



PREFEITURA MUNICIPAL DE POLONI

Estado de São Paulo
CNPJ: 46.608.063/0001-26



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO EXERCÍCIO: 2022

A Ouvidoria Geral do Município de Poloni - SP, foi criada nos termos da Lei Municipal nº 1380, de 27 de agosto de 2021 que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Poloni.

Conforme Lei 13.460/2017, Art. 12

Parágrafo único. O Relatório de Gestão será:

I- Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II- Disponibilizado integralmente na internet.

Essa Ouvidoria apresenta o Relatório de gestão referente às ações realizadas no Exercício de 2022, em cumprimento às suas atribuições.

Introdução.

A Lei Municipal nº 1380, datado de 27 de agosto de 2021, contém as diretrizes legais das atribuições da Ouvidoria Municipal. Desde então esse setor foi se adequando e adaptando conforme as demandas existentes.

A servidora responsável pela Ouvidoria Geral é Lilian Claudia Balestra Escanferla, que também é incumbida da elaboração deste relatório Anual de Gestão.

Canais de atendimento.

As manifestações referentes ao ano de 2022 foram recebidas por meio de endereço eletrônico <https://www.poloni.sp.gov.br/ouvidoria>.

Demonstrativos Quantitativos:

Em 2022, foram registradas 07 manifestações, sendo 06 solicitações e 01 denúncia no site da Ouvidoria, sendo todas concluídas.

Demonstrativos Qualitativos:

Observamos que houve uma procura pouco significativa por parte da comunidade Poloniense no ano de 2022.

Para o Gabinete do Prefeito foram feitas 02 solicitações as quais ofereciam serviço. Para o setor de Tributação teve 02 solicitações pedindo atualização de cadastro e informação sobre alvará.

Para o setor de Licitações, teve 01 solicitação pedindo informação.

Para o setor do RH, teve 01 solicitação pedindo informação

Para o setor da Saúde, teve 01 denúncia sobre mau atendimento de funcionário.

Fone: (17) 3819-9900

Rua José Poloni, 274 - Centro - CEP: 15160-000 - e-mail: pmpoloni.sp@ig.com.br - **POLONI - SP**



PREFEITURA MUNICIPAL DE POLONI

Estado de São Paulo
CNPJ: 46.608.063/0001-26



Pontos Recorrentes.

Das 07 manifestações registradas no portal no ano de 2022, todas receberam retorno de seus protocolos.

Todos os registros informam o posicionamento dos departamentos responsáveis e quais as providências tomadas para a resolução da demanda em questão. Todas as respostas enviadas pelas secretarias estão arquivadas junto à Ouvidoria Geral.

Medidas adotadas.

As respostas concedidas aos manifestantes identificados e anônimas foram todas conclusas. Tem em vista que foi explícito o posicionamento dos setores municipais correspondentes, bem como enaltecido de que forma o setor se posicionou para buscar uma solução para o problema em questão, buscando alternativas para resolver algumas situações apresentadas.

Considerações Finais

A Ouvidoria Geral do município segue, desde sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão.

Nesse sentido é importante reforçar de que o nome do manifestante não será divulgado. Sendo importante que as manifestações sejam identificadas para que o poder público possa agir com mais clareza diante das denúncias efetuadas.

Vale salientar a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal, também como um canal aberto para sugestões, para que em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal de comunicação.

Lilian Claudia Balestra Escanferla
Ouvidora Geral

Fone: (17) 3819-9900

Rua José Poloni, 274 - Centro - CEP: 15160-000 - e-mail: pmpoloni.sp@ig.com.br - **POLONI - SP**