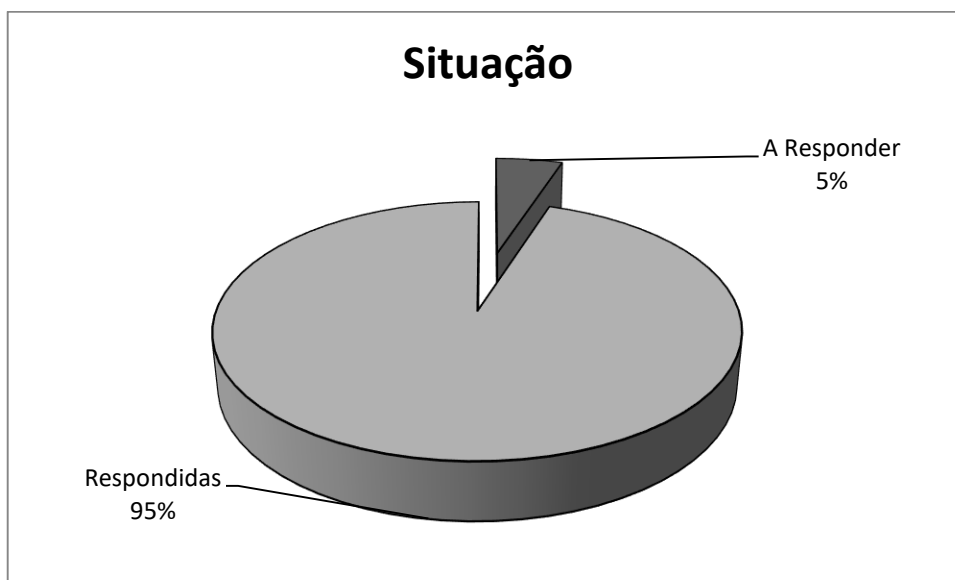
MAPA GERAL DE ATENDIMENTO

Os atendimentos na Ouvidoria Geral no ano de 2023 aconteceram tanto por contatos telefônicos quanto presenciais, sem se somar a este número os atendimentos telefônicos apenas a título de informação e encaminhamento a outros setores da Prefeitura.

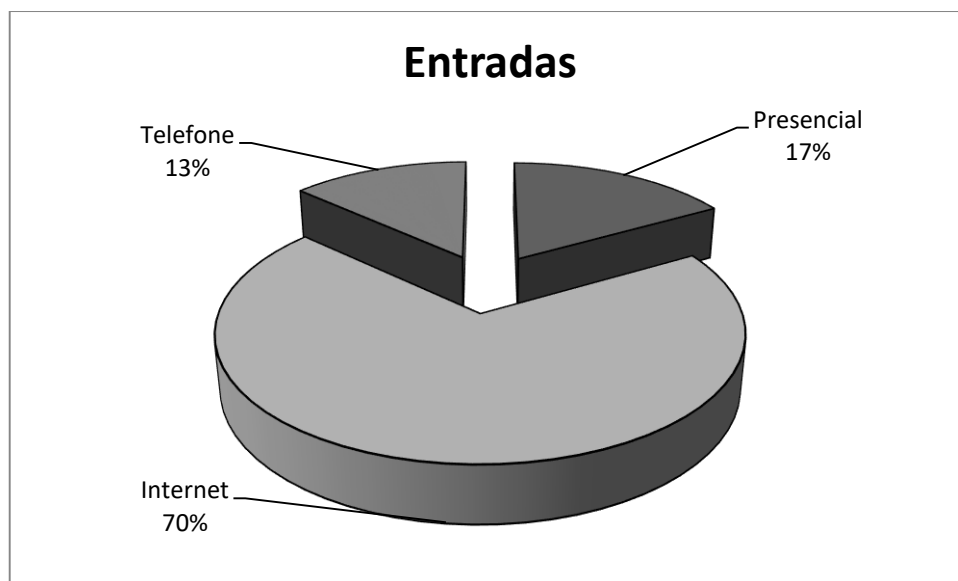
MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA FALABR

Em todo o ano de 2023 a Ouvidoria Geral recebeu um total de 660 manifestações, sendo 95% das manifestações respondidas.

