



Departamento Geral de Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL DE ACOMPANHAMENTO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA/156 e e-SIC Ano 2021

Prefeitura Municipal de Limeira
Secretaria Municipal de Comunicação Social -
Departamento Geral de Ouvidoria

Apresentação:

Em cumprimento à Lei nº 13.460/17, o Departamento Geral de Ouvidoria da Prefeitura de Limeira apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao ano de 2021.

A Ouvidoria Geral da Prefeitura de Limeira, com atribuições na Lei Complementar Municipal nº 880 Art. 29 Cap. IX, de 20 de maio de 2021, tem por finalidade supervisionar e executar as atividades de atendimento e recepção, garantindo o direito do cidadão a manifestar suas reclamações, denúncias e queixas, perante a Administração Pública, acerca da prestação de seus serviços, conforme a Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, encaminhando as questões formuladas pelos cidadãos, relacionadas à sua área de atuação, junto aos órgãos e entidades da Administração direta e indireta do Município.

A Ouvidoria Geral também estabelece meios de interação permanente do cidadão com o poder público, coordenando e executando os serviços de acesso à informação de que trata a Lei Federal n.º 12.527/11.

156 – SISTEMA DE INFORMAÇÃO E SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS:

O Serviço 156, anexo à Ouvidoria, estabelece um canal de comunicação entre a população e a Prefeitura, centralizando o fornecimento das informações e encaminhando as solicitações de serviços, sugestões e reclamações aos setores competentes. Também, para que as solicitações sejam atendidas, o 156 exerce o acompanhamento das solicitações e seus respectivos prazos de resposta, tendo em vista a maior agilidade possível dos serviços para a melhor utilização dos recursos públicos à população.

Procedimentos Gerais

A **Ouvidoria** é uma linha direta entre a população e as Prefeituras, sendo o **canal de 156** implantado pela Prefeitura de Limeira a fim de centralizar as demandas e o atendimento ao munícipe, facilitando os contatos de solicitação de informações e registro de solicitações dos diversos serviços públicos oferecidos.

A busca pelo atendimento do 156 pode ser feita:

1. Por telefone, com horário de atendimento das 8h às 17h;
2. Pessoalmente no Espaço 156, localizado no Paço Municipal, junto ao Departamento Geral de Ouvidoria, localizado na rua Prefeito Dr. Alberto Ferreira, 179 – Centro, das 9h às 16h;
3. Através do site oficial da Prefeitura pelo link:
<https://www.limeira.sp.gov.br/156/>; e
4. Pelo aplicativo do 156, disponível na Play Store no link:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.preflimeira.limeirapp>.

Departamento Geral de Ouvidoria

As informações são colhidas no ato da chamada, assim como as solicitações de serviços que, após cadastradas, são encaminhadas para os diversos Departamentos da Prefeitura, que procedem com os trabalhos.

Importante frisar que o canal 156 é um espaço de atendimento à população de forma centralizada, repassando as solicitações para os diversos setores técnicos específicos da Prefeitura.

Para acompanhamento de uma solicitação feita no 156, o solicitante, com o número do protocolo em mãos, pode:

1. Ligar para o número 156 e buscar informações sobre o seu protocolo; e
2. Dirigir-se ao Departamento de Ouvidoria/156 para que os servidores o informem sobre o andamento de sua solicitação.

Dúvidas Frequentes

Qual a diferença entre o Serviço Atendimento 156 e Ouvidoria?

Muitos confundem o Serviço 156 com a Ouvidoria, mas são atendimentos muito distintos, sendo que o 156 presta um importante trabalho de utilidade pública, fornecendo atendimento com informações sobre todos os serviços municipais e também registrando as solicitações para que estes sejam realizados.

Já a Ouvidoria é o órgão que recebe as reclamações quanto à morosidade e possível não atendimento a contento, das solicitações ora registradas no 156 ou no protocolo geral. A Ouvidoria tem a função de registrar: **Sugestões, Reclamações Denúncias e Elogios.**

e-SIC

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) é um canal exclusivo para o registro de pedidos de documentos, dados e informações públicas. Este canal encontra base na Lei de Acesso à Informação Pública, Lei Federal nº 12.527/11 que foi regulamentada, em âmbito municipal, pelo Decreto nº 179/20.

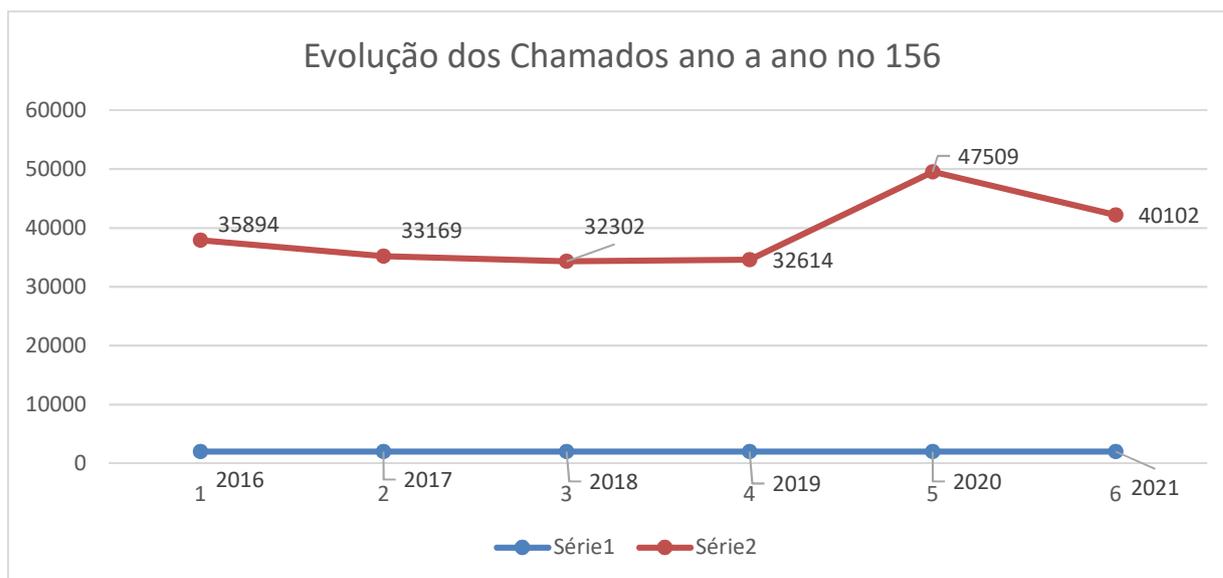
O Serviço de Informação ao Cidadão também pode ser acessado pessoalmente, sendo localizado no Departamento de Ouvidoria Geral do Município, com horário de funcionamento das 9h às 16h, ou pelo telefone (19) 3404-9879.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2021

