**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA DO ANO DE 2024.**

Em atendimento ao inciso II do caput do art.14 e do art.15 da Lei nº 13.460 de junho de 2017.

**SUMÁRIO**

**- Estrutura da Ouvidoria.**

**- Canais de Atendimento da Ouvidoria.**

**- Relatório de Atendimento ano 2024.**

**- Conclusão.**

 A Ouvidoria Geral do Município de Divinolândia tem como missão garantir, estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade.

 Muito mais que garantir aos cidadãos o acesso a esses serviços e informações, instruí-los de como exercê-lo de forma correta e civilizadamente.

 A Ouvidoria Geral do Município funciona como um agente promotor de mudanças, comprometida com a satisfação do cidadão, e a melhoria dos serviços públicos. Sendo desta forma, um instrumento a serviço da democracia, e uma ferramenta de gestão pública.

**ESTRUTURA**

 Atualmente a Ouvidoria Geral do Município está instalada na Sede da Prefeitura, em uma sala da Ouvidora Geral, onde são realizados os atendimentos presenciais dos munícipes.

 A Ouvidoria Geral do Município conta com a Ouvidora Geral - Iamara de Queiroz Nogueira Ribeiro.

**CANAIS DE ATENDIMENTO**

 Os acessos aos atendimentos da ouvidoria podem ser realizados através dos canais abaixo:

I- **Atendimento presencial**: de segunda a sexta-feira, das 07:30h as 11:30 e da 13:00 as 17:00, no Centro de Atendimento ao Cidadão (CAC), situada na Rua Campo Salles, 121 – Centro -Divinolândia- SP.

II- **Telefone**: de segunda a sexta-feira, das 7:30 as 11:30h e das 13:00 as 17:00, por meio do número (19) 99709-5893 (também whatzap).

III- **Site: endereço eletrônico** – www.divinolandia.sp.gov.br , na página Ouvidoria

**RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

 As manifestações foram analisadas e previamente encaminhadas ás respectivas secretarias para responderem aos manifestantes.

 Durante o ano de 2024, observamos maior demanda de manifestações relacionadas as secretarias de: Fiscalização, Meio Ambiente, Obras e Serviços.

**Tipos de Manifestações:** Denúncia, Elogio, Reclamação, Informação, Pedido/ Solicitação e Sugestão.

**Canais de Atendimento:** Presencial, Telefone, Site da Prefeitura na página da Ouvidoria.

**Manifestações Mensais:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Janeiro | 25 | Julho | 08 |
| Fevereiro | 21 | Agosto | 15 |
| Março  | 15 | Setembro | 10 |
| Abril | 19 | Outubro | 26 |
| Maio | 14 | Novembro | 14 |
| Junho | 11 | Dezembro | 07 |

**Total : 185 ( Cento e sessenta e duas)**

**Manifestações por Secretarias / Departamentos:**

|  |
| --- |
| Fiscalização |
| Gabinete do Prefeito |
| Meio Ambiente |
| Obras e Serviços |
| Vigilância Sanitária |
| Zoonoses |
|  Estradas |
| Telefone |
| Defesa Civil |
| Engenharia Civil |
| Cemitério  |
| Transporte de Ambulância  |
| Educação |
| Transito  |
| Terreno |
| Centro odontológico |
| Iluminação publica |
| Sucen |
| Pavimentação  |

-**Total : 185** (cento e oitenta e cinco)

- **Manifestações por Canais de atendimento:**

- Presencial = 64 - Telefone = 60 - Site = 61

- **Tipos de Manifestações:**

- Solicitação/ Pedido = 48 - Reclamação = 90 - Sugestão = 03

- Denúncia = 44 - Elogio = 00 - Informação = 00

 **ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS –**

**ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS POR GERÊNCIAS (Setores).**

**SETOR DE FISCALIZAÇÃO:**  maioria destas manifestações com pontos recorrentes se concentraram sobre assuntos como: Terrenos baldios e Alvara de Funcionamento.

Para sanar esses pontos algumas providências foram tomadas:

Quanto aos terrenos baldios, os proprietários são notificados/autuados para que procedam a devida limpeza dentro do prazo estipulado. O mesmo procedimento é adotado nos casos dos “Alvarás de Funcionamento”.

**MEIO AMBIENTE:**  maioria destas manifestações com pontos recorrentes se concentraram sobre o assunto: corte e poda de arvores.

Para sanar esses pontos algumas providências foram tomadas:

As demandas apontadas são rotineiras, quando solicitado é realizada vistoria, autorizando ou não, dependendo da análise de cada caso. Para evitar o corte em casos que não são necessários, o requerente é orientado a implantar o espaço árvore, de modo a proteger a espécie e minimizar as queixas que normalmente são de rachaduras nas calçadas de passeio.

**SETOR DE OBRAS E SERVIÇOS:** Referente aos pontos recorrentes desta secretaria, os serviços solicitados foram: Estradas Rurais e Municipais.

Informo que por causa do relevo de nosso município ser montanhoso, existe uma dificuldade em conseguir manter as estradas rurais municipais em perfeitas condições de transito o ano todo. Em 2024 foi realizado um mapeamento dos trechos críticos para que possamos realizar um melhor serviço nos mesmos. Também em 2024 foi inicializada a pavimentação em alguns trechos, para melhor atender os munícipes, neste ano haverá continuidade neste tipo de serviços em outros pontos.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

 A Ouvidoria Geral do Município propõe uma escuta ativa entre os usuários e a gestão pública, buscando sempre a qualidade e eficiência nos serviços, agindo como um elo entre os usuários e a gestão pública.

 Mantendo sempre o compromisso com a qualidade e eficiência nos serviços, procurando identificar realmente se os serviços oferecidos estão atendendo a real necessidade dos usuários.

 Muitos desafios ainda estão por vir, pensar em novas tecnologias, plataformas digitais, agilidade, enfim, aprimorar os tratamentos das manifestações visando um atendimento eficaz e eficiente.

 A Ouvidoria Geral do Município se compromete a praticar a cidadania, a transparência dos atos públicos, contribuir para o controle e participação social, e acima de tudo garantir aos usuários o acesso aos serviços prestados, e serviços de qualidade, que realmente atendam às necessidades dos usuários.

 Reafirmamos o compromisso de ser um instrumento a serviço da democracia, e uma ferramenta de gestão pública.

 Divinolândia, 04 de fevereiro de 2025.

 Iamara de Queiroz Nogueira Ribeiro

 Ouvidora Municipal