



Município de Nhandeara

Rua: Dr. Octaviano Cardoso Filho, 359 – Centro - CEP 15190-000

CNPJ/MF: 45.146.271/0001-98 - Fone (17) 3467-4990

www.nhandeara.sp.gov.br / e-mail: ouvidoria@nhandeara.sp.gov.br

RELATORIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE NHANDEARA/SP

EXERCÍCIO 2022



Município de Nhandeara

Rua: Dr. Octaviano Cardoso Filho, 359 – Centro - CEP 15190-000

CNPJ/MF: 45.146.271/0001-98 - Fone (17) 3467-4990

www.nhandeara.sp.gov.br / e-mail: ouvidoria@nhandeara.sp.gov.br

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Nhandeara, atendendo a Lei nº 2.627, de 05 de agosto de 2021, apresenta o Relatório Anual referente às atividades, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos durante o ano de 2021.

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 auxiliar o poder público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, e a combater prática de atos ilícitos.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe uma Denúncia, Elogio, Reclamação, Dúvida, Solicitação e Sugestão.

- **DENÚNCIA** – Comunique um ato ilícito praticado por agentes públicos.
- **ELOGIO** – Exprese se você está satisfeito com um atendimento público.
- **RECLAMAÇÃO** – Manifeste sua insatisfação com um serviço público.
- **DÚVIDA** – Manifeste sua incerteza para esclarecimentos.
- **SOLICITAÇÃO** – Peça um atendimento ou uma prestação de serviço.
- **SUGESTÃO** – Peça uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.
- **OUTROS** – Descreva sobre outro assunto de interesse público.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de endereço eletrônico ouvidoria@nhandeara.sp.gov.br, site oficial www.nhandeara.sp.gov.br, pessoalmente no prédio da Prefeitura Municipal e Telefone (17) 3467-4990.

4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

NATUREZA	MENSAL												TOTAL GERAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
DENUNCIA						1	1						2
ELOGIO													0
RECLAMAÇÃO								1		1			2
DÚVIDA			1										1
SOLICITAÇÃO					1								1
SUGESTÃO													0
OUTROS												1	1
TOTAL	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	7