Este relatório anual, referente a 2021, tem como objetivo apresentar, de forma resumida, as ações e atividades desenvolvidas pelo Departamento de Ouvidoria Geral do Município de Limeira/SP.

Análise dos trabalhos:

Evolução dos anos anteriores nos Chamados do 156



****Relatório contendo o período de 01/01/2016 a 01/01/2022***

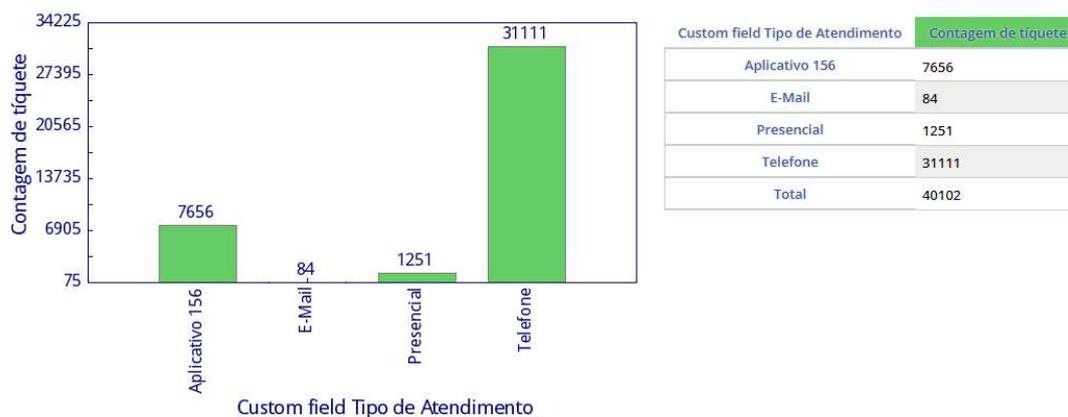
Departamento Geral de Ouvidoria

Conforme verificado no relatório acima, a quantidade de chamados dos anos de 2016 a 2019 ficaram acima de 30 mil atendimentos.

Já no ano de 2020, os atendimentos na Ouvidoria/156 ultrapassaram a casa dos 47 mil atendimentos e em 2021 os números foram pouco mais de 40 mil chamados.

Segue abaixo a quantidade de Atendimentos via Telefone, Atendimento Presencial e pelo Aplicativo 156 no ano de 2021 de acordo com o artigo 16, §3º do Decreto nº 9.492/18, regulamentado pela Lei nº 13460/2017:

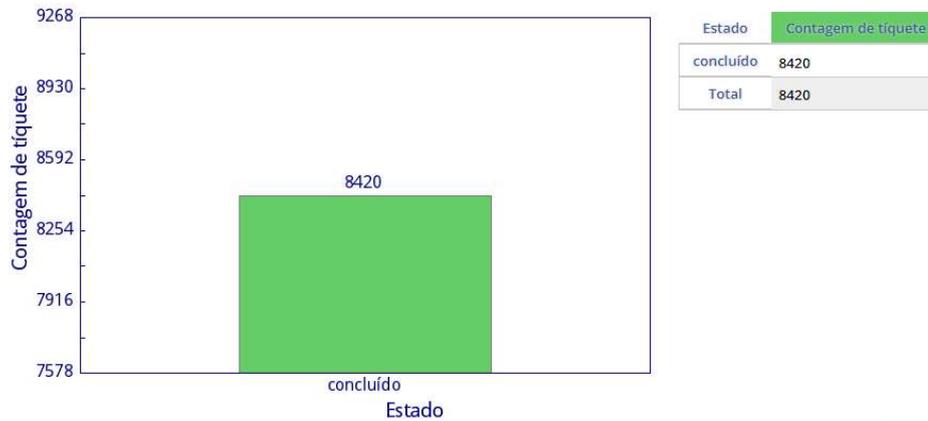
Chamados por tipo de atendimento em 2021



Consulta: Created > '01/01/2021' AND Created < '01/01/2022' AND Queue!

Conforme verificado no relatório acima, a quantidade de atendimentos em 2021 foi de 40.102 (Quarenta mil, cento e dois) chamados, sendo 8.420 (oito mil, quatrocentos e vinte) protocolos, conforme abaixo, dados como orientações gerais e 38.826 (trinta e oito mil, oitocentos e vinte e seis) protocolos concluídos junto ao 156, ficando a execução dos serviços sob a responsabilidade das Secretarias, por meio de seus departamentos técnicos.

