

## **Expediente**

### **Prefeito**

Vlamir de Jesus Sandei

### **Vice-Prefeita**

Ana Maria Madureira

### **Controlador Geral**

Osmar Rui Filho

### **Ouvidora Geral**

Melise Cristina Scomparim

### **Projeto Gráfico**

Rafaela Foltran Morales

## Sumário

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| <b>1 Apresentação</b>                    | 3  |
| <b>2 Atendimento ao Cliente</b>          | 6  |
| 2.1 Canais de atendimento ao cliente     | 6  |
| 2.2 E-SIC                                | 6  |
| <b>3 Analise Quantitativa</b>            | 7  |
| 3.1 Demandas Recebidas                   | 7  |
| 3.2 Meios de Comunicação Utilizados      | 9  |
| 3.3 Número de Demandas por Secretaria    | 12 |
| 3.4 Número de Demandas por Classificação | 16 |
| <b>4 Analise Qualitativa</b>             | 18 |
| 4.1 Perfil das Secretaria                | 19 |
| <b>5 E-SIC</b>                           | 25 |
| <b>6 Considerações Finais</b>            | 26 |

## **1 Apresentação**

A Ouvidoria Geral do Município de Tietê foi instituída através da Lei nº 3.106/2009 e Lei Complementar nº 09/2019, busca, através de suas atribuições, assessorar, fiscalizar e orientar.

A Ouvidoria exerce a função de representante dos servidores públicos e dos cidadãos perante os órgãos da Administração Direta do Município.

Através dessa ferramenta a ouvidoria funciona como instrumento de encaminhamento de informações de interesse dos servidores e cidadãos ao seu destinatário; encaminha questões ou sugestões apresentadas às áreas competentes, acompanhando suas apreciações, além de facilitar o acesso dos servidores ou cidadãos aos seus serviços, simplificando os procedimentos adotados para tanto.

Através de suas atividades diárias, a ouvidora consegue identificar problemas no atendimento aos servidores e cidadãos e auxilia a administração pública na busca de soluções, sugerindo e planejando estratégias para o melhor funcionamento dos setores municipais.

No Município de Tietê, a atividade do ouvidor geral se dá, conforme descrito na Lei nº 09/2019:

### **Seção III**

#### **Da Ouvidoria**

**Art. 66** A Ouvidoria é um órgão de assessoramento, fiscalização e orientação vinculado diretamente a CGM, a qual compete representar os servidores públicos e os cidadãos perante os órgãos da Administração Pública, gerindo e processando as reclamações e denúncias registradas, além de garantir e aprimorar o acesso à informação.

**Art. 67** A Ouvidoria da CGM será chefiada por 01 (um) servidor efetivo, designado em função de confiança, cujas atribuições consistem em:

I - exercer a função de representante dos servidores públicos e dos cidadãos perante os órgãos da Administração Direta do Município;

II - encaminhar:

a) informações de interesse dos servidores e cidadãos ao seu destinatário;

b) questões ou sugestões apresentadas às áreas competentes, acompanhando suas apreciações.

III - facilitar o acesso dos servidores ou cidadãos aos seus serviços, simplificando os procedimentos adotados para tanto;

IV - identificar problemas no atendimento aos servidores e cidadãos;

V - acessar livremente a todas as unidades administrativas onde exerça suas funções, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;

VI - sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente da unidade em que atue;

VII - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;

VIII - estimular a participação do servidor e do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos; e,

IX - desempenhar outras atividades correlatas que lhe forem atribuídas pelo superior hierárquico.

Perante o exposto, em 2018, este órgão desenvolveu o primeiro relatório Anual da Ouvidoria do Município no qual é apresentado indicadores quantitativos e qualitativos dos serviços prestados, além de uma relação das ações da ouvidoria que foram realizadas no período através de dissertação reflexiva e conclusiva da análise e mapeamento dos números aqui apresentados, com sugestões de melhorias para a esfera do executivo.

***Melise Cristina Scomparim***  
***Ouvidora Geral do Município de Tietê***

## **2 Atendimento ao cliente**

A Ouvidoria Municipal exerce a função de representante dos servidores públicos e dos cidadãos perante aos órgãos da Administração Direta do Município.

Essa ferramenta tem se mostrado de extrema importância na mudança organizacional do setor público, pois funciona como instrumento de encaminhamento de informações de interesse dos servidores e cidadãos ao seu destinatário, encaminha questões ou sugestões apresentadas às áreas competentes, acompanhando suas apreciações, além de facilitar o acesso dos servidores ou cidadãos aos seus serviços, simplificando os procedimentos adotados para tanto.

O atendimento prestado pela Ouvidoria Geral do Município inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos canais disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, através da verificação da responsabilidade, classificação se o assunto cabe realmente à ouvidoria, encaminhamento das demandas, tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva ao cidadão.

### **2.1 Canais de atendimento ao cliente**

a) presencial: este tipo de atendimento pode ser realizado de segunda à sexta-feira das 8h30 às 12h e 13h às 17h no Paço Municipal, localizado à Praça dr. J. A Corrêa, 01;

b) telefone: A ouvidoria pode ser contatada através do telefone (15) 3285-8755 – ramal 8775, no mesmo horário de funcionamento do atendimento presencial;

c) e-mail: [ouvidoria@tiete.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@tiete.sp.gov.br) pode ser enviado pela internet a qualquer horário e local e é respondido em conforme Lei Federal nº13.460/2017.

d) outros: memorandos, ofícios, cartas entre outros.

