

Departamento Geral de Ouvidoria

RELATÓRIO do Ano de 2017 Ouvidoria”

Prefeitura Municipal de Limeira

Secretaria Municipal de Comunicação Social -

Departamento Geral de Ouvidoria

Apresentação.

Este relatório é referente ao ano de 2017, tendo como objetivo apresentar de forma resumida, as ações e atividades desenvolvidas pelo da Ouvidoria Geral do Município de Limeira Sp.

Assim, ao findar deste relatório, expressamos o sentimento de dever cumprido – com vistas ao pacto de transparência – com o cidadão limeirense; dado o tratamento dispensado às manifestações da população levadas a esta Ouvidoria Geral.

156 – SISTEMA DE INFORMAÇÃO E

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS:

O Serviço 156 estabelece um canal de comunicação entre a população e a Prefeitura, fornecendo informações, centralizando e encaminhando as solicitações de serviços, sugestões e reclamações aos setores competentes, acompanhando as solicitações e prazos de resposta, tendo em vista maior agilidade dos serviços à população e melhor utilização dos recursos públicos.

Procedimentos Gerais.

O **156** é uma linha direta entre a população e a Prefeitura, por meio da qual o cidadão pode solicitar informações e registrar solicitações de serviços públicos.

O atendimento do 156 é feito:

1. por telefone das 8:00 às 17:00;
2. Pessoalmente no Espaço 156 anexo a Ouvidoria Geral do Município na Rua Prefeito Dr. Alberto Ferreira, 179 Edifício Prada (Prefeitura) Horário das 09:00 às 16:00.
3. Através do Portal da Prefeitura. <http://www.limeira.sp.gov.br/156/>
4. No Aplicativo 156 Limeira na Playstore para dispositivos Android
5. As informações são feitas no ato da chamada, assim como as solicitações de serviços que após cadastradas são encaminhadas para as áreas que fazem e/ou programam a ação.
6. Importante lembrar que o 156 não realiza serviços e sim repassa as solicitações da população para os diversos setores da prefeitura

Para acompanhar uma solicitação feita no 156:

Com o número do protocolo em mãos:

1. Ligar 156 e pedir informações sobre o protocolo solicitado,
2. Dirigir-se ao setor da Ouvidoria/156 com o protocolo

Duvidas Frequentes

Qual a diferença entre o Serviço Atendimento 156 e Ouvidoria?

Muitos confundem o Serviço 156 com a Ouvidoria, mas são atendimentos muito distintos, porque o 156 presta um importante trabalho de utilidade pública, fornecendo informações sobre todos os serviços municipais e também registra solicitações de serviços públicos a serem realizados.

OUVIDORIA

Já a **Ouvidoria** recebe reclamações quanto à morosidade no atendimento de solicitações 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, com base na Lei de Acesso à Informação Pública, Lei Federal nº 12.527/2011 e o Decreto Municipal 179/2019.

O Serviço de Informação ao Cidadão físico é localizado na Ouvidoria Geral do Município, seu horário de funcionamento é das 9h às 16h, telefone (19) 3404-9879.

Análise dos trabalhos:

Ouvidoria

Em 2017 a ouvidoria Geral recebeu 206 pedidos de acompanhamento ou reclamações, sendo que :

182 = Foram, resolvidos com intermediação da ouvidoria

07 = Foram rejeitados

04 = São solicitações novas (Feitas no final de dezembro)

13 = Estão em aberto Tramitando



Departamento Geral de Ouvidoria

Prefeitura Municipal de Limeira

Prefeito Mário Botion

Secretaria Municipal de Comunicação Social

Secretário Antônio Peres

Ouvidoria Geral do Município - 156

Diretor Geral da Ouvidoria = José Luis Bueno Jr.

Chefe Setor -156 = Márcia Moraes

Supervisora da OGM Karina Oliveira Costa