Protocolos de Orientações Gerais



Consulta: Created > '01/01/2021' AND Created < '01/01/2022' AND Queue = 'ORIENTAÇÕES EM GERAL'

Tipo de atendimento

Segue abaixo a quantidade de atendimentos via telefone, atendimento presencial, e-mail e pelo app do 156, no ano de 2021, de acordo com o §3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18, que regulamenta a Lei nº 13.460/17:



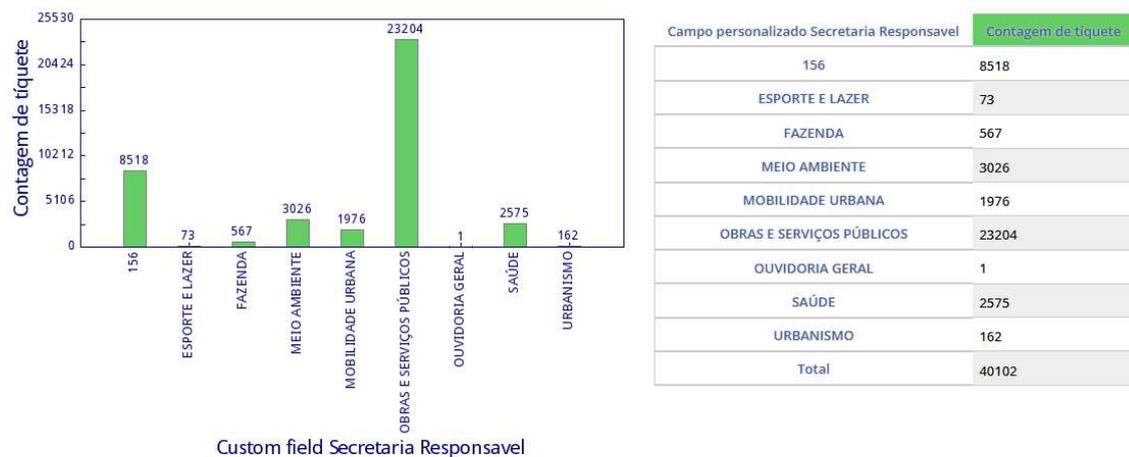
Consulta: Created > '01/01/2021' AND Created < '01/01/2022' AND Queue !=

Chamados mês a mês 2021



Consulta: Criado > '01/01/2021' E Criado < '01/01/2022' E Fila !=

Chamados por secretaria 2021



Consulta: Criado > '01/01/2021' E Criado < '01/01/2022' E Fila !=

Quais são os tipos de manifestações?

SUGESTÃO: Registro de aprimoramento dos serviços prestados pela Prefeitura;

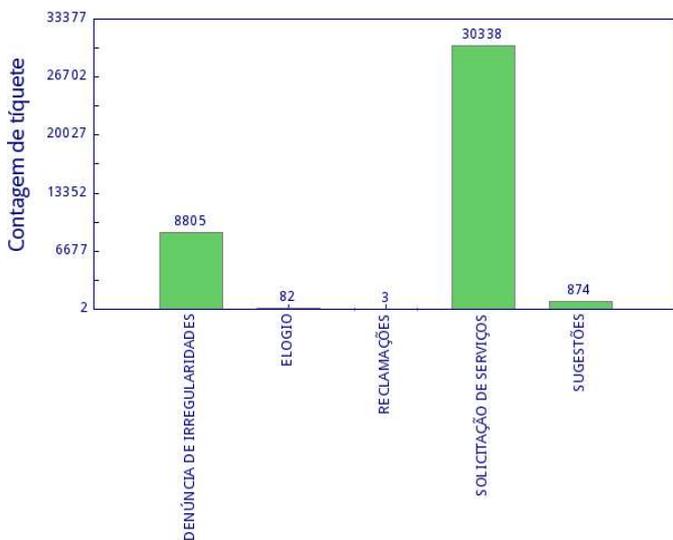
ELOGIO: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Solicitação de Serviços: Pedido de providência por parte da Administração sobre algum tipo de serviço prestado pela Administração Pública;

RECLAMAÇÃO: Registro de insatisfação relativa a serviço/atendimento público

DENÚNCIA: Registro de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação do órgão municipal.

Tipos de Manifestação



Custom field TIPO_CONTATO	Contagem de tickete
DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES	8805
ELOGIO	82
RECLAMAÇÕES	3
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS	30338
SUGESTÕES	874
Total	40102

Custom field TIPO_CONTATO

Consulta: Created > '01/01/2021' AND Created < '01/01/2022' AND Queue !=

Motivos das Manifestações

Segue abaixo as informações com os motivos e quantidades das manifestações e chamados de serviços que são prestados pela administração pública através do canal 156/Ouvidoria, referente ao ano de 2021:

*Medicamentos	40
*ORIENTAÇÕES EM GERAL	8420
ACUMULADORES - A. PARTICULAR	238
ACUMULADORES - A. PÚBLICA	22
AFUNDAMENTO DE ASFALTO	182
ALIMENTOS OU MEDICAMENTOS ESTRAGADOS	46
ALVARÁ DE AMBULANTES	77
ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO	473
ALVARÁ DE TRAILERS	59
ANIMAIS - AGRESSIVOS	117
ANIMAIS - GRANDE PORTE	77
ANIMAIS - MAUS TRATOS	1728
ANIMAIS - PEC. OU SINAN	221
ANIMAIS - POMBOS E MORCEGOS	71
BUEIROS - DESENTUPIMENTO	104
BUEIROS - LIMPEZA	218
CALÇADA PARTICULAR - BURACO	16
CALÇADA PARTICULAR - CONSTRUÇÃO	57
CALÇADA PARTICULAR - OBSTÁCULO	268
CALÇADA PÚBLICA - CONSTRUÇÃO	40
CALÇADA PÚBLICA - BURACO	34
CALÇADA PÚBLICA - LIMPEZA	63
CARRO ABANDONADO	214
DESPERDÍCIO DE ÁGUA	78