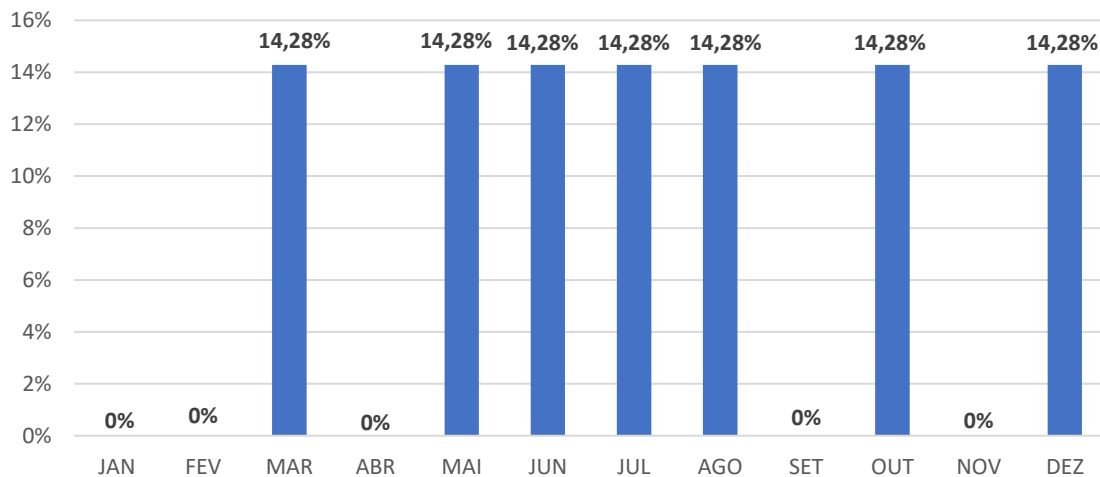
Município de Nhandeara

Rua: Dr. Octaviano Cardoso Filho, 359 – Centro - CEP 15190-000

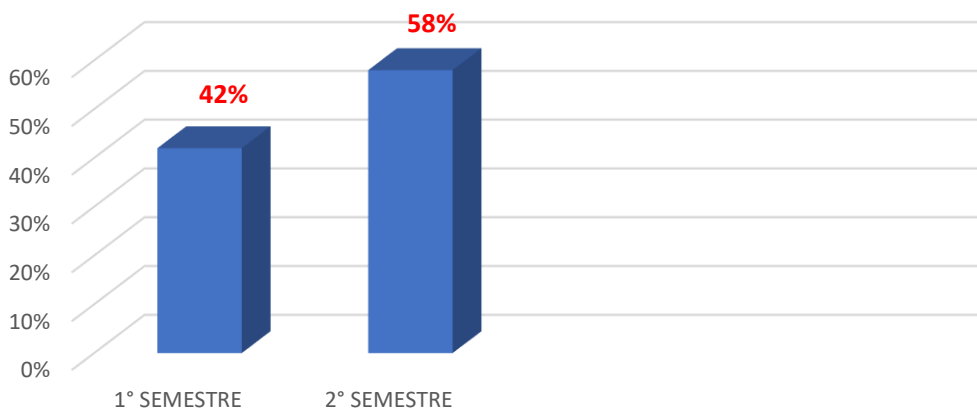
CNPJ/MF: 45.146.271/0001-98 - Fone (17) 3467-4990

www.nhandeara.sp.gov.br / e-mail: ouvidoria@nhandeara.sp.gov.br

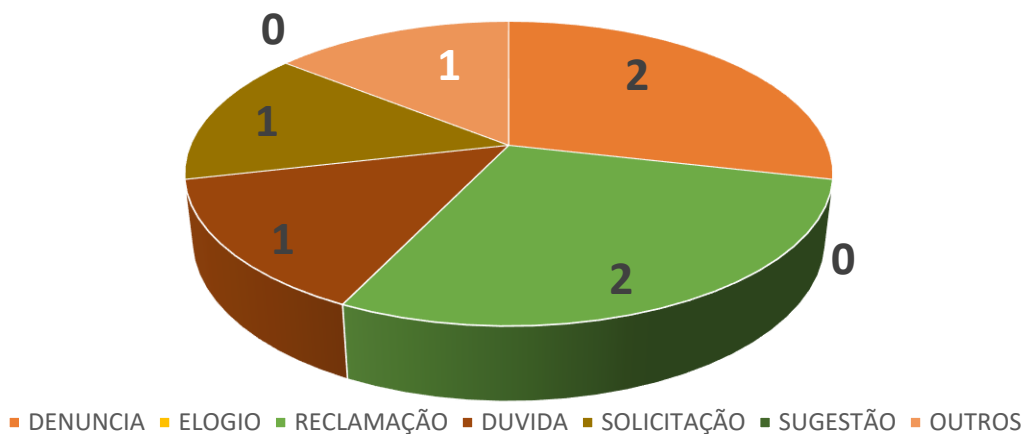
Manifestação Mensal



MANIFESTAÇÃO SEMESTRAL



NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES





Município de Nhandeara

Rua: Dr. Octaviano Cardoso Filho, 359 – Centro - CEP 15190-000

CNPJ/MF: 45.146.271/0001-98 - Fone (17) 3467-4990

www.nhandeara.sp.gov.br / e-mail: ouvidoria@nhandeara.sp.gov.br

5. ANÁLISE

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria Municipal registrou 7 manifestações, que se deram através do site www.nhandeara.sp.gov.br. Do Total das demandas recebidas, 01 manifestação foi de forma Anônima (14,28%), realizadas pela opção NÃO QUERO ME IDENTIFICAR no Site Oficial do Município, impossibilitando o acompanhamento da solicitação.

Nos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal, as Denúncias estão relacionadas a solicitação de visita da Vigilância Sanitária e a recusa de atendimento na sala de vacinas. As solicitações foram para serviços, informações e dúvidas referente ao funcionamento interno. Quanto as Reclamações, estão relacionados ao tratamento, atitudes e descontentamento com serviços, sendo encaminhadas para os departamentos responsáveis para averiguações e esclarecimentos.

6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria Municipal analisou e respondeu todas as manifestações recebidas, sempre encaminhando para os setores responsáveis para que fossem tomadas as devidas providências. Observou-se que os canais para o atendimento da Ouvidoria Municipal, tais como Site Oficial, E-mail Institucional, Telefone e Presencial, são eficientes para que o cidadão tenha fácil acesso ao serviço.

A Ouvidoria Municipal de Nhandeara vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a gestão e busca melhorias para um melhor atendimento no ano de 2023.

Alex Francisco de Carvalho Cajuella

Diretor de Plan. e Desenv. Econômico