### **2.2 E-SIC**

O e-SIC – sistema do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), disponível na Internet, que assegura o cumprimento da Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. A ferramenta permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso, acompanhe o prazo e receba a resposta elaborada pela Prefeitura do Município de Tietê. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

### 3 Análise Quantitativa 2019

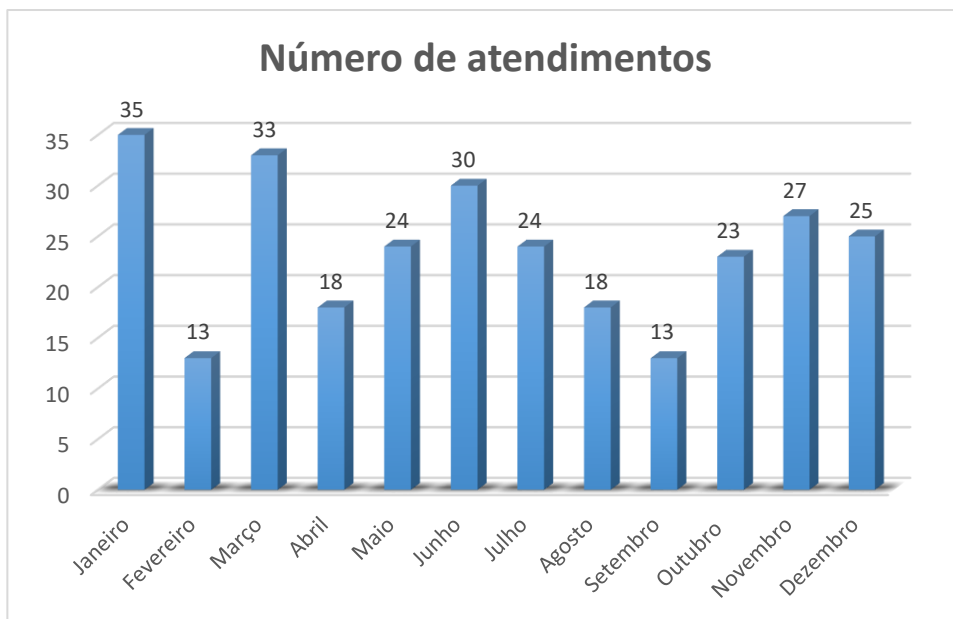
A Análise quantitativa dos atendimentos da ouvidoria geral do município está dividida em duas fatias maiores entre “atendimentos das demandas” e outra análise específica do e-SIC. Através desse indicador é possível realizar o mapeamento e construir conclusões sobre o perfil das demandas realizadas no município ao longo do ano de 2019.

#### 3.1 Demandas recebidas

Durante todo o ano de 2019, foram registradas 283 ocorrências na ouvidoria, sendo:

| Mês          | Número de atendimentos |
|--------------|------------------------|
| Janeiro      | 35                     |
| Fevereiro    | 13                     |
| Março        | 33                     |
| Abril        | 18                     |
| Maio         | 24                     |
| Junho        | 30                     |
| Julho        | 24                     |
| Agosto       | 18                     |
| Setembro     | 13                     |
| Outubro      | 23                     |
| Novembro     | 27                     |
| Dezembro     | 25                     |
| <b>Total</b> | <b>283</b>             |

**Tabela 1:** Número de contatos recebidos pela ouvidoria mês a mês durante 2019.



**Gráfico 1:** Evolução de contatos atendidos via ouvidoria em 2019.

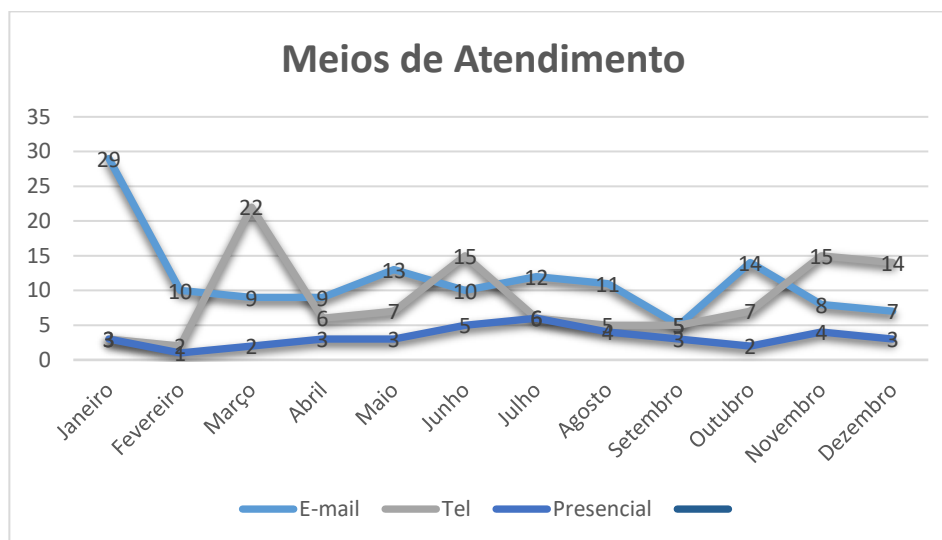


**Gráfico 2:** Comparação de atendimentos entre 2018 e 2019.



### 3.2 Meios de comunicação utilizados

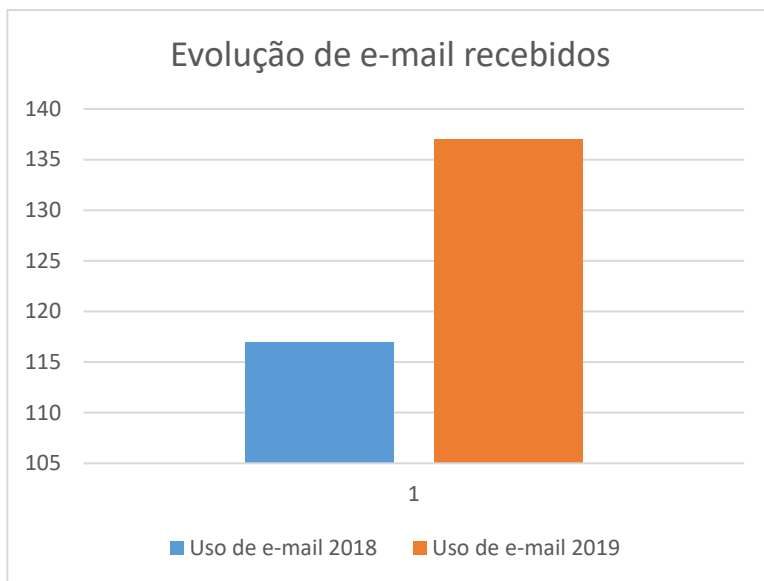
O meio mais utilizado pelos munícipes para entrar em contato com a ouvidoria é através do e-mail, seguido pelo telefone e por último pessoalmente, porém, percebe-se um alto crescimento no número de atendimentos por contato telefônico, isso se deve, principalmente à maior difusão e conhecimento dos munícipes sobre o canal da ouvidoria.



