



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

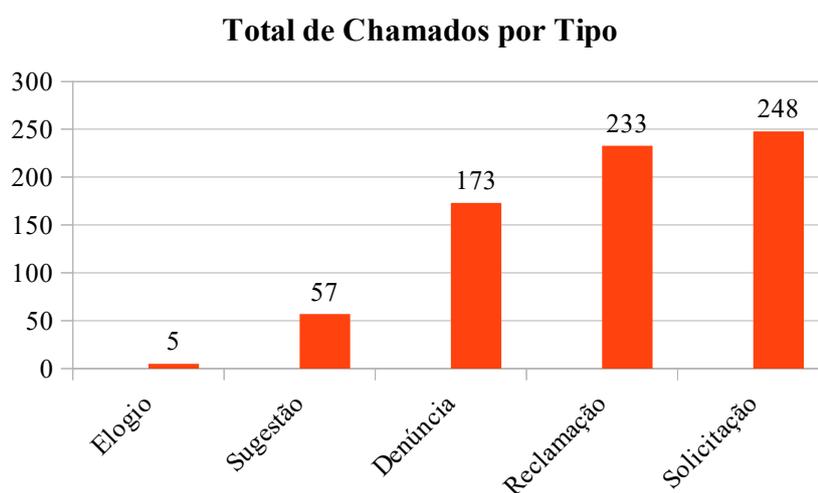
Este relatório tem como propósito apresentar informações sobre o número de ocorrências registradas pela Ouvidoria Municipal de Lençóis Paulista e pelo Cidade10 no período de janeiro a dezembro de 2023. As informações serão apresentadas de maneira geral e categorizadas por secretaria, permitindo a identificação e análise dos pontos recorrentes nas ocorrências registradas.

O levantamento e o relatório visam promover a transparência das ações dos canais e oferecer suporte aos gestores no aprimoramento dos serviços prestados à população.

OUVIDORIA

INFORMAÇÕES GERAIS

No ano de 2023 foram recebidos, no total, 829 chamados, sendo 716 válidos, distribuídos entre elogios, sugestões, denúncias, reclamações e solicitações, conforme ilustrado abaixo:

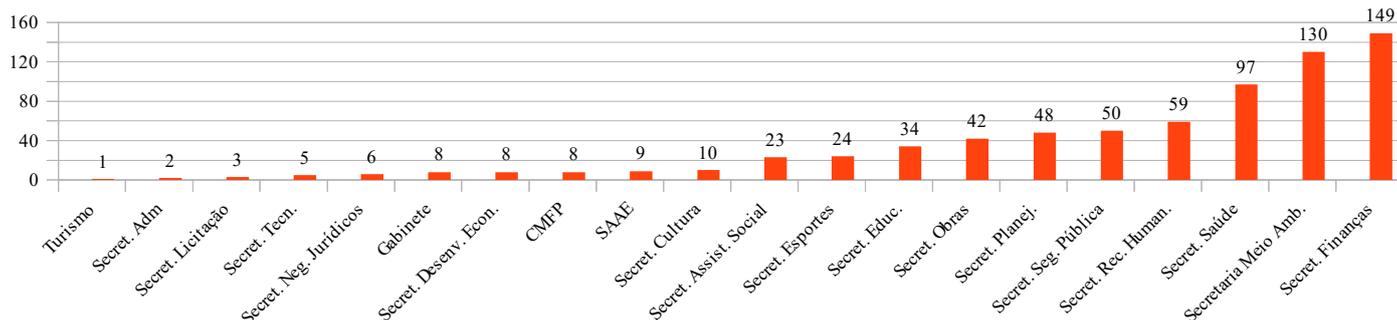


Além dos chamados válidos, foram contabilizados 113 chamados “excluídos”. Entre eles houve 52 casos em que, embora o assunto não se enquadrasse como ouvidoria, foram fornecidas orientações e direcionamentos. Também foram identificados 16 chamados com conteúdo duplicado e 44 chamados que não continham informações suficientes para prosseguimento ou direcionamento. Estes casos não foram incluídos nos quadros apresentados abaixo.



