

Expediente

Prefeito

Vlamir de Jesus Sandei

Vice-Prefeita

Ana Maria Madureira

Controlador Geral

Osmar Rui Filho

Ouvidor Geral

Leandro Garcia

Sumário

| | |
|--|----|
| 1 Apresentação | 3 |
| 2 Atendimento ao Cliente | 6 |
| 2.1 Canais de atendimento ao cliente..... | 6 |
| 2.2 E-SIC..... | 6 |
| 3 Análise Quantitativa | 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 |
| 4 Análise Qualitativa | 18 |
| 4.1 Perfil das Secretarias..... | 19 |
| 5 E-SIC | 25 |
| 6 Considerações Finais | 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.

Leandro Garcia

Ouvidor 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 8770, no mesmo horário de funcionamento do atendimento presencial;

c) e-mail: ouvidoria@tiete.sp.gov.br pode ser enviado pela internet a qualquer horário e local e é respondido em conforme Lei Federal nº 13.460/2017;

d) central de atendimento ONLINE: prestação de serviços digital através da página da Prefeitura Municipal de Tietê;

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 2024.

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 2024.

3.1 Demandas recebidas

Durante todo o ano de 2024, foram registradas 790 ocorrências na ouvidoria, sendo:

| Mês | Número de atendimentos |
|--------------|------------------------|
| Janeiro | 53 |
| Fevereiro | 104 |
| Março | 75 |
| Abril | 81 |
| Maio | 72 |
| Junho | 56 |
| Julho | 61 |
| Agosto | 47 |
| Setembro | 65 |
| Outubro | 56 |
| Novembro | 65 |
| Dezembro | 55 |
| Total | 790 |

Tabela 1: Número de contatos recebidos pela ouvidoria mês a mês durante 2024.

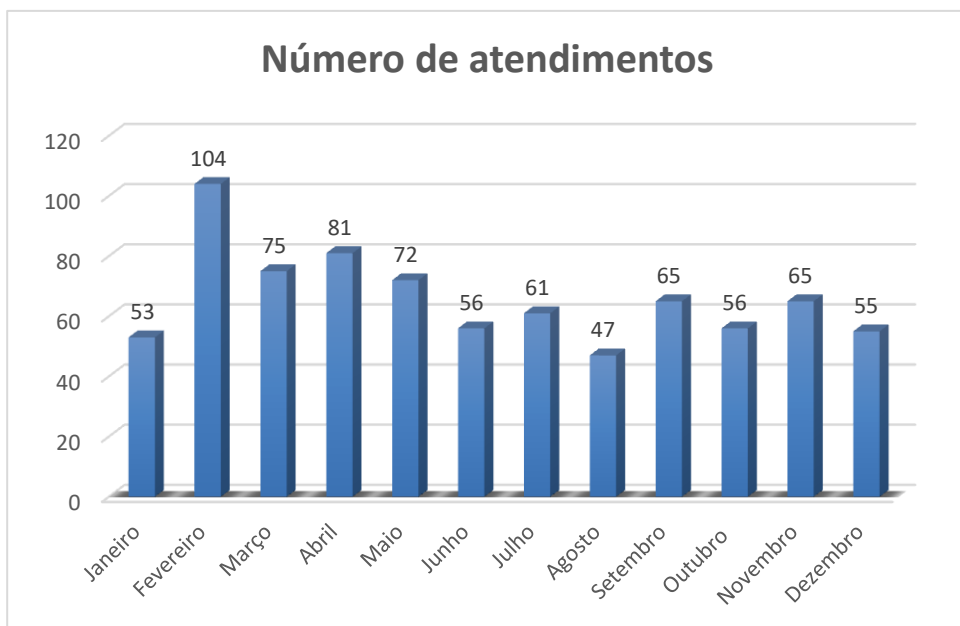


Gráfico 1: Número de atendimentos realizados mês a mês 2024



Gráfico 2: Comparativo de atendimentos 2023 x 2024

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 o pessoalmente, porém, percebe-se um alto crescimento no número de atendimentos por e-mail, isso se deve, principalmente à maior difusão e conhecimento dos munícipes sobre o canal da ouvidoria através do 1DOC.