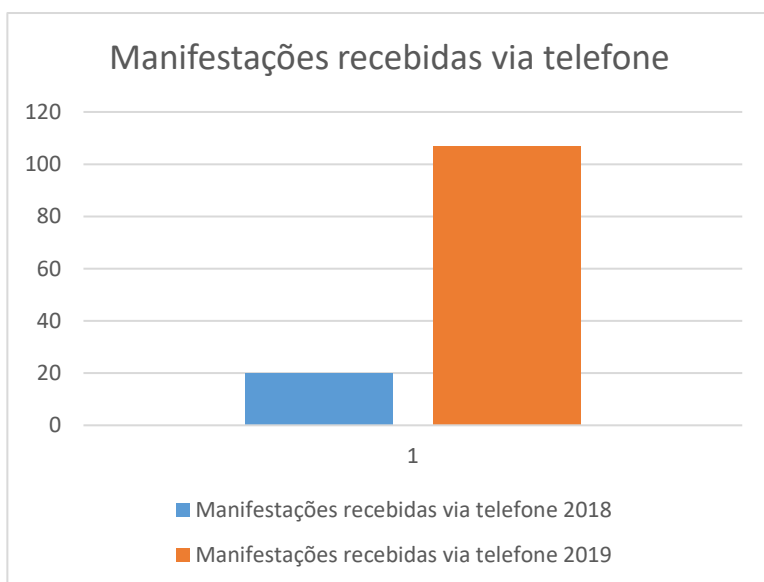
**Gráfico 3:** Número de atendimentos realizados mês a mês, discriminados por meio de comunicação.



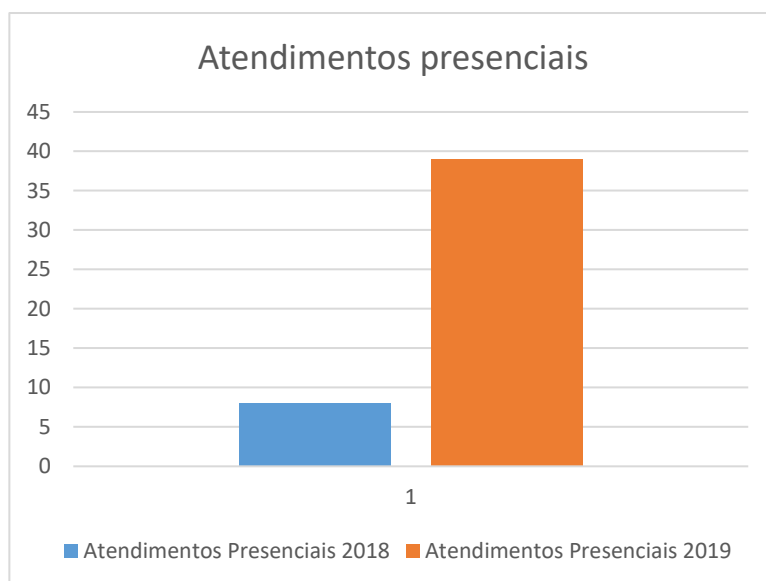
**Gráfico 4:** Meios de comunicação mais usados para contatar a ouvidoria.



**Gráfico 5:** Comparativo de atendimentos por e-mail 2018 x 2019.



**Gráfico 6:** Comparativo de atendimentos por via telefone 2018 x 2019.



**Gráfico 7:** Comparativo de atendimentos presenciais 2018 x 2019.

Como verificado, o meio de comunicação mais utilizado pelos munícipes para entrar em contato com a ouvidoria é o correio eletrônico. Uma das razões é a facilidade devido ao acesso ao e-mail que qualquer aparelho eletrônico com acesso à internet pode realizar, além de poder ser enviado a qualquer momento do dia e da semana, sem precisar ficar limitado aos horários de atendimento do departamento. E impessoalidade que o e-mail trazem, sendo mais fácil para o munícipe se expressar, sem precisar se expor diante da organização, ainda que o sigilo seja garantido e assegurado a todos.