Os chamados válidos foram direcionados às Secretarias como apresentado a seguir:

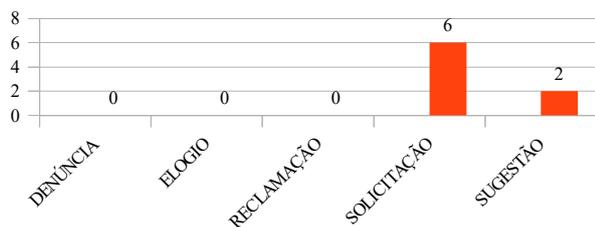
Número de Chamados por Secretaria



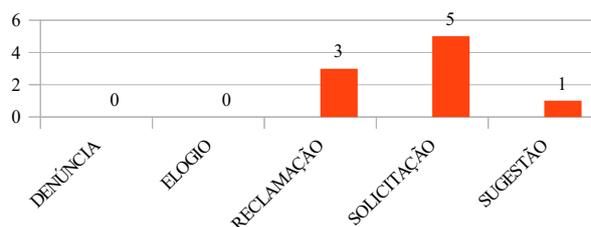
TIPO DE OUVIDORIA POR SECRETARIA

Abaixo, apresentamos através de gráficos os números e tipos de chamados encaminhados a cada secretaria:

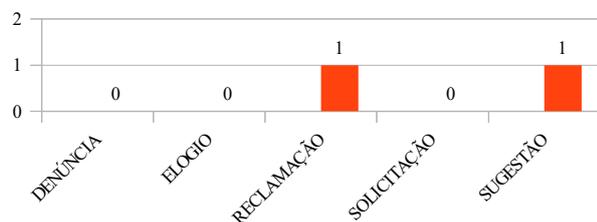
GABINETE



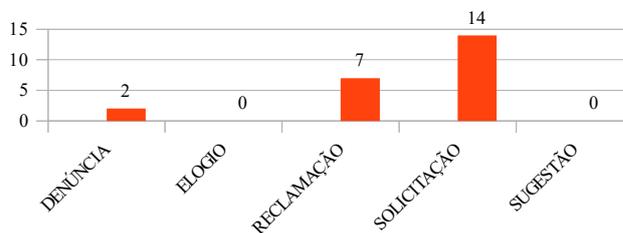
SAAE



SECRETARIA ADMINISTRATIVA

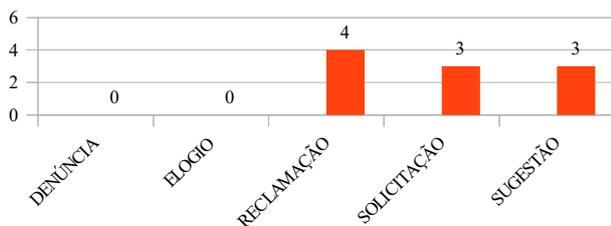


SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

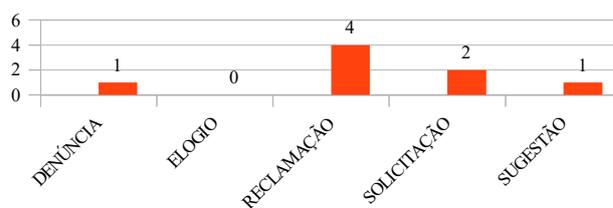




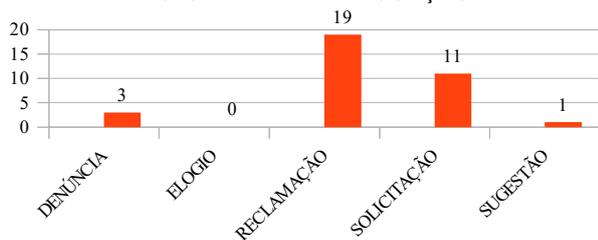
SECRETARIA DE CULTURA



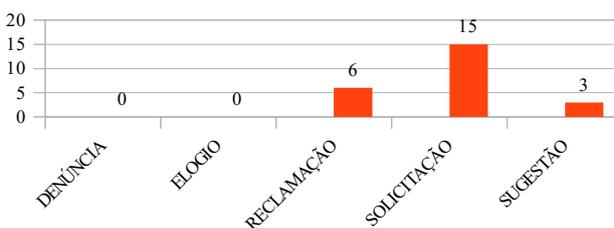
SEDECON



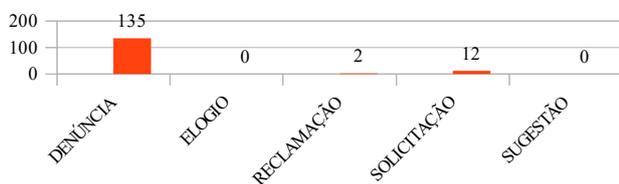
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO



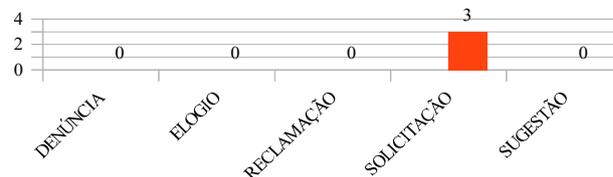
SECRETARIA DE ESPORTES

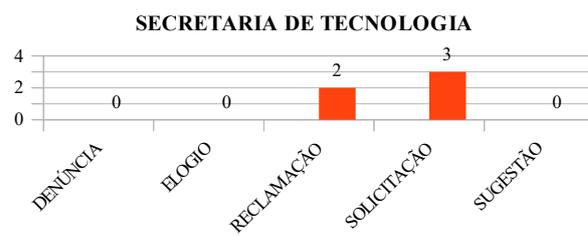
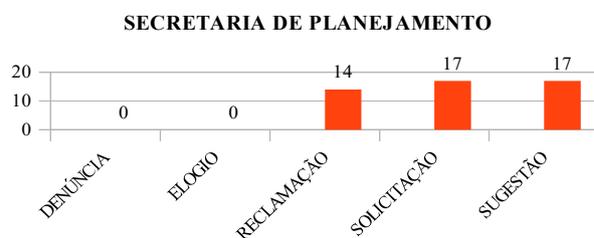
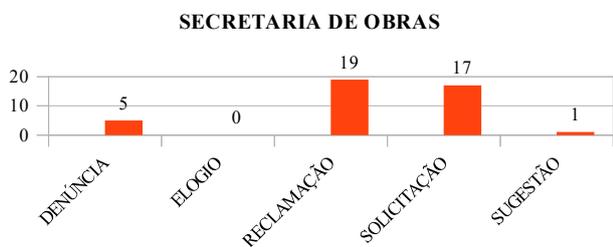


SECRETARIA DE FINANÇAS



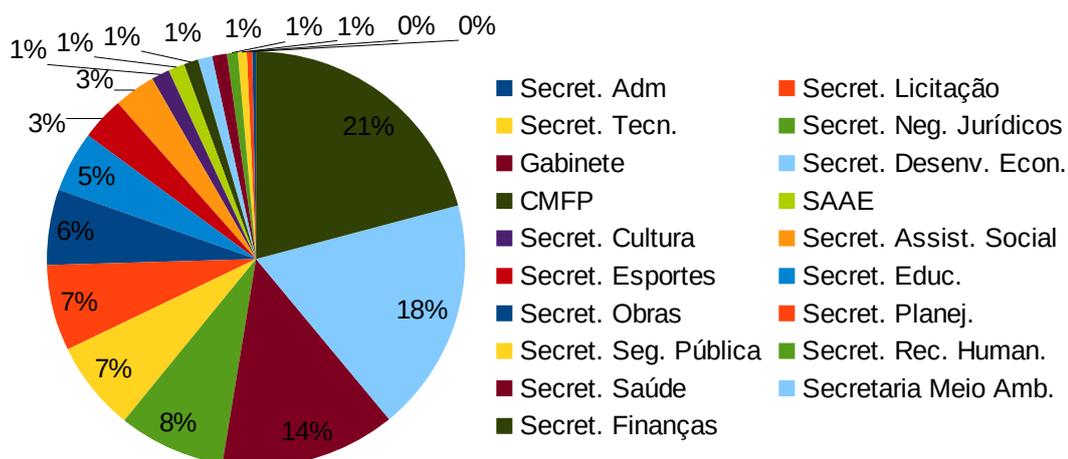
SECRETARIA DE LICITAÇÕES







Durante o ano de 2023, as secretarias de Saúde, Meio Ambiente e Finanças, foram as que receberam maior número de ocorrências. Juntas, as demandas direcionadas a estas secretarias representaram, aproximadamente, 53% do número total de chamados.



