

**OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE UBIRAJARA**  
**OUVIDORA DO MUNICÍPIO**

**LUCIENE LOPES MAGALHÃES DE FREITAS**

**RELATÓRIO REFERENTE AO 1º**  
**QUADRIMESTRE 2023.**

**UBIRAJARA-SP**

## Relatório de Gestão da Ouvidoria

### 1º Quadrimestre 2023

A Ouvidoria Municipal de Ubirajara, nos termos do disposto no Decreto Municipal n. 002/2020, de 18 de Fevereiro de 2020, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no 1º quadrimestre de 2023 em cumprimento a suas atribuições.

#### 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Assim, em 18 de Fevereiro de 2020 foi instituído o Decreto 002/2020 que disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informações ao Cidadão- SIC em respeito a Lei n.

12527/11, legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação.

## 2. CANAIS DE ATENDIMENTO.

As demandas de ouvidoria são recebidas, 100%, por meio do telefone 14-3472-1201, mas disponibilizamos a população o e-mail [gabinete@ubirajara.sp.gov.br](mailto:gabinete@ubirajara.sp.gov.br), e também pelo site [www.ubirajara.sp.gov.br](http://www.ubirajara.sp.gov.br) na aba contato onde está inserido a ouvidoria e o e-SIC.

As demandas relacionadas á lei de Acesso á Informação são recebidas, em sua maioria por meio presencial e raras vezes pelo e-SIC, com interface disponível na internet em [www.ubirajara.sp.gov.br](http://www.ubirajara.sp.gov.br) na aba contato.

## 3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

No primeiro quadrimestre de 2023, não houve nenhuma mensagem recebida pela ouvidoria. Os problemas são recebido por telefone e resolvido por telefone e presencialmente nos setores da Prefeitura, em virtude do município ser de pequeno porte.

#### **4. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA**

Em que pese o esforço enviado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da ouvidoria e e-SIC ainda está aquém do grande quantitativo de manifestações recebidas. A população está acostumada manifestar por telefone e presencialmente achando mais fácil para solução dos problemas.

O Decreto 002-2020 que institui a Ouvidoria e o e-SIC está publicado em transparência/ legislação/ Decretos Municipais no site [www.ubirajara.sp.gov.br](http://www.ubirajara.sp.gov.br) no exercício de 2020.

#### **5. ANÁLISE E CONCLUSÃO**

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria e e-SIC se encontra adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso A Informação, mas ainda há necessidade de aprimoramento essenciais quanto a capacidade de tratamento das manifestações típicas de ouvidoria( solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio, achando mais fácil e eficaz ligar por telefone ou falar presencialmente com a Prefeita,

## Comparativo de registro de demandas no 1º quadrimestre 2023:

Demandas registradas 1º quadrimestre 2023 .... 00 pela Ouvidoria.

Através do e-SIC referente ao 1º quadrimestre 2023 não houve nenhum registro.

Nosso sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas da Ouvidoria, permite ao cidadão realizar o acionamento e o acompanhamento diretamente através da internet, proporcionando mais transparência ao processo e maior proximidade com a sociedade.

Tipos das Demandas registradas:

Serviços: 00 -

Reclamações: 0

Denúncias: 0

Informações: 0

Sugestões: 0

Elogios: 0

Chefe de Gabinete e responsáveis pelos setores, uma vez que o Município é muito pequeno, e de fácil acesso encontrar os responsáveis para solução de cada problema.

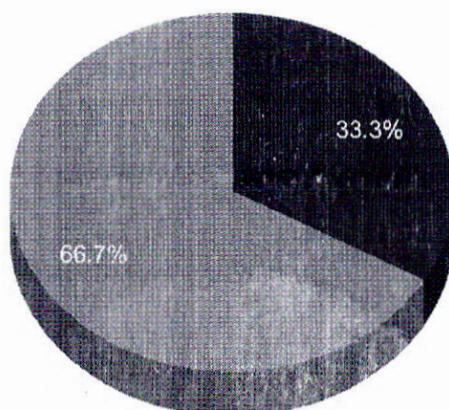
Ubirajara, 08 de maio 2023

*Luciene Lopes Magalhães de Freitas*  
Luciene Lopes Magalhães de Freitas

Ouvidora Municipal

## Listagem de todos os chamados

### Atividades do Sic Pública Municipal



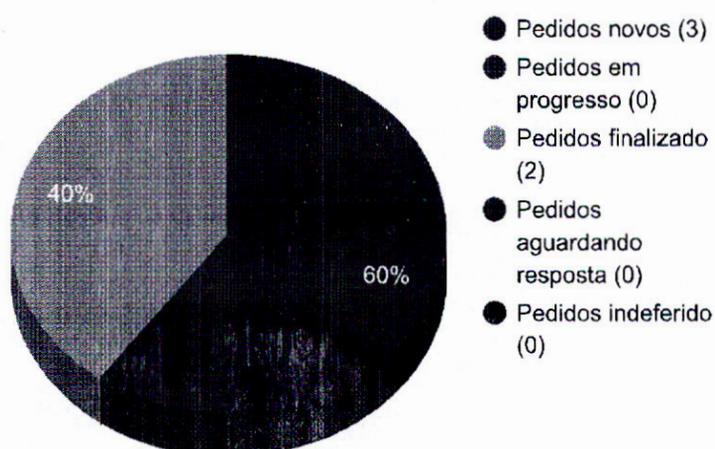
- Pedidos novos (1)
- Pedidos em progresso (0)
- Pedidos finalizado (2)
- Pedidos aguardando resposta (0)
- Pedidos indeferido (0)

### Chamados - Sic (Serviço de Informação ao Cidadão)

Assunto	Usuário	Setor	Status	Data
Plano da Mata Atlântica	Solicitação Anônima	Ti	Finalizado	01/03/2021
Piso Professores	Brayan da Silva Valêncio	Ti	Novo	21/11/2020
Reclamação Teste	Fernando Henrique Farias	Ti	Finalizado	25/10/2017

## Listagem de todos os chamados

### Atividades da Ouvidoria Pública Municipal



### Chamados - Ouvidoria Pública Municipal

Assunto	Usuário	Setor	Status	Data
Solicitação	Cintia Corina	Ti	Novo	22/07/2022
Solicitação	Solicitação Anônima	Ti	Finalizado	30/07/2021
Solicitação	MARCIA MARTINS	Ti	Novo	21/01/2021
Solicitação	Daniela de Cássia Moreira Noronha	Ti	Novo	08/12/2020
Sugestão	Renan Gabriel Molero	Ti	Finalizado	18/02/2020

**PORTARIA 64/2023**

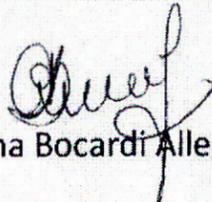
**“DESIGNA SERVIDOR PARA OUVIDOR MUNICIPAL E SERVIÇOS DE  
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO-SIC”**

ADRIANA BOCARDI ALLEGRETTI, Prefeita do  
Município de Ubirajara, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições  
legais expede a seguinte portaria:

**Artigo 1º** - Designa a Sra. LUCIENE LOPES MAGALHÃES DE FREITAS,  
servidora municipal, CPF: 359.168.838-03, RG: 26.427.759-4, para ser a  
responsável pela ouvidoria municipal e pelo SIC- Serviço de Informação ao  
Cidadão.

**Artigo 2º**- Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação,  
revogadas as disposições em contrário, em especial a Portaria 82/2021.

.Ubirajara, 03 de Abril de 2023.



Adriana Bocardi Allegretti

Prefeita Municipal