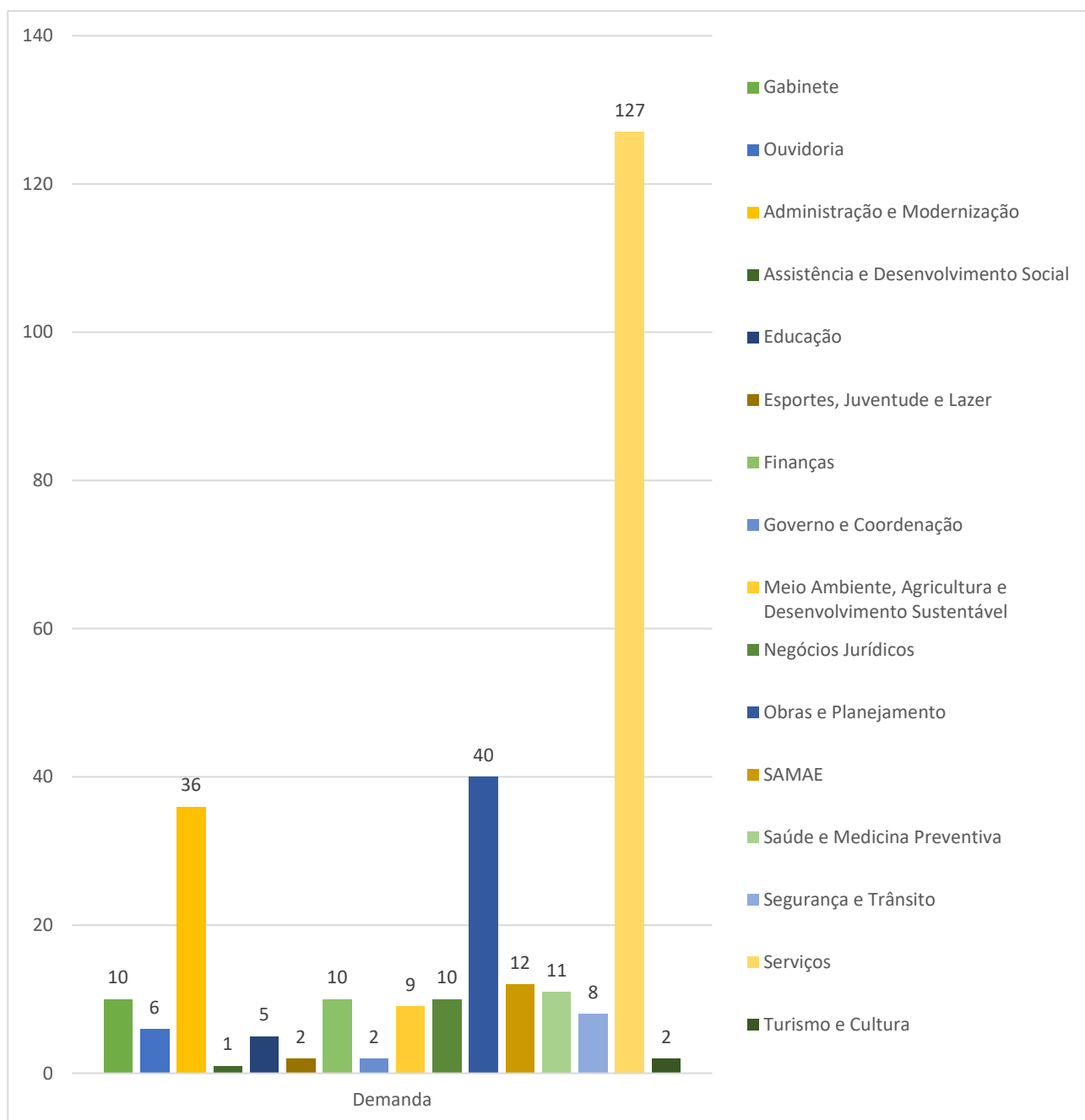
Porém, o crescimento dos atendimentos realizados por telefone e pessoalmente demonstram que o munícipe está a cada ano mais habituado e familiarizado com o trabalho da ouvidoria.

### 3.3 Número de demandas por secretarias

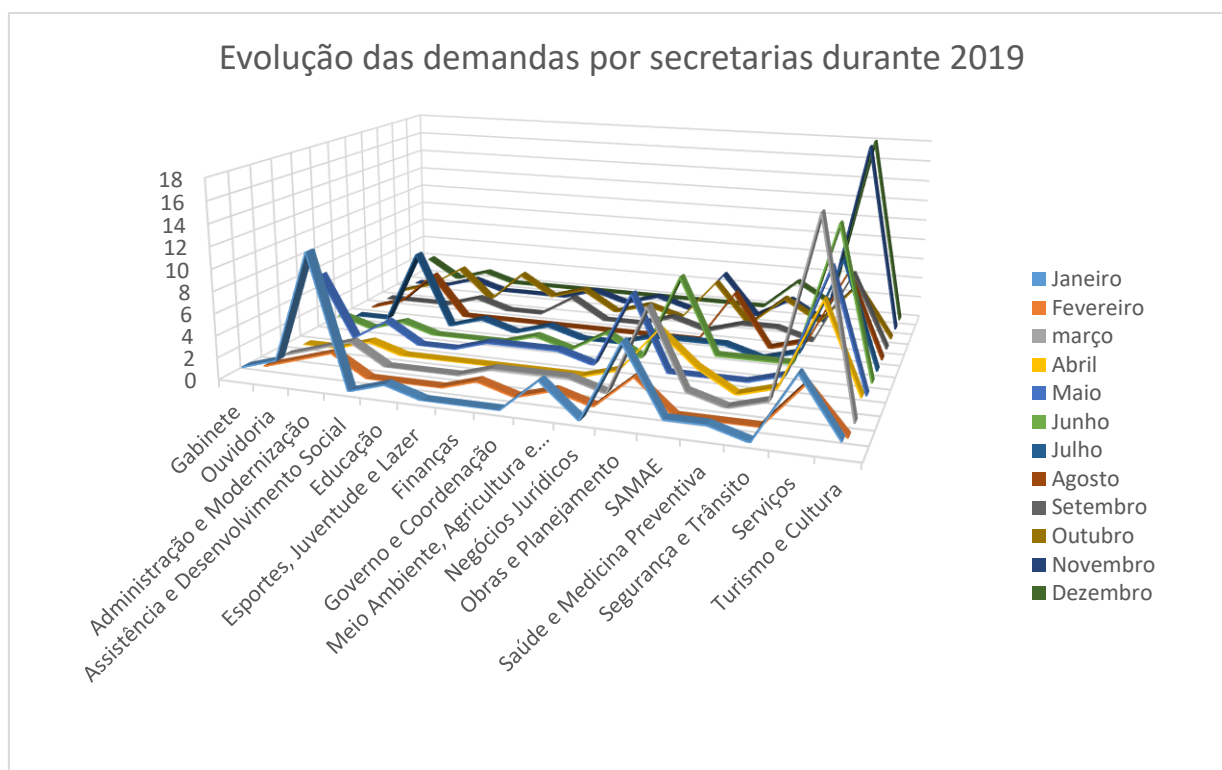
Abaixo é apresentado gráfico que expressa o número de ocorrências atendidas via ouvidoria classificado por secretaria. Importante salientar que uma manifestação pode incluir mais de uma secretaria e por tanto, o total de manifestações não é necessariamente o mesmo das demandas.