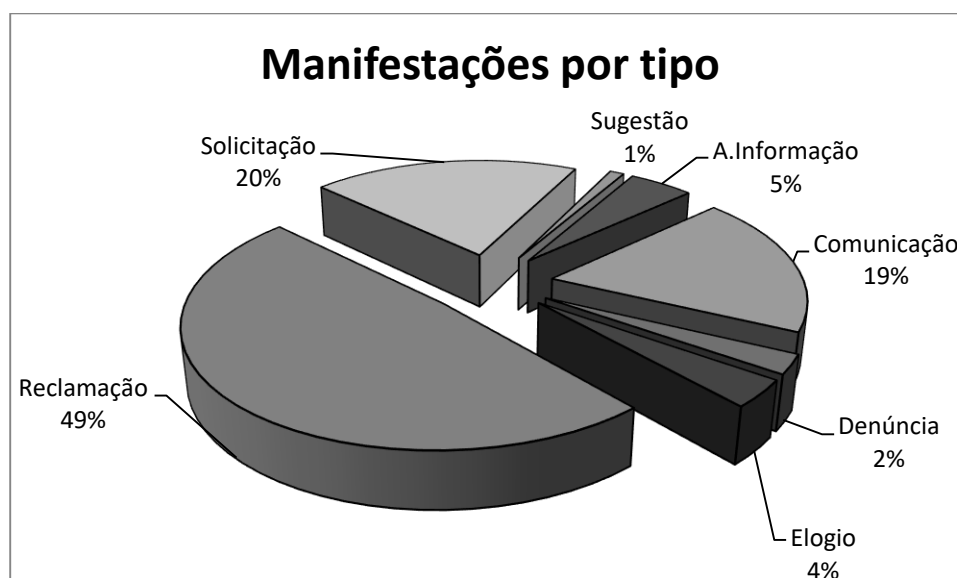
SITUAÇÃO	
Entradas Totais	660
Concluídas	530
Arquivadas	65
Em Tratamento	33
Acesso a Informação	32



ENTRADAS	
Internet	461
Presencial	111
Telefone	88

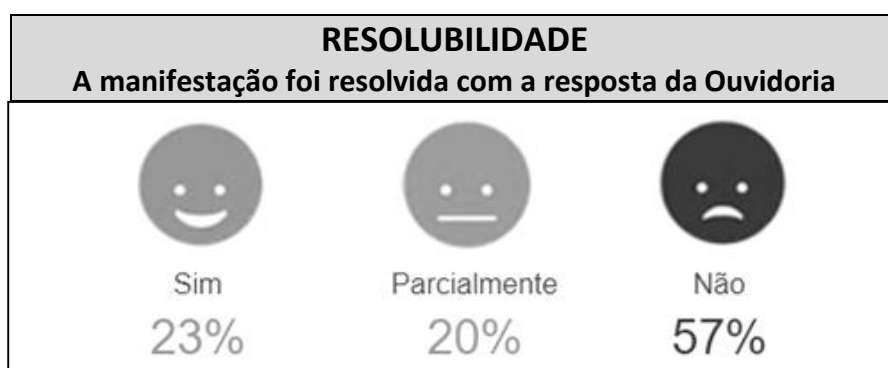


MANIFESTAÇÕES POR TIPO	
Reclamação	322
Solicitação	133
Comunicação	125
A. Informação	32
Elogio	24
Denúncia	17
Sugestão	7

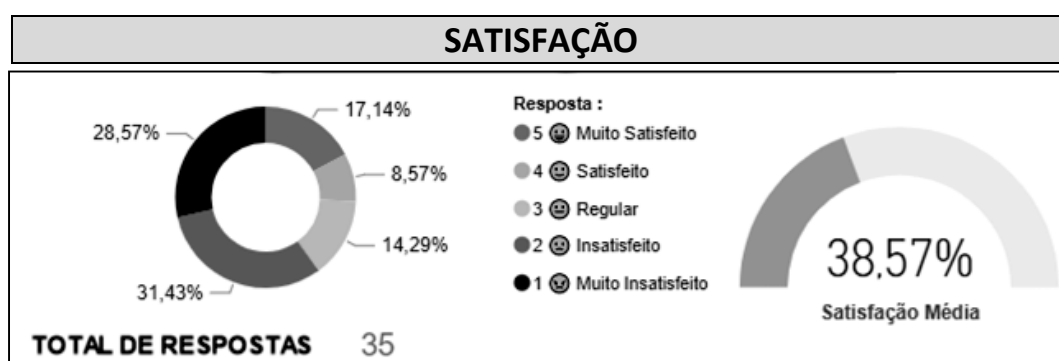


EVOLUÇÃO E MELHORIAS NO ATENDIMENTO DA PREFEITURA

Com a publicação de manutenção da Carta de Serviços e o esforço contínuo de cada Secretaria em tornar mais dinâmico e eficiente o atendimento ao cidadão, até de forma geral, pode-se perceber, por reflexo, através das demandas de Ouvidoria que houve melhora qualitativa na satisfação da Prestação de serviços da Prefeitura.



Por ser um canal de comunicação com os setores executores das demandas do cidadão, a Ouvidoria nem sempre pode resolver cabalmente as manifestações. Entretanto, tem aumentado a resolubilidade das ações da Ouvidoria Geral.



