PREFEITURA DE
MONTE ALTO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DE MONTE ALTO

EXERCÍCIO 2022

APRESENTAÇÃO

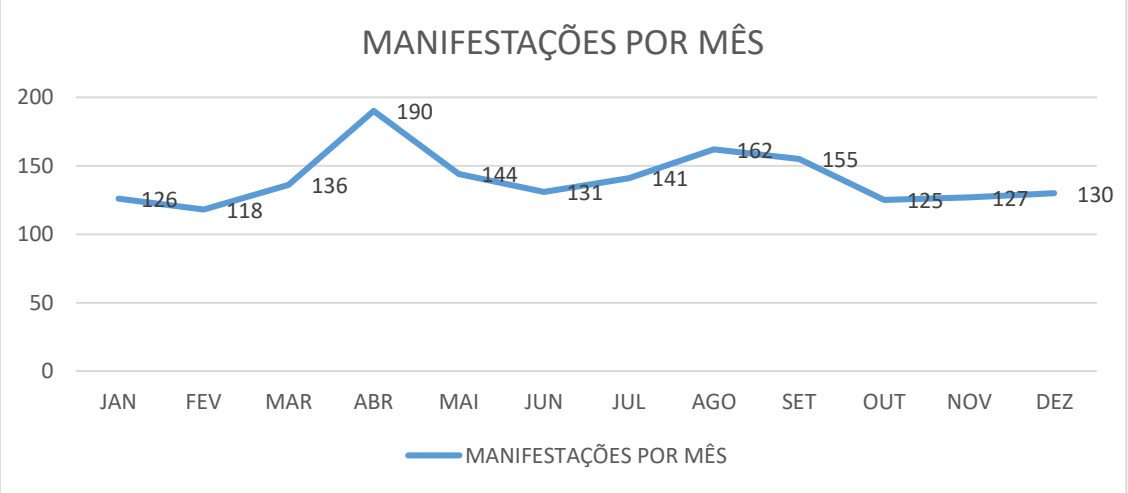
A Ouvidoria do município de Monte Alto, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2022, onde constam número de manifestações recebidas, motivo das manifestações e providências adotadas pela Administração Pública. Hoje, as atividades da Ouvidoria são realizadas pela Secretaria Municipal de Governo. Todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos municipais por meio da Ouvidoria pelo Portal da Prefeitura http://montealto.sp.gov.br/site/ouvidoria.

CANAIS DE ATENDIMENTO

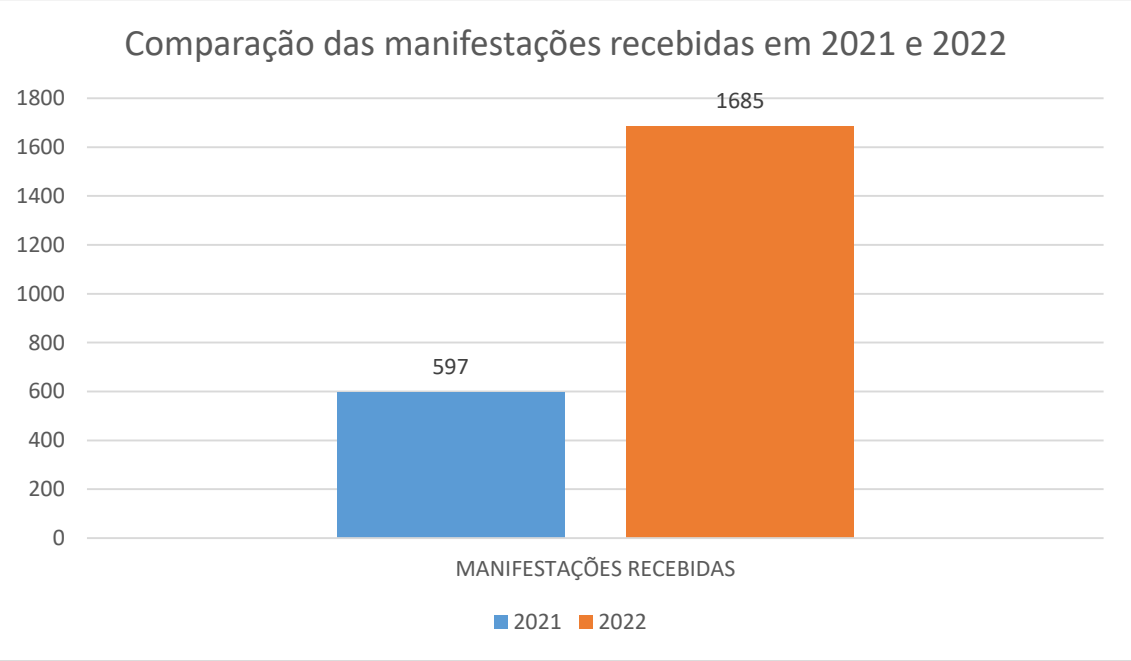
As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do telefone (16) 3244-3114. A partir de março de 2022 foi disponibilizado um canal de WhatsApp neste mesmo número telefônico denominado “Ouvidoria Digital”. A Ouvidoria também conta com um e-mail institucional: ouvidoria@montealto.sp.gov.br.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022 a Ouvidoria do município de Monte Alto recebeu 1.685 manifestações.