| Secretaria                                               | Demanda    |
|----------------------------------------------------------|------------|
| Gabinete                                                 | 10         |
| Ouvidoria                                                | 6          |
| Administração e Modernização                             | 36         |
| Assistência e Desenvolvimento Social                     | 1          |
| Educação                                                 | 5          |
| Esportes, Juventude e Lazer                              | 2          |
| Finanças                                                 | 10         |
| Governo e Coordenação                                    | 2          |
| Meio Ambiente, Agricultura e Desenvolvimento Sustentável | 9          |
| Negócios Jurídicos                                       | 10         |
| Obras e Planejamento                                     | 40         |
| SAMAE                                                    | 12         |
| Saúde e Medicina Preventiva                              | 11         |
| Segurança e Trânsito                                     | 8          |
| Serviços                                                 | 127        |
| Turismo e Cultura                                        | 2          |
| <b>TOTAL</b>                                             | <b>291</b> |

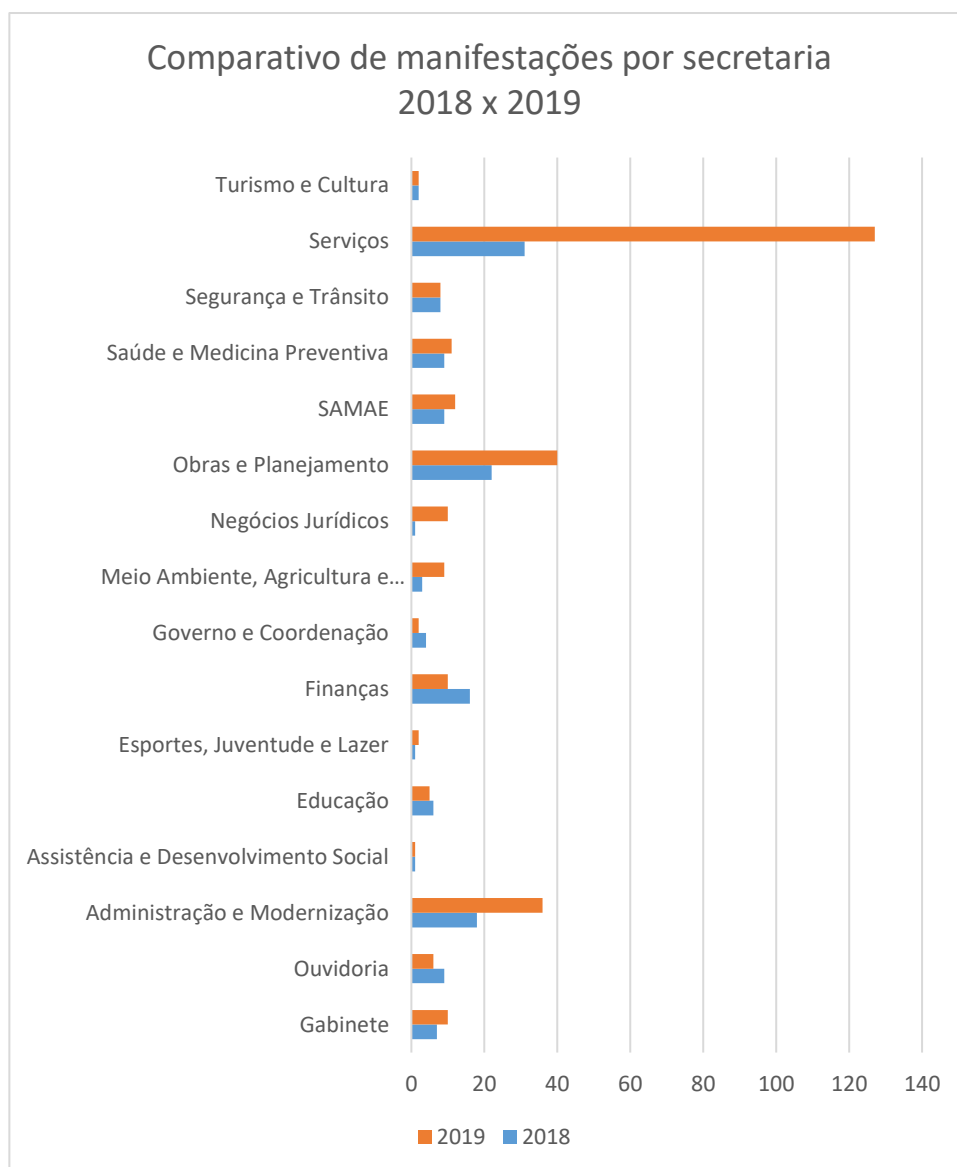
**Tabela 2:** Número de ocorrências por secretaria durante 2019.



**Gráfico 8:** Número de ocorrências por secretaria durante 2019.



**Gráfico 9:** Evolução de atendimentos por secretaria em 2019.



**Gráfico 10:** Comparação 2018 X 2019 de solicitações atendidas por secretarias.

É possível observar que o número de manifestações envolvendo a Secretaria de Administração e Modernização aumentaram em decorrência do início das convocações referente aos concursos realizado no final do ano de 2018 e caracterizam-se predominantemente como “dúvidas”.

Negócios Jurídicos também apresentou um crescimento expressivo, muito se deve também às dúvidas referentes à readequação das Leis que regem os servidores, tanto CLT quanto Estatuto.