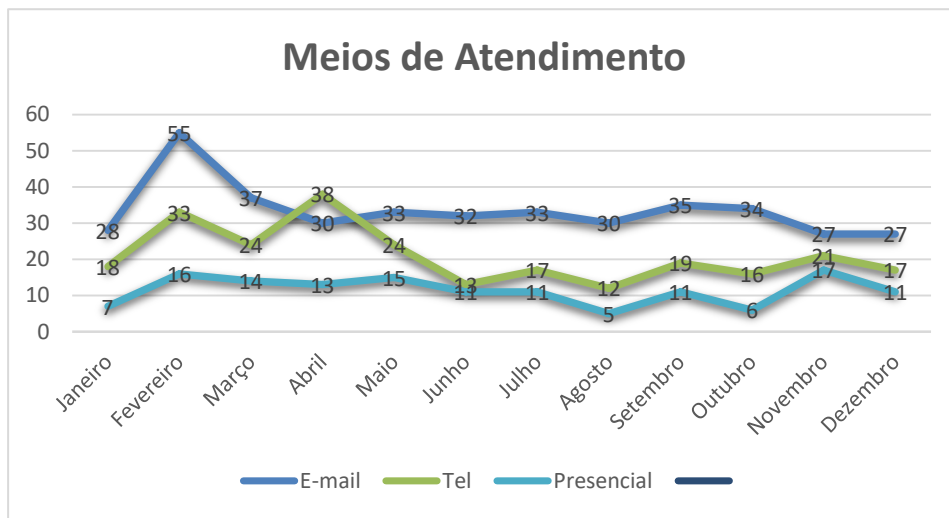


Gráfico 1: Número de atendimentos realizados mês a mês, discriminados por meio de comunicação