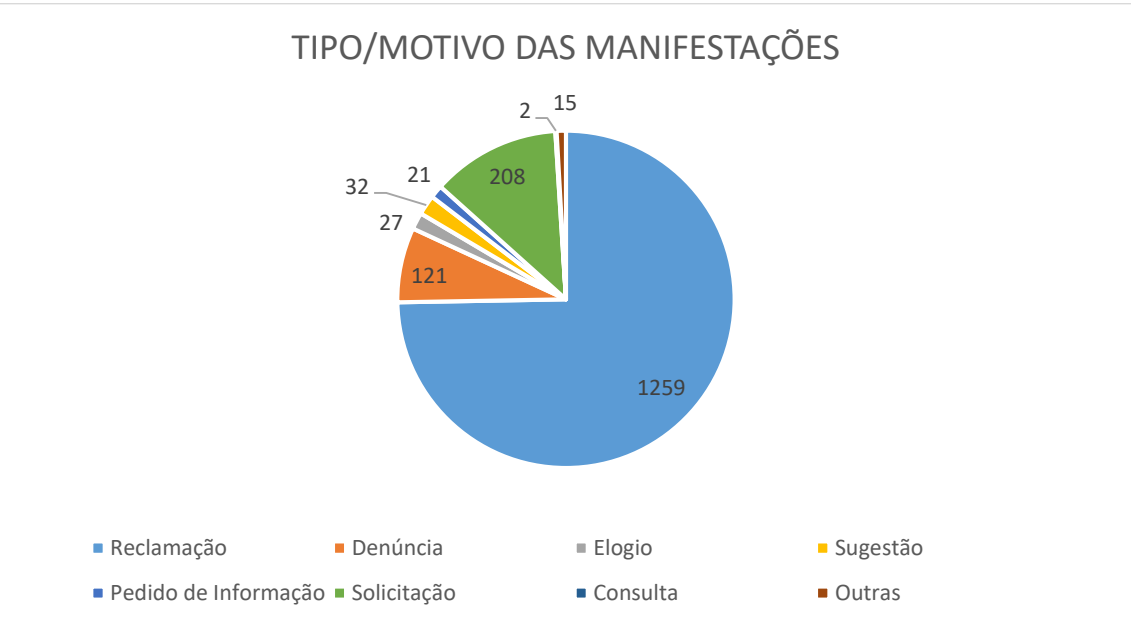


No ano de 2021, a Ouvidoria Municipal recebeu o total de 597 manifestações. A comparação fica assim estabelecida:

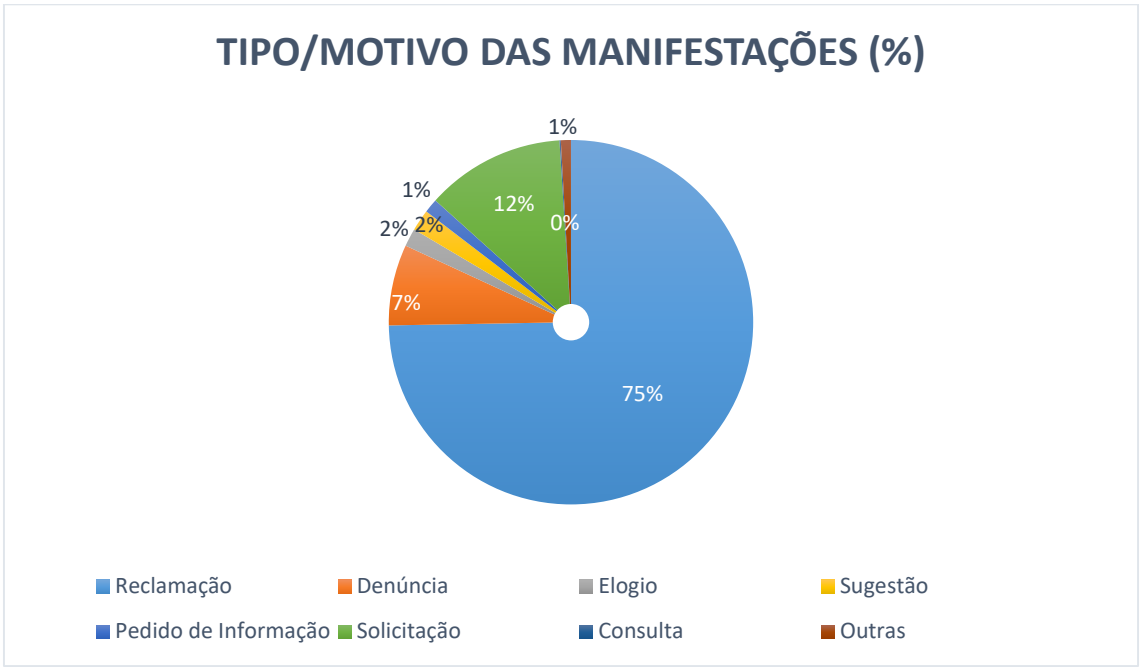


TIPO/MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

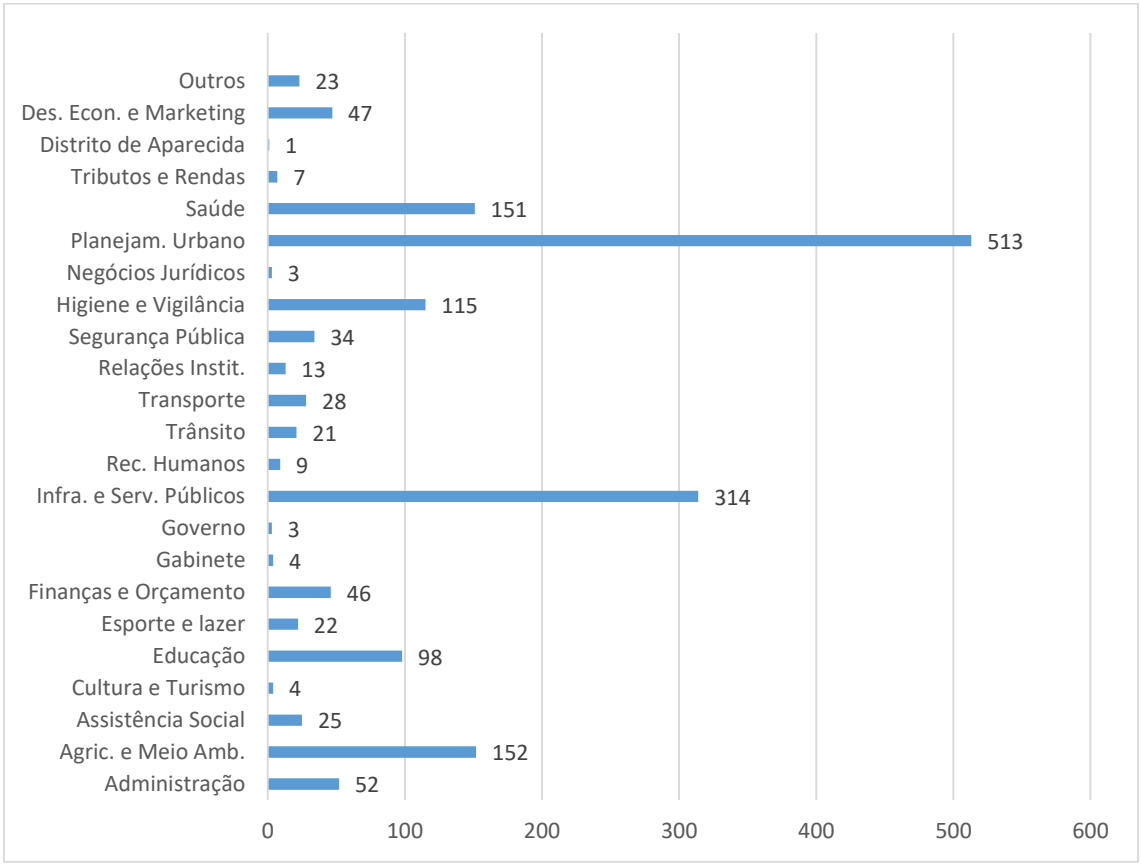
Das manifestações recebidas, registrou-se que o maior número são de "reclamações" (1.259), seguida por "solicitações" (208), "denúncias" (121), "sugestões" (32), "elogios" (27), "pedidos de informações" (21) e "consultas (2).