Departamento Geral de Ouvidoria

DVST -	4
ELOGIOS	82
ENTULHO - REMOÇÃO	236
ESTABELECIMENTO ABERTO CORONAVÍRUS	1290
ESTRADAS RURAIS - MANUTENÇÃO E LIMPEZA	493
FECHAMENTO DE TERRENO / CASA	21
FIOS CAIDOS	125
FISCALIZAÇÃO - MA	459
FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA	32
GALHOS CAÍDOS	167
GUIAS E SARJETAS - MANUTENÇÃO	142
ILUMINAÇÃO - PONTES E PASSARELAS	26
ILUMINAÇÃO ACESA- RUAS E AVENIDAS	177
ILUMINAÇÃO APAGADA- RUAS E AVENIDAS	12772
ILUMINAÇÃO OSCILANTE- RUAS E AVENIDAS	906
ILUMINAÇÃO PRAÇAS	609
IMÓVEL ABANDONADO - PARTICULAR	232
LIMPEZA DE TERRENO PARTICULAR	1120
LIXEIRAS E PLACAS LIXO	67
MANUTENÇÃO - PONTES E PASSARELAS	48
MANUTENÇÃO - SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO - PLACAS	93
MANUTENÇÃO - SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO - SOLO	316
MOSQUITO DA DENGUE	254
OBRAS IRREGULARES- URB	164
OCUPAÇÃO IRREGULAR ÁREA VERDE	123
PLANTIO DE ÁRVORE	203
PODA DE ÁRVORES ELEKTRO	38
PODA DE COPA DE ÁRVORES	2367
PODA DE COPA DE ÁRVORES - PRAÇAS	65
PODA DE ÁRVORES CESTO	47

Departamento Geral de Ouvidoria

POLUIÇÃO AMBIENTAL	146
POLUIÇÃO SONORA - ESTABELECIMENTOS	290
PRAÇA - MANUTENÇÃO BRINQUEDOS / BEBEDOURO E BANCOS	90
PRAÇA CAPINAÇÃO	393
PRAÇA LIMPEZA E VARRIÇÃO	108
PROBLEMAS DE HIGIENE	293
SARJETÃO	45
SUGESTÃO - PEDÁGIO MUNICIPAL	3
SUGESTÃO - TRÂNSITO	784
SUGESTÃO PARA ESPORTES	71
SUGESTÃO- CAPINAÇÃO DE GRANDES ÁREAS	1178
SUGESTÃO-TRANSP. COLETIVO E TÁXI	6
TAMPAS E GRELHAS SOLTAS E AFUNDADAS	102
TAPA BURACO	646
TRANSPORTE COLETIVO- ABRIGO	42
TRANSPORTE COLETIVO- HORARIOS	38
TRANSPORTE COLETIVO- ONIBUS	17
TRANSPORTE COLETIVO-OPERAÇÃO	120
Triagem	14
ÁRVORE DE ÁREA PÚBLICA	175
Total	40102

Análise de Pontos Recorrentes

Conforme pode ser verificado, a demanda de iluminação pública apagada foi o item de maior recorrência, seguido de orientações gerais, que é sempre um trabalho bastante utilizado e oferecido pela Prefeitura de Limeira, devido à necessidade da população em buscar informações oficiais em nosso departamento.

Departamento Geral de Ouvidoria

ILUMINAÇÃO APAGADA- RUAS E AVENIDAS	12772
*ORIENTAÇÕES EM GERAL	8420

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria/156 são encaminhadas para as Secretarias e seus respectivos departamentos técnicos, que são detentores da responsabilidade de resposta e execução dos serviços. O tempo médio para resposta ao munícipe no sistema é de aproximadamente 25 (vinte e cinco) dias (conforme legislação vigente, o prazo máximo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável, de forma justificada, por igual período), sendo que a respostas das manifestações podem ser obtidas entrando em contato via ligação telefônica ao 156, com o número de seu protocolo.

Segue abaixo o Top dos 10 bairros que mais solicitaram serviços no 156:

Centro	1345
Parque Res. Abilio Pedro	931
Vila Queiroz	534
Parque Nossa Sra. das Dores	510
Parque Res. Aeroporto	490
Jardim Ouro Verde	472
Jardim Colina Verde	449
Vila Claudia	446
Jardim Piratininga	445
Vila Cristovam	435
Vila Camargo	433

Departamento Geral de Ouvidoria

Manifestações no Departamento de Ouvidoria

A Ouvidoria tem a função de registrar sugestões, reclamações denúncias e elogios, sendo que as reclamações quanto à morosidade e possível não atendimento a contento, das solicitações ora registradas no 156 ou no protocolo geral, devendo serem protocoladas neste Departamento.

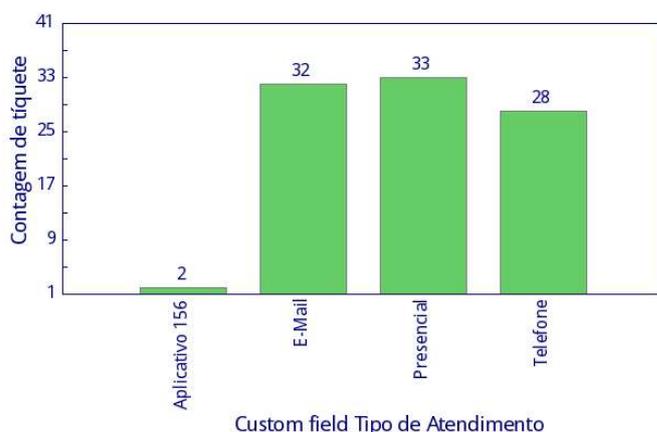
No ano de 2021, a Ouvidoria Geral do Município recebeu a quantidade de 95 (noventa e cinco) reclamações, conforme abaixo:



Estado	Contagem de tickets
aberto	7
concluído	87
rejeitado	1
Total	95

Consulta: Created > '01/01/2021' AND Created < '01/01/2022' AND Queue = 'RECLAMAÇÃO OUVIDORIA'

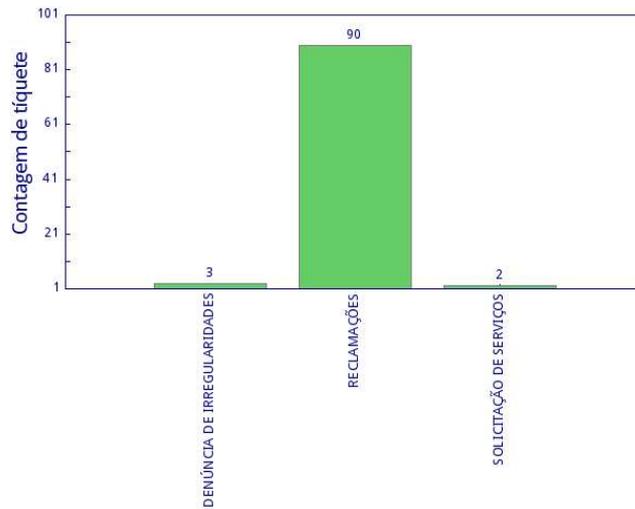
Tipo de atendimento



Custom field Tipo de Atendimento	Contagem de tickets
Aplicativo 156	2
E-Mail	32
Presencial	33
Telefone	28
Total	95

Consulta: Created > '01/01/2021' AND Created < '01/01/2022' AND Queue = 'RECLAMAÇÃO OUVIDORIA'

Tipo de Contato



Custom field TIPO_CONTATO	Contagem de tickete
DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES	3
RECLAMAÇÕES	90
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS	2
Total	95

Custom field TIPO_CONTATO

Consulta: Created > '01/01/2021' AND Created < '01/01/2022' AND Queue = 'RECLAMAÇÃO OUVIDORIA'

Secretarias que receberam as reclamações.

Custom field SECRETARIA /AUTARQUIA OU DEPARTAMENTO	Contagem de tickete
CENTRO DE PROMOÇÃO SOCIAL DE LIMEIRA - CEPROSOM	1
OUVIDORIA GERAL	2
SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA	15
SECRETARIA MUNICIPAL DA HABITAÇÃO	2
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAUDE	16
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO	4
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	7
SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	6
SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE URBANA	13
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS	18
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE URBANISMO	8
Total	95

PRINCIPAIS INFORMAÇÕES SOBRE VÁRIAS AÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NO MÊS DE NOVEMBRO 2021

No ano de 2021, nosso Departamento de Ouvidoria/156 recebeu a quantidade de 40.102 (quarenta mil, cento e dois) chamados. Destes, 38.826 (trinta e oito mil, oitocentos e vinte e seis) foram dados como conclusos em seu atendimento, em nosso setor, sendo tais demandas encaminhadas às secretarias responsáveis para as execuções das manifestações.



Consulta: Criado > '01/01/2021' E Criado < '01/01/2022' E Fila !=

A Administração busca constantemente melhoramentos afim de trazer a satisfação para os munícipes na questão de transparência.

Conforme anexo IV da Lei complementar 880/2021 a Ouvidoria, juntamente com a equipe da gestão popular, se articulou no atendimento à população, conforme alguns serviços abaixo:

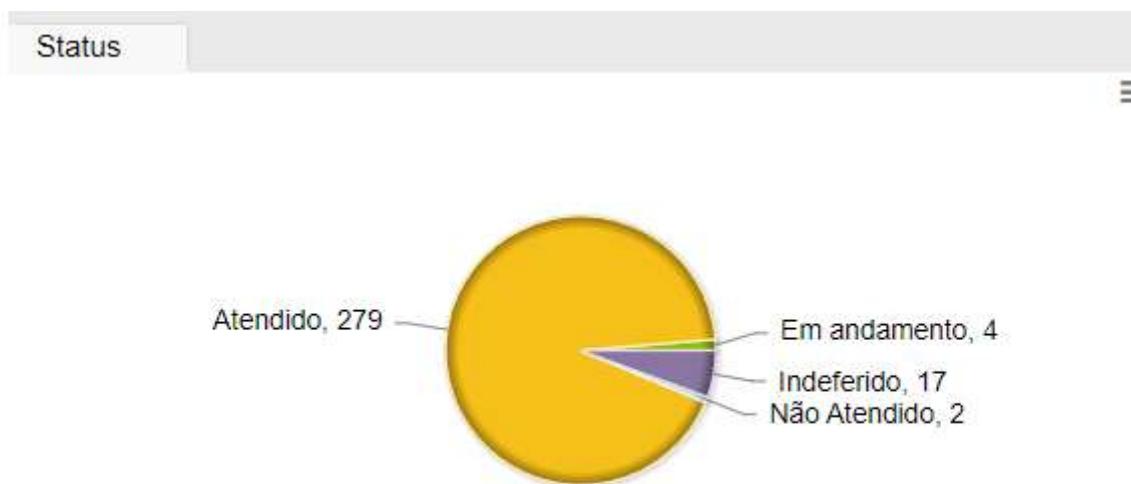
e-SIC

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) é um canal exclusivo para o registro de pedidos de documentos, dados e informações