Cabe ressaltar, porém, que estas são secretarias responsáveis por uma grande e variada gama de demandas. Assim, abaixo apresentaremos quais foram os temas mais frequentes entre as requisições para melhor visualização das informações.

ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES

Ao receber as demandas, as classificamos em subcategorias para melhor análise. Abaixo, indicamos as que foram apresentadas em um maior número de chamados:

SUBCATEGORIA	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO
ESTABELECIMENTO COMERCIAL	152	Denúncias de estabelecimentos comerciais variados por suspeita de irregularidades de funcionamento.
SOLICITAÇÃO	144	Solicitações diversas que não se enquadravam em outras categorias. Variavam em assuntos como: solicitação de varrição, pedido de orientações em geral, limpeza de contentores de lixo, manutenção em



PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA
Praça das Palmeiras, 55 – CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP
Fone (14) 3269-7000
www.lencoispaulista.sp.gov.br
www.facebook.com/PrefeituraLencoisPaulista

		bebedouros de áreas públicas, entre outros.
ESPAÇO PÚBLICO	109	Indicações e sugestões de melhorias em espaço público, como por exemplo, poda de árvores, reparos em calçamento, instalação de brinquedos em praça e melhoria de ventilação em prédios públicos.
SERVIDOR PÚBLICO	57	Reclamações ou elogios direcionados a servidores públicos específicos.
RECLAMAÇÃO DE ATENDIMENTO	46	Reclamação de atendimento em algum serviço oferecido pela administração.
DÚVIDAS	43	Pedido de esclarecimento sobre assuntos variados, como qual departamento procurar para determinada situação, forma de utilização correta de sistemas, informações sobre eventos, etc.
CONCURSO	30	Questionamentos sobre processos de concursos públicos, orientações sobre recursos e reclamações sobre empresa aplicadora.
SINALIZAÇÃO VIÁRIA	24	Solicitações de melhorias em sinalização viária de locais variados, como colocação de placas, pintura de faixa de pedestres, entre outros.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Todas as manifestações recebidas pela administração pública municipal foram atendidas dentro do prazo legal com orientações e/ou soluções dos problemas apresentados, sendo que o tempo médio de resposta das ouvidorias em 2023 foi de 5 dias.



