



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA
Estado de São Paulo

CNPJ: 60.123.072/0001-58
Avenida Luiz Pastore, 240 – Centro
CEP: 18.435-000

Telefone: 15 3535-6100

E-mail: prefeitura@novacampina.sp.gov.br

Nova Campina, 06 de janeiro de 2023.

Assunto: Relatório – Ouvidoria

Exercício 2022.

Venho por meio deste informa a Vossa Excelência, o relatório desta ouvidoria referente ao ano de 2022.

Saliento a importância de uma Ouvidoria para os municípios pois é um espaço de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura, tendo por principal objetivo receber e responder manifestações, como **sugestões, solicitações (dúvidas), elogios, reclamações, denúncias e demais manifestações referente aos serviços público**. A partir do compartilhamento de informações, tem por missão fomentar a transparência e com isso contribuir para o aprimoramento da cidadania e da democracia.

Para facilitar os andamentos dos pedidos temos os canais de acesso a comunicação como:

- Telefone via WthatsApp – (15) 3535-6100
- E-mail: ouvidoria@novacampina.sp.gov.br
- Divulgação em pôster nos locais públicos
- Site: Prefeitura Municipal de Nova Campina – SP

(ícone - Ouvidoria)

Os dados coletados no exercício de 2022 apresentam que a maioria absoluta das **demandas** tem por objeto solicitação de informações, através do aplicativo de mensagem WhatsApp.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA
Estado de São Paulo

CNPJ: 60.123.072/0001-58
Avenida Luiz Pastore, 240 – Centro
CEP: 18.435-000

Telefone: 15 3535-6100 E-mail: prefeitura@novacampina.sp.gov.br

O procedimento adotado de maneira eficaz é o encaminhamento, através do mesmo aplicativo, para o setor responsável para que tome ciência e providencie imediatamente a resposta.

Acreditamos que a Carta de Serviço será suficiente para suprir a grande parte da demanda apresentada pelo serviço de ouvidoria.

- Não houve apresentação de denúncia.
- Não houve apresentação de reclamações.

Não houve instauração de processo administrativo disciplinar decorrentes de demandas apresentadas através deste canal.

Estamos sempre em busca de melhorias para proporcionar um bom atendimento, bem como facilitar o acesso público aos munícipes e sanar suas possíveis dúvidas.

Nesse sentido, cabe salientar que estamos investindo cada vez mais na divulgação dos canais de contato.

Todavia, sabemos que por se tratar de município pequeno, com menos de dez mil habitantes, os munícipes têm por prática buscar os responsáveis pelos serviços diretamente, ou mesmo os superiores imediatos, na eventualidade de não obterem o atendimento público adequado, fato que se reflete na falta de utilização dos canais disponíveis desta ouvidoria.

Sendo o que nos apresenta para o momento, renovo votos de elevada consideração.

Atenciosamente,


Eva Rosa de Almeida Trento
Coordenadora de Gabinete

Exma. Senhora
JUCEMARA FORTES DO NASCIMENTO
Prefeita Municipal
NOVA CAMPINA-SP.