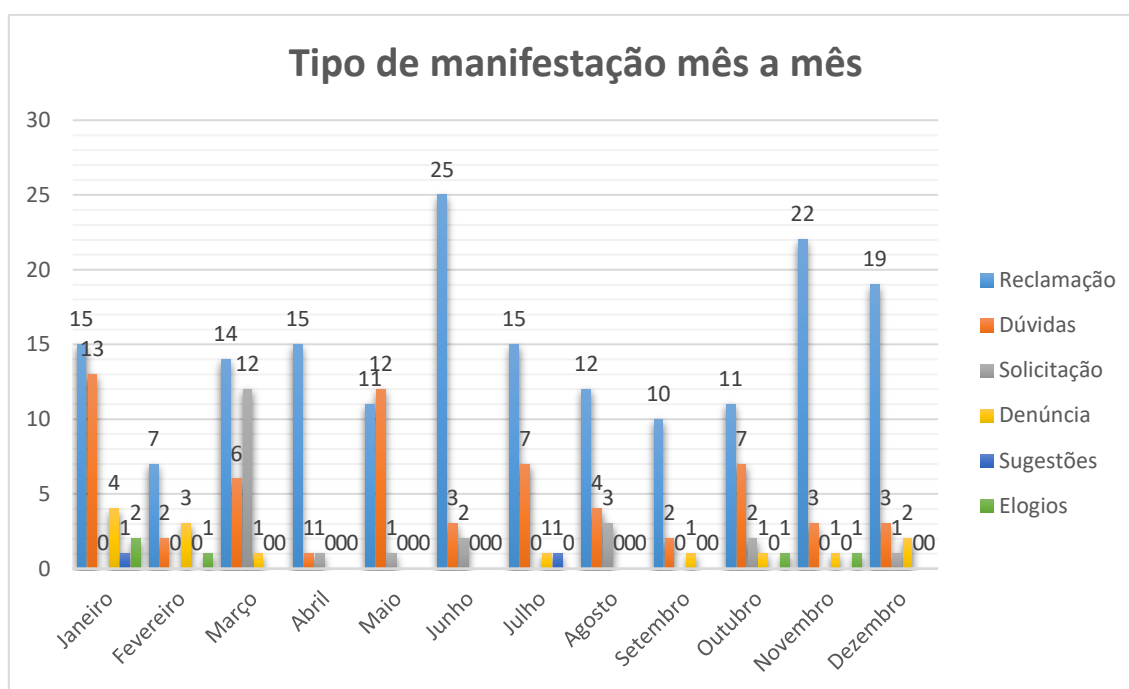
As secretarias de Serviços e de Obras e Planejamento continuam recebendo o maior número de manifestações classificadas como reclamações, todas referentes à manutenção do

município, sendo essencialmente voltadas à fiscalização de terrenos com mato alto ou com sujeira (Obras e Planejamento) e iluminação pública e buracos em vias.

Poderão ser analisadas essas manifestações à frente na análise quantitativa deste relatório, no Capítulo 4.

### 3.4 Números de demanda por classificação

Os contatos recebidos pela ouvidoria são classificados como: **Reclamação, Dúvidas, Solicitações, Denúncias, Sugestões e Elogios** (conforme Lei nº13.460/2017). A evolução mês a mês destas manifestações durante o exercício de 2019 podem ser visualizadas abaixo.



**Gráfico 11:** Classificação das manifestações mês a mês



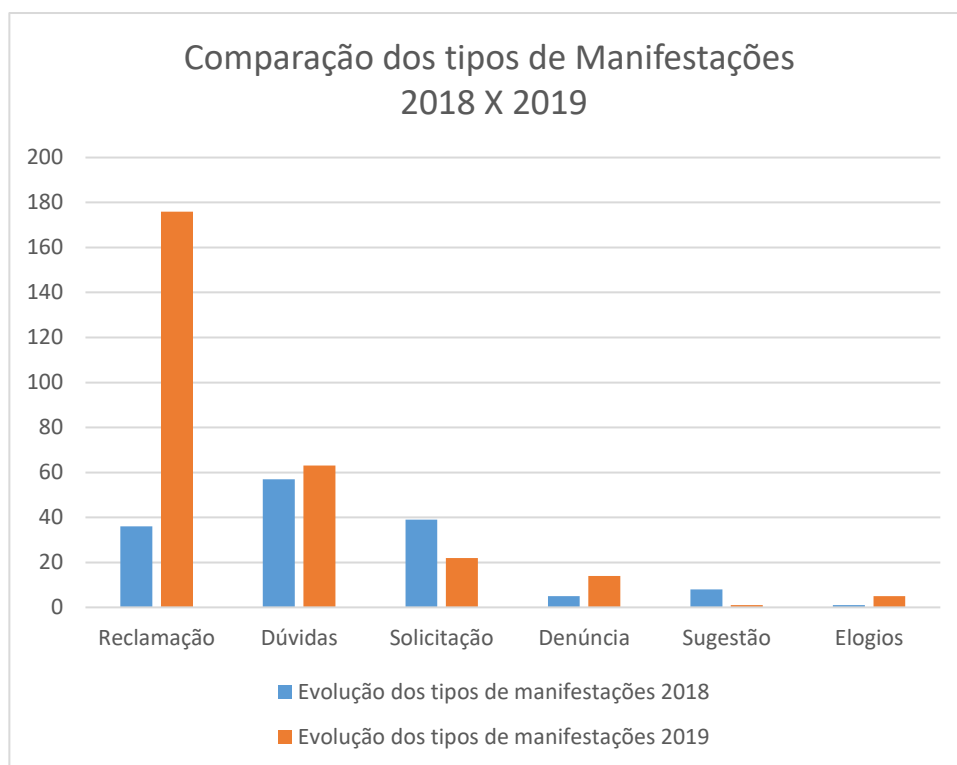
Em 2019, os atendimentos foram em sua maioria relativo às reclamações dos munícipes quanto aos serviços realizados pela municipalidade, seguido de dúvidas, solicitações, denúncias, elogios e por fim sugestões.

| Tipo de manifestação | Quantidade |
|----------------------|------------|
| Reclamação           | 176        |
| Dúvidas              | 63         |
| Solicitação          | 22         |
| Denúncia             | 14         |
| Sugestão             | 1          |
| Elogios              | 5          |

**Tabela 3:** Quantidade por manifestação.



**Gráfico 12:** Manifestações atendidas em 2019 por classificação.



**Gráfico 13:** Comparativo ano a ano.

#### **4. Análise qualitativa**

Através de suas atividades diárias, a ouvidora consegue identificar problemas no atendimento aos servidores e cidadãos e auxilia a administração pública na busca de soluções, através de sugestões e de planejamento estratégico para o melhor funcionamento dos setores municipais.

A utilização de indicadores já é trabalhada de forma eficaz no ambiente privado, porém no setor público, apenas grandes centros trabalham com esses dados, de forma a usar essas ferramentas como base de decisões.

O atendimento via ouvidoria é uma ferramenta da administração que pode ser usada para “olhar” a gestão pública de maneira menos eleitoreira, mas como uma real via de transformação de realidades.