O percentual de cada um dos tipos/motivos das manifestações se revelou da seguinte forma:

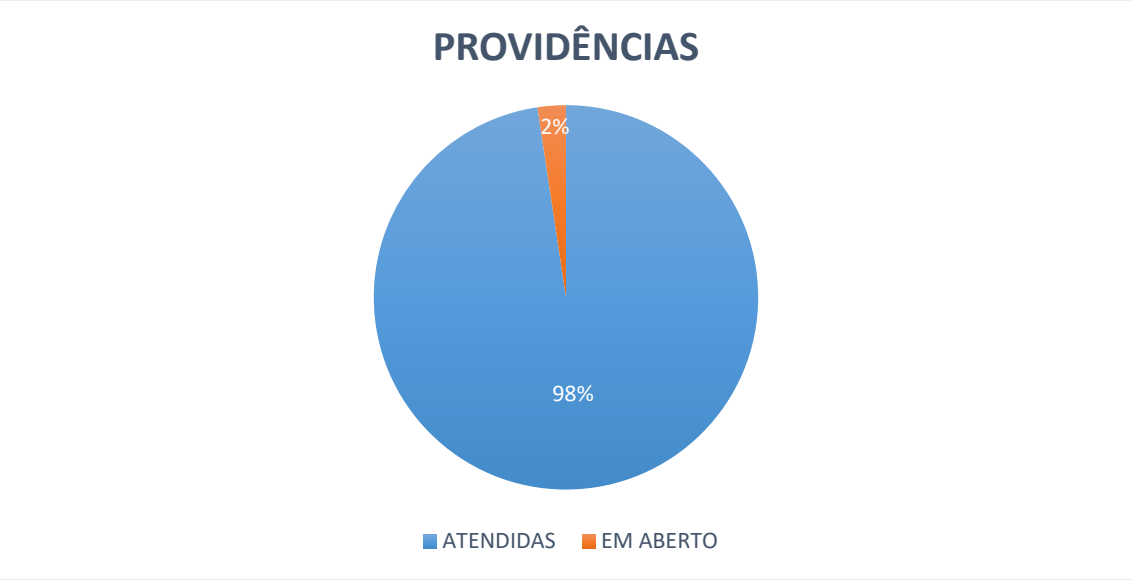


MANIFESTAÇÕES POR DEPARTAMENTO/SECRETARIA



PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Todas as informações recebidas pela Ouvidoria foram analisadas e encaminhadas aos departamentos responsáveis. As manifestações foram atendidas pela Administração Pública e seus setores.



CONSIDERAÇÕES FINAIS, APONTAMENTOS E RECOMENDAÇÕES

Inicialmente, observamos que a demanda da Ouvidoria Municipal cresceu 282,24% em relação ao ano de 2021. Grande parcela deste aumento se deve à disponibilização de um canal de WhatsApp para o recebimento de manifestações, muito mais facilitado para o acesso popular.

Também vale apontar que a grande quantidade de dados tornou deveras dificultoso o seu tratamento, tanto para acompanhamento ao longo do ano quanto para a elaboração do presente relatório, fazendo necessário se pensar em novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda, garantindo o atendimento ideal e a economicidade de esforços.

Finalizo ressaltando o papel da Ouvidoria como ferramenta de gestão que, inserida nas discussões relacionadas aos serviços prestados à sociedade, contribui para ampliar a transparência e eficiência do serviço público municipal.

Monte Alto, 20 de novembro de 2023.

Kerli Visotsky
Ouvidora do Município