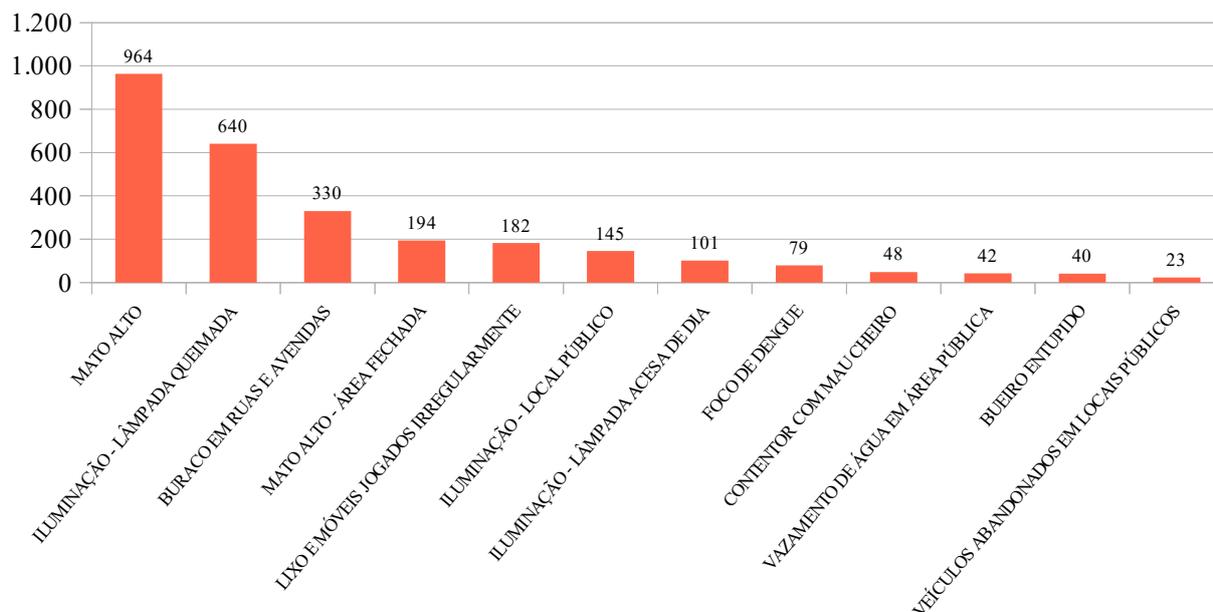
CIDADE10

INFORMAÇÕES GERAIS

O Cidade10, implantado em 2018, é um canal direcionado ao atendimento de algumas demandas específicas: mato alto, mato alto em área fechada, iluminação pública (lâmpada queimada ou acesa durante o dia), buracos em ruas e avenidas, lixo descartado irregularmente, foco de dengue, vazamento de água em área pública e bueiro entupido. Além dessas demandas, em 2023, também começaram ser atendidos através do canal, chamados sobre veículos abandonados em locais públicos, contentor com mau cheiro e a categoria “lixo descartado irregularmente” passou a contemplar o descarte de móveis.

Durante 2023, o canal Cidade10 recebeu 2.788 chamados válidos de janeiro a dezembro, sendo o prazo médio de resposta das demandas de 7,47 dias. As ocorrências foram distribuídas da seguinte maneira:

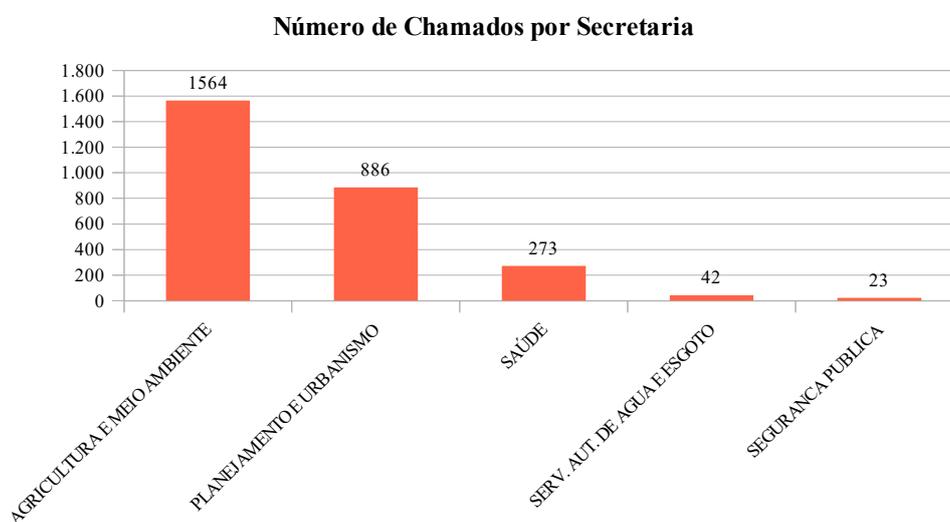
Número de Chamados por Tipo



A Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente é responsável pelo atendimento de demandas de bueiro entupido, buracos em ruas e avenidas, contentor com mau cheiro, lixo e móveis descartados irregularmente e mato alto em área aberta. Já as demandas de mato alto em área



fechada e foco de dengue são tratadas pela Secretaria de Saúde. Veículos abandonados são fiscalizados pela Secretaria de Segurança Pública. Questões relacionadas à iluminação são de responsabilidade da Secretaria de Planejamento. E a autarquia SAAE, responde pelos casos de vazamento em locais públicos. Dessa forma, abaixo, pode-se visualizar o número de demandas direcionadas a cada secretaria:

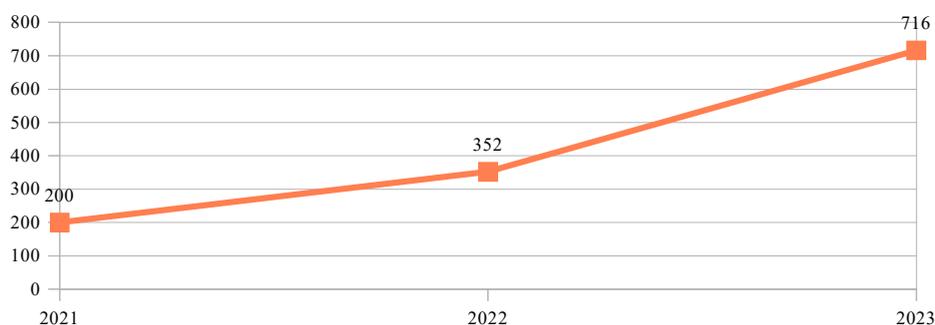




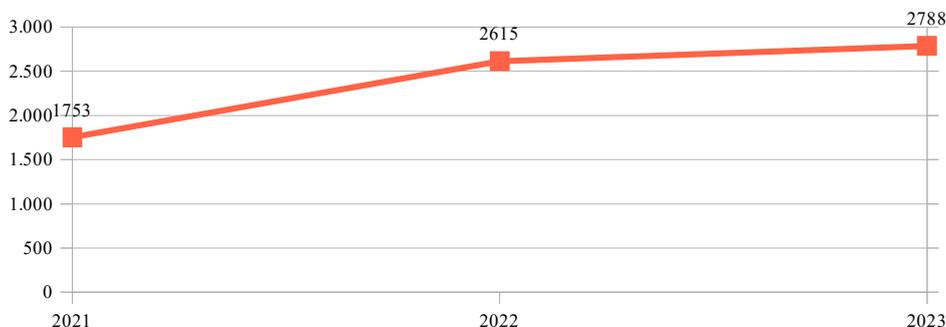
CONCLUSÃO

Quando comparado aos anos anteriores, notamos que em 2023 houve um aumento significativo de chamados tanto através do Cidade10, quanto da Ouvidoria :

Número de Ouvidorias



Número de Cidade10



Com relação ao Cidade10, nota-se que o canal tem sido mais acionado por proporcionar ao munícipe: facilidade de acesso, uma vez que as solicitações são feitas através do aplicativo de mensagens WhatsApp; maior controle sobre o andamento da demanda, já que recebe um número de protocolo para acompanhamento; além de devolutiva com informação de que medidas foram tomadas sobre a demanda quando o chamado é finalizado. As Secretarias, em contrapartida, recebem de forma unificada as solicitações da população, o que permite melhor organização e agilidade no atendimento das demandas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA
Praça das Palmeiras, 55 – CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP
Fone (14) 3269-7000
www.lencoispaulista.sp.gov.br
www.facebook.com/PrefeituraLencoisPaulista

Sobre a Ouvidoria, a implantação do novo sistema, que vem acontecendo desde 2022, bem como a maior divulgação dessa informação e eficácia do canal, sem dúvida contribuíram para que os municípios acionassem o poder público através deste caminho com maior frequência.

Analisando, porém, os padrões, nota-se que as solicitações feitas neste canal, geralmente, não se referem a locais ou situações repetidas. Por exemplo, não são direcionadas a um mesmo espaço público ou a um mesmo evento. Isso sugere que, quando as queixas são feitas, os gestores as abordam de maneira eficiente.

Em linhas gerais, os números demonstram que os dois canais têm alcançado o objetivo de facilitar a comunicação entre os cidadãos e a Prefeitura. Isso permite identificar que melhorias devem ser realizadas na prestação de serviços e o que tem se mostrado satisfatório. Além disso, estimula estabelecer melhor comunicação entre as Secretarias que, por diversas vezes, precisam unir forças para resolução dos problemas apresentados.

Lençóis Paulista, 10 de janeiro de 2024.

Ouvidoria Municipal