

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA/2024**

Conforme o Art. 15, Parágrafo Único, inciso II da Lei nº. 13.460/2017.

A Ouvidoria constitui-se em um canal de efetiva participação social na Administração Municipal. Com foco na boa qualidade e transparência da prestação dos serviços públicos e no aprimoramento das relações governo e sociedade. A Ouvidoria tem o poder de buscar soluções junto às Unidades de Serviços Municipais, quando o atendimento não for realizado com a qualidade que o público merece.

Ao ouvir o município de forma diversificada, a Ouvidoria proporciona o fortalecimento do exercício da cidadania.

A Ouvidoria busca a ampliação dos canais de comunicação entre a Administração e a população no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos.

No ano de 2024, este canal de interação com a população teve o seguinte desempenho, sendo que verificamos:

- a) Total de solicitações encaminhadas: 37
- b) Total de respondidas: 26
- c) Total de não respondidas: 11

Do total de solicitações encaminhadas a esta ouvidoria em 2024, discriminamos conforme a natureza das mesmas, sendo:

- a) Dúvidas: 02, que representam 5,4% do total.
- b) Solicitação: 08, que representa 21,6% do total.
- c) Reclamação: 03, que representam 8,1% do total.
- d) Denúncia: 22, que representam 59,5% do total.
- e) Sugestão: 02, que representam 5,4% do total.

Conforme apontado nos Relatórios dos anos anteriores, a Ouvidoria Municipal ainda carece de estrutura adequada para atender às expectativas dos cidadãos que buscam exercer os mecanismos de controle social. Neste ímpeto, setores chave que atuam na comunicação interna e externa – notadamente a Direção do Departamento Administrativo e a Direção de Comunicação e Transparência buscam a capacitação sobre os aspectos jurídicos e operacionais referentes à Lei Nº 13.460/2017.



Sobre o quantitativo de solicitações não respondidas, cabe destacar que estas se referem, sobretudo, a questões enviadas em duplicidade e respondidas em apenas uma ocasião. Este problema na experiência do usuário está sendo endereçado em contato com a empresa fornecedora do portal de Ouvidoria, de forma a evitar que os cidadãos enviem solicitações repetidas, fora do escopo temporal razoável para o provimento das respostas solicitadas ou da previsão regulamentar de prorrogação.

Cabe destacar também que a Ouvidoria Municipal tem trabalhado no aperfeiçoamento dos fluxos e processos de obtenção das informações demandadas pelos cidadãos, estabelecendo um guia de boas práticas que respeite os prazos observados na Lei Nº 13.460/2017 e salvasse as informações preenchidas no momento de submissão das indagações.

Este é o relatório e dou fé.

Nestor Luis Krindges
Ouvidor Geral/São Paulo das Missões