A Pesquisa de satisfação é feita no portal Fala.BR, onde apenas 5% das pessoas responderam, dando-nos um quadro provável de satisfação ou não do usuário. Trabalhamos para aumentar o retorno desta pesquisa para futuros relatórios.

MÉDIA DOS DIAS PARA RESPOSTA CONCLUSIVA		
Prazo legal 20 Dias Prorrogável + 20 Dias	Média Nacional 37 Dias Na Esfera Municipal	Média PMSL 2023 25 Dias 76% < 20 Dias

NOTA: Os Dados sobre as manifestações da Ouvidoria podem ser consultados no PAINEL RESOLVEU?, Do Governo Federal através do link:

(<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>). Basta acessar o site e inserir o órgão e o período que compreende o ano de 2023.

COMPARATIVO ENTRE 2019 E 2023		
Média PMSL 2019	Média PMSL 2023	Eficiência
89 Dias Respostas Automatizadas e não Resolutivas	25 Dias 76% < 20 Dias	 78%

SOBRE AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Em teoria, o número de reclamações e outras manifestações de Ouvidoria como, Solicitação de Providências, Denúncias e Comunicação de Irregularidades, reflete a percepção da prestação de serviço público pelos cidadãos. Quanto maior este número, pior a prestação de serviços. A Ouvidoria tem se esforçado tanto no atendimento quanto na interlocução com os servidores públicos em diminuir os entraves na prestação de serviço e eliminando consequentemente a necessidade de acionamento da Ouvidoria.

2019	2023	OUVIDORIA
5.980 Manifestações	660 Manifestações	 90%

Pelos nossos atendimentos também pudemos perceber a mudança de percepção dos cidadãos Luzienses sobre a Prefeitura: Em 2019 as reclamações eram generalizadas e indiretas, ex: (*"A Prefeitura não faz nada..."*). Já em 2023 as reclamações são pontais e direcionadas, ex: (*"Tal Secretaria, ou tal funcionário não fez..."*). O Cidadão, mesmo reclamando de um serviço, tem elogiado a atuação e prestação de outros serviços prestados pela Prefeitura. Conforme anexo a pontuação média de satisfação é de 3,74 de nota máxima 5 estrelas.

PROBLEMAS E SUGESTÕES DE SOLUÇÃO

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral do Município comprometeu-se com o treinamento e aprendizado de seus funcionários e o tem feito com a ajuda dos cursos disponibilizados pela CGU, notadamente mais à distância (on-line) que presencial. Apesar de estar com **o quadro de funcionários abaixo do necessário**, permanecemos no contínuo exercício de qualificação da equipe da Ouvidoria.

CONSIDERANDO o esforço na realização de mais ações de atendimento e divulgação, tanto interna quanto externa, sugerimos o cumprimento Art.23 e anexo I da LEI 4.096/19, visando à necessidade da **consolidação da estrutura organizacional da Ouvidoria**, que trará mais eficiência no gerenciamento dos serviços prestados tanto a população quanto a Prefeitura.

CONSIDERANDO a instalação da nova rede de telefonia (voip), assim como os novos equipamentos telefônicos que trouxeram maior conforto e qualidade de sinal e atendimento para servidores e munícipes em toda a Prefeitura, contudo, **limitou a capacidade de atendimento da Ouvidoria devido à falta de transbordos das linhas, dificuldade técnica do funcionamento do tri-dígito (156) perda do número principal da Ouvidoria (3641-5858)**, estamos em contato direto e contínuo com o setor responsável buscando soluções. Entretanto, sugerimos maior acessibilidade e comunicabilidade com os munícipes dos telefones de atendimento ao público de cada Secretaria, tendo em vista que uma parcela importante da população reclama não ser atendido por esses telefones, o que dificulta e descredibiliza as informações prestadas pela Ouvidoria para com a população.

“A autonomia e independência da Ouvidoria Geral são condições indispensáveis para o exercício sua função básica – receber críticas, sugestões, elaborar propostas que visem o aperfeiçoamento dos serviços da Gestão Publica. Do lado da sociedade é uma garantia da existência de uma porta aberta entre a população e a Prefeitura. No que se refere à Gestão, permite que a instituição seja permanentemente revigorada a partir de avaliações e propostas de seus usuários. Essa Inter-relação é a essência da Ouvidoria”

*Maria Tereza Sadek, Cientista Política e Professora Doutora da USP,
Adapt. Texto – Ramon Araújo*

Ouvidoria Geral do Município

Elaborado por Ramon A. R. Araújo, sob Supervisão de Hudson S. Gonçalves (Ouvidor Geral)