A preocupação em delinear ações estratégicas no ambiente público, demonstra a mudança na forma de fazer a gestão pública no país, com busca pela transparência, melhor aproveitamento de recursos, melhorias nos serviços realizados à população.

É importante salientar que o processo da ouvidoria segue uma sequência sistêmica de recepção da demanda, avaliação, encaminhamento para solução do departamento responsável, cobrança do feedback e, por fim, a finalização da solicitação que pode ser deferida, indeferida ou em aguardo de mais informações, ou inconclusiva. Posteriormente, é feita a coleta de dados e sintetizado a fim de definir a qualidade dos serviços oferecidos, rapidez nos setores e responder e solucionar as questões e o comprometimento do órgão público em focar seus esforços nas reais necessidades demonstradas pelos munícipes.

No período analisado, janeiro a dezembro de 2019, pode-se verificar que os contatos se tratam predominantemente de reclamações, porém a taxa de elogios teve um aumento expressivo.

O tratamento da recepção de manifestações de elogios segue uma conduta de criar, através de memorando, a ciência dos gestores sobre os pontos altos de sua secretaria e servidores que atuam de forma satisfatória no exercício de seu ofício.

Quanto ao comprometimento da secretarias e divisões, a taxa de resposta média é de **Três dias**.

#### **4.1 Perfil das Secretarias**

Diante das análises e observações realizadas foi possível verificar tendências de comportamento e ações distintas em cada departamento em relação à ouvidoria e nas soluções de problemas. Com isso, foi possível elaborar o perfil de cada secretaria e assim, foi identificado pontos fortes, fraquezas, oportunidades e ameaças (Análise de SWOT).

É possível observar esses perfis abaixo:

##### **4.1.1 Secretaria de Administração e Modernização**

Secretaria da Administração e Modernização compete assistir, coordenar, controlar e executar atividades inerentes à administração de recursos humanos, material e patrimônio, tecnologia da informação, departamento de gestão de pessoal e compras e licitações.

As demandas, em um total de 36, para esta secretaria geralmente são **DÚVIDAS** ligadas ao departamento de **Gestão de Pessoal** e **concursos e processos seletivos** e as respostas/feedbacks são realizados em média em **1 dia**. Em 2019 é perceptível o aumento de manifestações, fato que se deve às convocações dos Concursos 01 e 02/2018.

O pronto atendimento e acolhimento das demandas é um ponto a ressaltar, observam-se respostas precisas, objetivas e imparciais. Importante destacar que nenhuma solicitação foi deixada sem retorno aos munícipes ao longo dos 12 meses do exercício de 2019.

#### **4.1.2 Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social**

A Secretaria de Assistência e desenvolvimento Social busca o atendimento ao cidadão nas mais deferentes esferas, a fim de garantir dignidade e seguridade em seus direitos.

Durante o período de 2019 a Secretaria em questão recebeu apenas **uma** demanda de caráter de **reclamação** que foi acolhida pelo órgão e solucionada em 22 dias, por se tratar de assunto interno.

A Ausência de manifestações envolvendo usuários demonstra um serviço de qualidade realizado pelo órgão que busca a humanização dos seus serviços.

#### **4.1.3 Secretaria de Educação**

Compete planejar, coordenar, desenvolver, avaliar as atividades educacionais promovendo o intercâmbio de informações com outras entidades afins, bem como implantar mecanismos que permitam a difusão cultural e artística do município.

Durante o exercício analisado foram realizados cinco atendimentos, sendo, uma **solicitação**, uma **dúvida**, uma **reclamação e duas denúncias** sendo que uma delas a sem procedência e outra que deu origem à Sindicância.

#### **4.1.4 Secretaria de Esportes, Juventude e lazer**

À Secretaria de Esportes e Lazer compete planejar, coordenar, desenvolver, avaliar as atividades relativas à política de esportes, lazer e turismo do município promovendo-as e divulgando-as em seus vários aspectos.

Ao longo de 2018 a Ouvidoria recebeu apenas **duas manifestações** referente à essa secretaria que consistia em **dúvidas** apenas. As solicitações foram respondidas em um dia.

#### **4.1.5 Secretaria de Finanças**

À Secretaria de Finanças, compete desenvolver a política financeira e tributária da organização nas atividades de lançamento, arrecadação, fiscalização de tributos, recebimento e movimentação de valores, patrimônio, expedição e fiscalização de alvará e de lançamentos contábeis, e executar o orçamento-programa e o orçamento plurianual de investimentos.

Dentro das manifestações que incluíram a secretaria em tela, **10** no total, a maioria, **dúvidas**, principalmente ligadas ao pagamento do IPTU e de abertura de empresas no município, é importante destacar que todas as manifestações ligadas à esta passa foram respondidas com um dia útil.

#### **4.1.6 Secretaria de Governo e Coordenação**

Compete à Secretaria de Governo e Coordenação assessorar o Chefe do Poder Executivo e seus Secretários na execução da política administrativa do Município, estabelecer diretrizes, metas e prioridades, preparando e apresentando propostas para o sistema orçamentário do Município e manter o Chefe do Poder Executivo constantemente informado sobre as atividades que estão sendo realizadas pelas secretarias, unidades e demais órgãos da Administração Direta e Indireta.

A secretaria de Governo recebeu ao longo de 2019, **duas** solicitações, sendo uma **dúvida** e uma denúncia que se mostrou improcedente.

#### **4.1.7 Secretaria de Meio Ambiente, Agricultura e Desenvolvimento Sustentável**

À Secretaria de Meio Ambiente, Agricultura e Desenvolvimento Sustentável cabe a execução da política de desenvolvimento econômico, de proteção do meio ambiente e uso racional dos recursos naturais e no setor da agropecuária da cidade; elaborar planos e programas para o progresso sustentável procurando o aumento gradativo de mão de obra qualificada; fiscalizar e monitorar o cumprimento das legislações ambientais em vigor e atender ao setor privado e agrícola em todas as suas necessidades.

