

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE APIAÍ - SP

Introdução:

O presente relatório visa cumprir as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece as normas gerais para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Apiaí.

A Ouvidoria Geral do Município de Apiaí/SP, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta a seguir o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício do ano de 2023, em cumprimento a suas atribuições.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Município de Apiaí-SP, funciona no Paço Municipal, junto ao Departamento de Expediente e Protocolo, com atendimento ao público das 08H00 às 11H30 e 13H30 às 17H30. A Ouvidoria é um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas reclamações e solicitações, que são encaminhadas aos setores responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os munícipes podem entrar em contato com a Ouvidoria pelos seguintes canais:

Pelo site do município <www.apiai.sp.gov.br>, acessando a opção “Ouvidoria” e ali realizar a sua solicitação.

E-mail: ouvidoria@apiai.sp.gov.br

Telefone: (15) 3552-8800.

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ENTRE OS MESES DE JULHO A SETEMBRO DE 2023.

Nos meses citados acima, relacionados ao ano de 2023, foram registrados 19 protocolos e essas manifestações são dos seguintes segmentos:

- 1) Solicitações de informações sobre serviços em geral e devido a fase pandêmica, na sua maioria relacionados a Assistência Social e dúvidas sobre horário de atendimento ou atendimento online;
- 2) Solicitações e pedidos de informações acerca de taxas e guias municipais;
- 3) Alvarás e outras solicitações tributárias.
- 4) Solicitação para averiguação de obras irregulares;
- 5) Solicitação de limpeza de terrenos;
- 6) Iluminação pública;
- 7) Reclamações de perturbação noturna por estabelecimentos comerciais ou vias públicas e outros.

Dentre o montante de solicitações protocoladas, tivemos uma média de: 05 resolvidos, 0 cancelados e 01 pendentes. As manifestações são respondidas de acordo com a disponibilidade dos departamentos.

A meta é cumprir as exigências do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017, encaminhando as decisões administrativas aos usuários, observado os prazos. A ouvidoria está se aprimorando para melhor atender e colaborar na resolução das manifestações recebidas.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

As solicitações sejam de informações, serviços e manutenções, reclamações, sugestões ou elogios, são enviados aos setores correspondentes e/ou secretaria responsável, para análise e providências, visando a busca de soluções para as mesmas.

CONCLUSÃO:

Uma das atribuições da ouvidoria é consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal.

Vale ressaltar, que a Ouvidoria em nosso município é uma ferramenta nova que está em processo de implantação e divulgação, visando alcançar significativo reconhecimento interno e externo quanto ao papel de instrumento mediador entre a participação da sociedade e suas necessidades de informação, e as realidades operacionais e administrativas do poder executivo municipal, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

O presente relatório visa cumprir as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece as normas gerais para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Apiaí.

MARTA H. P MARTINS

Ouvidoria da Prefeitura de Apiaí

RG. 23.471.097-4