

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

**LUCIENE LOPES MAGALHÃES DE FREITAS**

**RELATÓRIO REFERENTE AO 1º**  
**QUADRIMESTRE 2024.**

**UBIRAJARA-SP**

**Relatório de Gestão da Ouvidoria**

**1º Quadrimestre 2024**

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 2024 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 à lei de Acesso à 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 2024, não houve nenhuma mensagem recebida pela ouvidoria. Os problemas são recebidos por telefone e resolvidos por telefone e presencialmente nos setores da Prefeitura, em virtude do município ser de pequeno porte.

### **Comparativo de registro de demandas no 1º quadrimestre 2024:**

Demandas registradas 1º quadrimestre 2024 .... 00 pela Ouvidoria.

Através do e-SIC referente 1o quadrimestre 2024 não houve 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: 00

Sugestões: 0

Elogios: 0

#### **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

costumada 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, 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, 29 de maio 2024.



Luciene Lopes Magalhães de Freitas

Ouvidora Municipal