A Secretaria em tela recebeu **nove** solicitações, exatamente o triplo de manifestações de 2018, sendo **2 solicitações** de poda de árvore e **7 reclamações**, conforme: falta de reposta sobre solicitações protocoladas e sobre feedbacks insatisfatórios.

#### **4.1.8 Secretaria de Negócios Jurídicos**

A Prefeitura do Município é assistida, jurídica e judicialmente, pelos Procuradores concursados.

Além da referida assistência, faz parte da mesma área a Assessoria Técnica Legislativa que tem como missão preparar os Atos e os Projetos de Lei do Prefeito, bem como conduzir os assuntos com origem da Câmara Municipal de Tietê.

O Consultor Jurídico tem a responsabilidade de assessorar o Prefeito e os Secretários Municipais nos assuntos jurídicos.

Durante 2018 a secretaria foi requerida por **10** vezes por motivo de **dúvidas** sobre as novas leis que regem o funcionalismo municipal.

#### **4.1.9 Secretaria de Obras e Planejamento**

A Secretaria de obras recebeu 40 ministações ao longo de 2019, sendo predominantemente ligadas às reclamações de fiscalizações referente à terrenos com “mato alto e / ou sem manutenção”. Estas geraram notificações e multas para seus proprietários seguindo Lei Municipal de Código de Posturas, no total foram notificados 1.497 proprietários de terrenos e 150 autos de infração foram lavrados.

#### **4.1.10 Secretaria de Saúde e Medicina Preventiva**

À Secretaria de Saúde compete planejar, coordenar, desenvolver e avaliar a política de saúde do município, desenvolvendo atividades e programas diversos, inclusive a vigilância sanitária e epidemiológica, visando o bem-estar da saúde coletiva.

A Secretaria de Saúde e medicina Preventiva recebeu, no último ano, um total de **11** demandas, sendo na maioria **reclamações** sobre conduta de servidores, em contrapartida a

secretaria recebeu uma manifestação de elogio focado no atendimento no Posto de Saúde do Jardim Bonanza.

#### **4.1.11 Secretaria de Segurança e Trânsito**

À Secretaria de Trânsito compete estabelecer diretrizes de política municipal de trânsito com vistas à segurança, à fluidez, ao conforto, à defesa ambiental e à educação para o trânsito e fiscalizar seu comportamento; fixar mediante normas e procedimentos a padronização de critérios técnico-financeiros e administrativos para a execução das atividades de trânsito no município; estabelecer a sistemática de fluxos permanentes de informações entre os diversos órgãos e entidades afim de facilitar o processo decisório e a integração do sistema.

Em 2019, foram realizadas **08** manifestações, sendo dúvidas, solicitações de lombadas e reclamação sobre falta de retorno de protocolo.

#### **4.1.12 Secretaria de Serviços**

À Secretaria de Serviços Municipais compete desenvolver os serviços urbanos relacionados a conservação e limpeza de logradouros públicos; administração do cemitério, matadouro, praças, parques, jardins e conservação de estradas e pontes municipais, bem como as relacionadas com o sistema de trânsito, transporte interno e externo, sua manutenção, mantendo ligação direta com a Secretária de Obras visando o andamento dos serviços a serem executado.

Durante 2019, a Secretaria recebeu **127 contatos**, sendo eles todos ligados à iluminação pública, buracos em vias e pedido de informações sobre coleta de lixo, podas e inservíveis.

Sobre iluminação pública, após setembro, com o serviço regularizado, as manifestações caíram, sobre buracos em vias, a maioria das reclamações salientava a recorrência.

#### **4.1.13 Secretaria de Turismo e Cultura**

Compete planejar, coordenar, apoiar, desenvolver e avaliar a política de incentivo ao turismo em nosso Município, administrar o roteiro turístico de nossa cidade, rica em recursos naturais. Propor e realizar Convênios e intercâmbios de turismo.

Executar outras atividades correlatas que venham a ser determinadas pelo Poder Executivo.

Ao longo de 2019 a secretaria em tela recebeu **duas** manifestações, sendo todas **dúvidas** sobre eventos e calendário oficial.

#### **4.1.14 Serviço Autônomo Municipal de água e Esgoto**

Criado pela Lei Municipal nº 954 de 14 de setembro de 1970, o SAMAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgotos - é uma empresa pública que visa oferecer a toda comunidade os serviços de abastecimento e saneamento.

Em 2019, a autarquia recebeu 12 demandas advindas da ouvidoria da prefeitura, que foram repassadas para a autarquia que tem ouvidoria própria.

#### **4.2 Gabinete**

O Gabinete do prefeito recebeu **10 demandas**, ligadas às dúvidas dos munícipes que foram todas sanadas no ato do contato.

#### **4.3 Ouvidoria Geral do Município**

Muitas demandas foram contidas e resolvidas diretamente pela ouvidoria, sendo **06** solicitações, quatro **dúvidas** que foram esclarecidas no ato pela Ouvidora Geral do Município e duas elogios pelo trabalho eficaz e objetivo.



## 5 SIC

Em 2019 Foram realizadas 20 solicitações no SIC sendo, 12 atendidas, 01 indeferido e 07 solicitações em curso aguardando documentações ou informações dos solicitantes para que seja possível dar continuidade ao atendimento.

**O e-SIC (Serviço Eletrônico de Protocolo de Pedidos de Acesso à Informação Pública)** 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. A norma foi regulamentada em âmbito local pela Lei Municipal nº 3.370, de 27 de maio de 2013. O SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso a informação para órgãos do Poder Executivo Municipal. Por meio do e-SIC, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado, entrar com recursos e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

## **6 Considerações finais**

O trabalho da Ouvidoria tem ganhado o patamar de eficiência e credibilidade, reflexo da independência e autonomia funcional dada à Ouvidoria, não há registros de ingerência por parte do corpo político da municipalidade que pudesse colocar em risco o bom desempenho de suas competências regimentais.

Do ponto de vista sistêmico, procura estar em contato com todas as Secretarias, conduz seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações na equidade social e sempre focada no atendimento aos princípios constitucionais norteadores da administração pública.