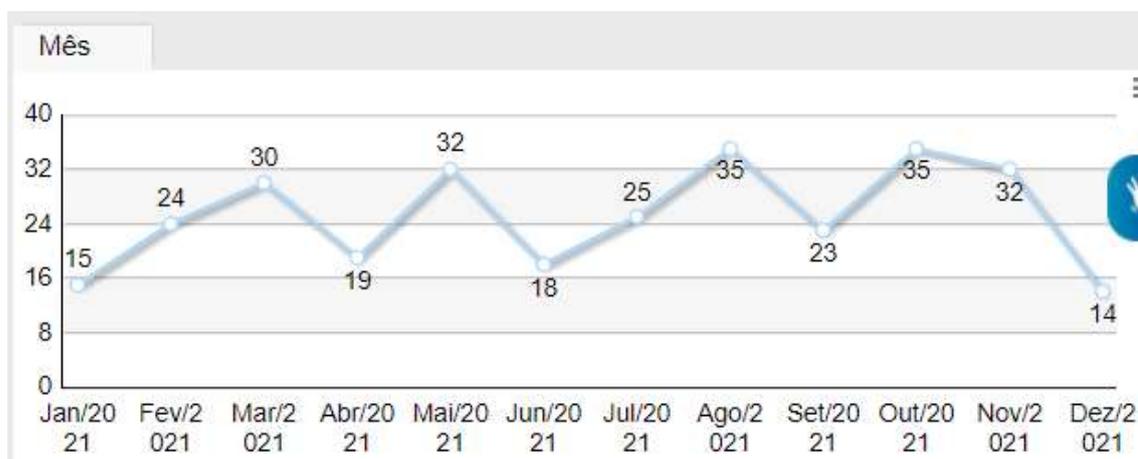
públicas, com base na Lei de Acesso à Informação Pública, notadamente a Lei Federal nº 12.527/2011 e o Decreto Municipal 179/2020.

*Todas as informações e demais relatórios sobre o e-SIC encontram-se no campo relatórios do e-SIC no portal da transparência, podendo ser acessado em: <https://www.limeira.sp.gov.br/portal-transparencia/>

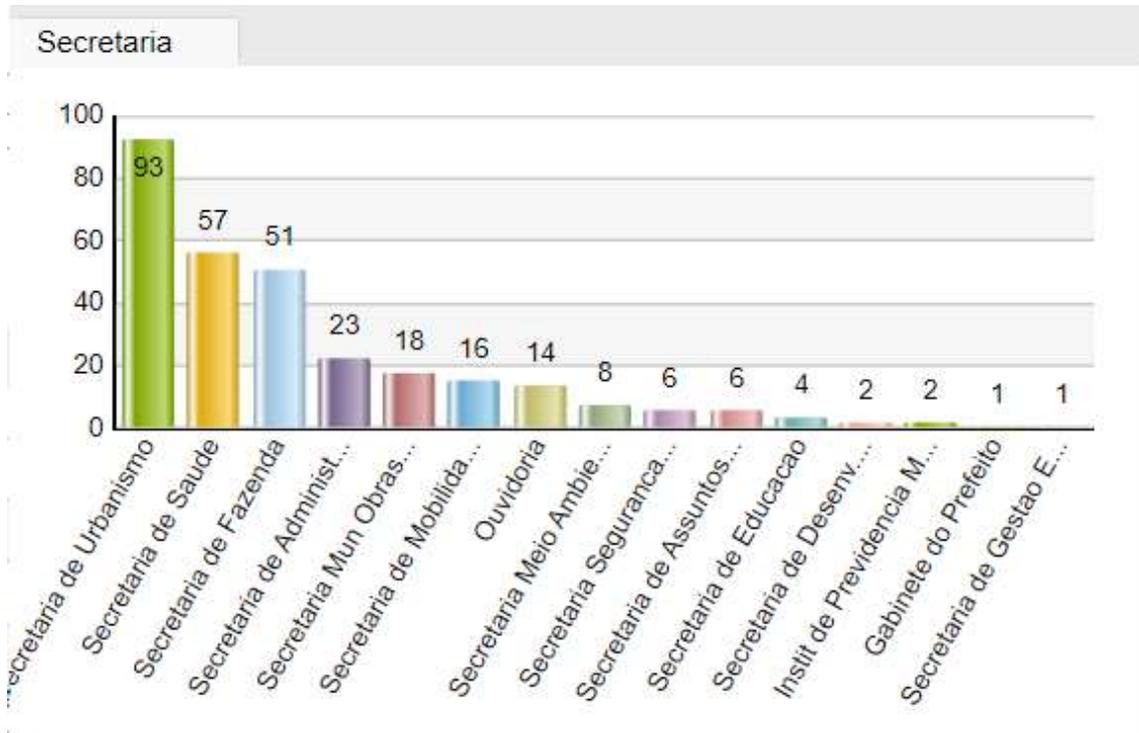
No ano de 2021 o e-SIC recebeu a quantidade de 302 (trezentos e dois) pedidos de acesso a informação, conforme pode-se observar abaixo:



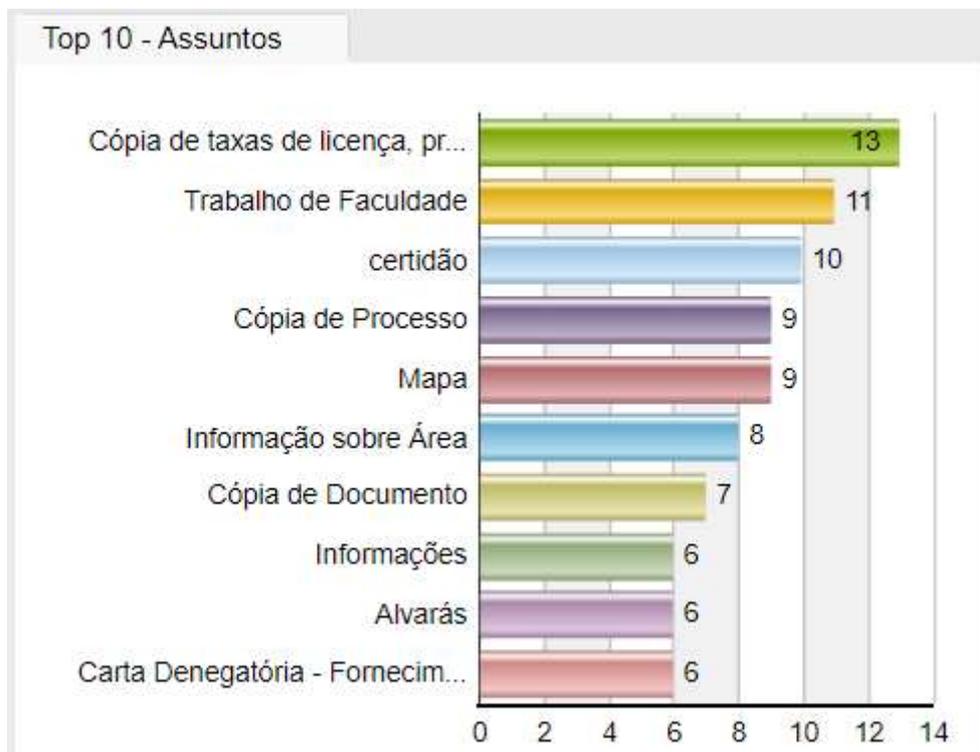
Atendimentos mês a mês:



Secretarias mais solicitadas:

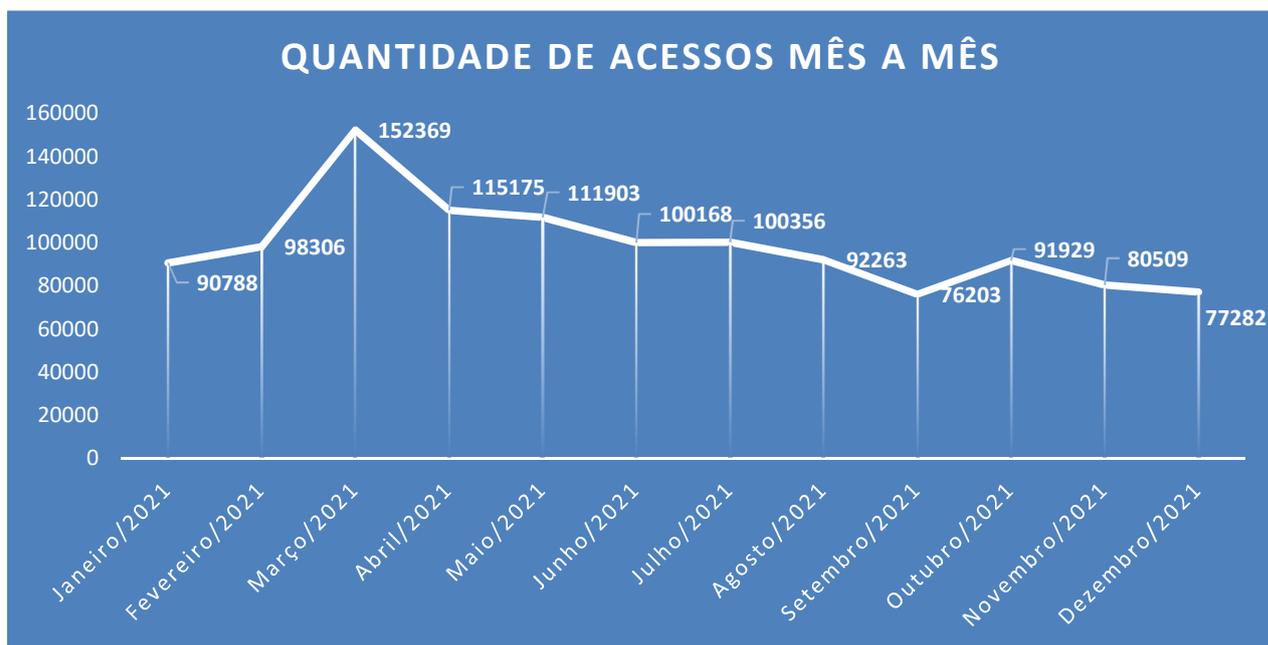


Assuntos mais solicitados:



PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E SOLUÇÕES APRESENTADAS

Neste ano de 2021, nosso portal da transparência teve mais de 1 milhão de acessos, isso mostra o comprometimento do cidadão em buscar as informações e o nosso compromisso em manter na maior exatidão as informações públicas de fácil acesso a todos.



[*https://leideacesso.etransparencia.com.br/limeira.prefeitura.sp/TDAPortalClient.aspx?416](https://leideacesso.etransparencia.com.br/limeira.prefeitura.sp/TDAPortalClient.aspx?416)

OUVIDORIA DA SAÚDE

Em atendimento a lei 13460/17, segue abaixo as informações referente aos atendimentos da Ouvidoria da Saúde

Departamento Geral de Ouvidoria



OUVIDORIA DO SUS - LIMEIRA

MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS - 2021

MEIOS DE ATENDIMENTO - 2021													
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Carta					1						2		3
E-mail	6	7	8	3	6	14	6	3	3	10	4	8	78
Formulário Web				1	2					2			5
Pessoalmente	20	26	13	12	12	15	12	48	40	24	32	23	277
Telefone	121	69	104	75	104	105	93	127	119	77	104	87	1185
Total	147	102	125	91	125	134	111	178	162	113	142	118	1548

CLASSIFICAÇÃO - 2021													
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Denúncia	4	6	6	3	5	8	5	1	2	3	2		45
Elogio	2	3	5	4	5	6	4	5	2	1	3	3	43
Informação	5	3	6	8	5	7	5	5	6	2	3		55
Reclamação	60	59	71	45	71	73	65	76	72	56	83	74	805
Solicitação	76	31	37	31	37	38	30	91	80	49	51	40	591
Sugestão					2	2	2			2		1	9
Total	147	102	125	91	125	134	111	178	162	113	142	118	1548

OUVIDORIA DA GUARDA

Em cumprimento ao quanto disposto no artigo 5º, inciso V, da Lei Municipal nº 4.918/2012 e a Lei 13460/17, segue as informações da Ouvidoria da GCM no que se refere às manifestações recebidas e medidas adotadas.

Tal relatório além de fazer cumprir a lei é realizado no sentido de se conferir publicidade e transparência aos atos da Ouvidoria, seguindo os princípios basilares do Direito Administrativo.

No mês de dezembro, entre os dias 01/12/2021 à 31/12/2021, foram atendidas 07 (sete) reclamações que foram devidamente encaminhadas a Corregedoria da Segurança Pública e Defesa Civil, para devidas providências.

No meses de abril, maio, junho e julho, No mês de agosto, entre os dias 12/04/2021 à 31/07/2021, essa Ouvidoria não recebeu denúncias ou reclamações.

No mês de agosto, entre os dias 01/08/2021 à 31/07/2021, foram atendidas 03 reclamações que foram devidamente encaminhadas a Corregedoria da Segurança Pública e Defesa Civil, para devidas providências.

No mês de setembro, entre os dias 01/09/2021 à 30/09/2021, essa Ouvidoria não recebeu denúncias ou reclamações.

Departamento Geral de Ouvidoria

No mês de outubro, entre os dias 01/10/2021 à 31/10/2021, essa Ouvidoria não recebeu denúncias ou reclamações.

No mês de novembro, entre os dias 01/11/2021 à 30/11/2021, essa Ouvidoria não recebeu denúncias ou reclamações.

No mês de dezembro, entre os dias 01/12/2021 à 31/12/2021, foram atendidas 07 (sete) reclamações, que foram devidamente encaminhadas a Corregedoria da Segurança Pública e Defesa Civil, para devidas providências.

Relatório de Satisfação

Em atendendo à Lei nº 13.460/17, esta Ouvidoria informa abaixo o relatório de satisfação em atendimento no setor de protocolo geral da Prefeitura de Limeira:

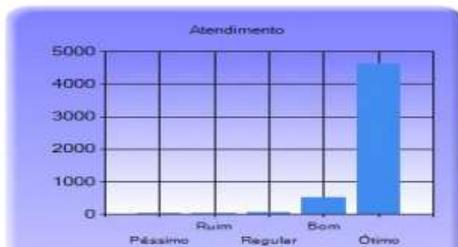
Pesquisa: protocol

Pergunta: Atendimento

Data: 01/01/2021 à 31/12/2021

Hora: 00:00:00 à 23:59:59

DESCRIÇÃO



Péssimo	27	0,4976%
Ruim	11	0,2027%
Regular	53	0,9768%
Bom	510	9,3992%
Ótimo	4640	85,5142%
Total Resp	5241	96,5905%
Cancelado	185	3,4095%
TOTAL	5426	100%

RESUMO DE AÇÕES, TRABALHOS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA/156 E ADMINISTRAÇÃO

- Encaminhado e-mails com solicitação à ELEKTRO de recolha de galhos de podas realizadas pela Empresa;
- Encaminhado e à ELEKTRO e intermediando serviços de podas de árvores em conjunto com as equipes da Diretoria de Serviços Públicos, em locais onde há árvores com galhos interferindo nas redes elétricas;
- Respondido os e-mails enviados pela Secretaria de Comunicação Social referente à questionamentos de protocolos abertos na Central 156 quanto à execução;
- Encaminhado e-mail para a Coordenadoria do PROCON, referente aos assuntos pertinentes da pasta, auxiliando a população;
- Realizado vários atendimentos a pedido de Gabinetes de Vereadores para atenção aos munícipes, como também esclarecimentos sobre realização de serviços pelas Secretarias Municipais;
- A equipe da Ouvidoria participou da Campanha do Agasalho - Servidor Solidário, realizada pelo Fundo Social;
- A Ouvidoria fez reunião com o Setor de Fiscalização Tributária, para explicar e tirar dúvidas dos protocolos registrados pela Central 156;
- A Ouvidoria participou da reunião sobre o tema de Alta Performance;
- A Ouvidoria participou da palestra sobre Práticas na Gestão de Processos;
- A Ouvidoria participou de reunião com a Secretaria de Comunicação Social sobre o Programa de metas;
- Enviado e-mail para as secretarias sobre as demandas das áreas.

Departamento Geral de Ouvidoria

Segue abaixo o link, onde ao acessar, pode ser verificado as diversas notícias sobre os trabalhos da Administração:

<https://www.limeira.sp.gov.br/sitenovo/search.php?subject=news>

Considerações Finais

A Ouvidoria Geral é um importante canal de comunicação entre o município e o poder público.

Entendemos que o ano de 2021 foi atípico em razão da pandemia, porém, verificamos que os resultados apresentados neste relatório são bastante positivos em relação aos serviços prestados à população, sendo continuamente acompanhados por esta Ouvidoria.

Sobre as demandas de maiores recorrências, esta Ouvidoria mantém constante contato com as Secretarias e seus diversos Departamentos, informando-os com dados precisos, afim de verificação dos pontos a serem observados e tratados com maior atenção.

Nossa equipe está sempre atenta às demandas oriundas da população, bem como aos serviços prestados pelo poder público, pois além de auxiliar na resolução dos problemas, acreditamos ser também um importante canal na melhoria da transparência de todo o processo, em atenção às diversas Leis nesse sentido, quesito onde Limeira tem se destacado em todo o Estado de São Paulo.

José Luis Bueno da Silva Jr.
Diretor Geral Da Ouvidoria

Ivan José Nilsen Junior
Ouvidor Geral

Márcia Cristina de Moraes
Assessor Especial em Gestão Pública