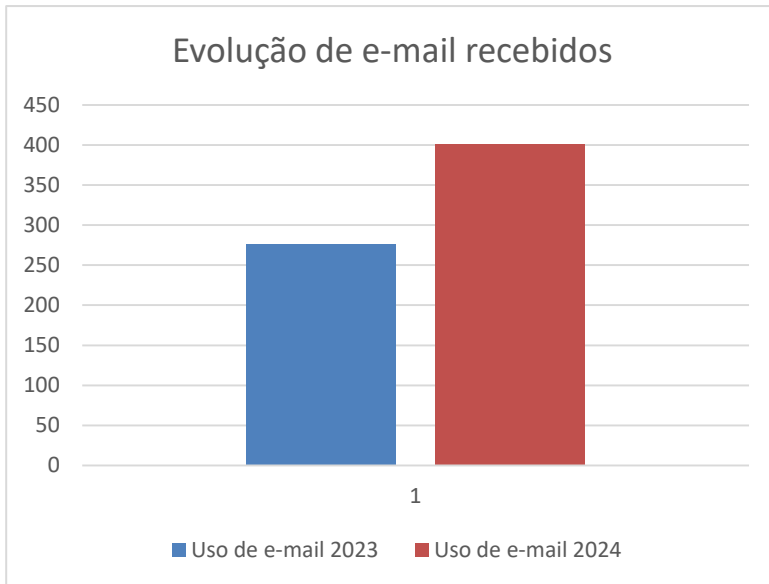


Gráfico 2 : Comparativo de atendimentos por e-mail 2023 x 2024

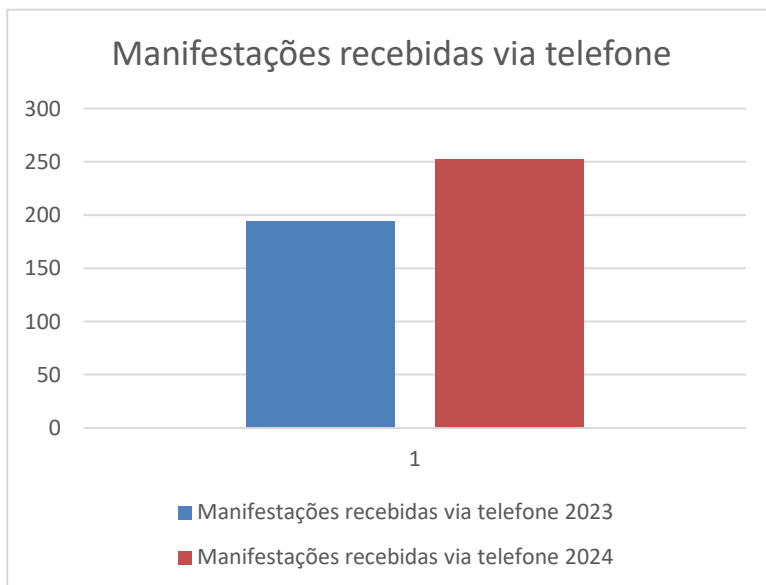


Gráfico 6: Comparativo de atendimentos via telefone 2023 x 2024

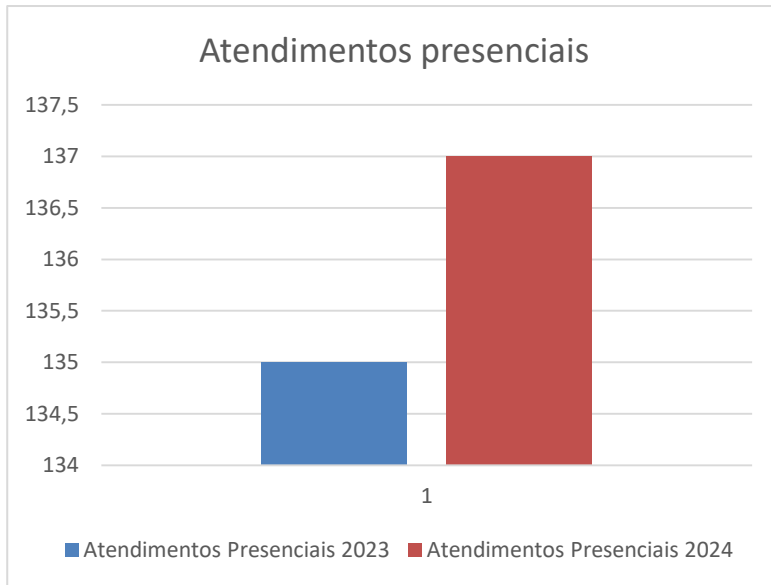


Gráfico 7: Comparativo de atendimentos presenciais 2023 x 2024.

Como verificado, o meio de comunicação mais utilizado pelos munícipes para entrar em contato com a ouvidoria é o e-mail. Porém o crescimento dos atendimentos realizados por e-mail demonstram que o munícipe está a cada ano mais habituado com a plataforma digital, tendo em vista que, o acesso ao e-mail e central de atendimento online pode ser feito de qualquer aparelho eletrônico com acesso à internet, 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 traz, 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.

Tendo em vista que, o número de atendimento via telefone e presencial teve um aumento devido a algumas demandas e a acessibilidade na Ouvidoria.

3.3 Número de demandas por secretarias.

Abaixo é apresentado números e 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 manifestação não é necessariamente o mesmo das demandas.

| Secretaria | Demanda |
|--|------------|
| Gabinete | 108 |
| Ouvidoria | 0 |
| Administração e Modernização | 9 |
| Assistência e Desenvolvimento Social | 8 |
| Educação | 37 |
| Esportes, Juventude e Lazer | 3 |
| Finanças | 134 |
| Governo e Coordenação | 1 |
| Meio Ambiente, Agricultura e Desenvolvimento Sustentável | 75 |
| Negócios Jurídicos | 4 |
| Obras e Planejamento | 43 |
| SAMAE | 28 |
| Saúde e Medicina Preventiva | 145 |
| Segurança e Trânsito | 49 |
| Serviços | 146 |
| Turismo e Cultura | 0 |
| TOTAL | 790 |

Tabela 2: Número de ocorrências por secretaria durante 2024

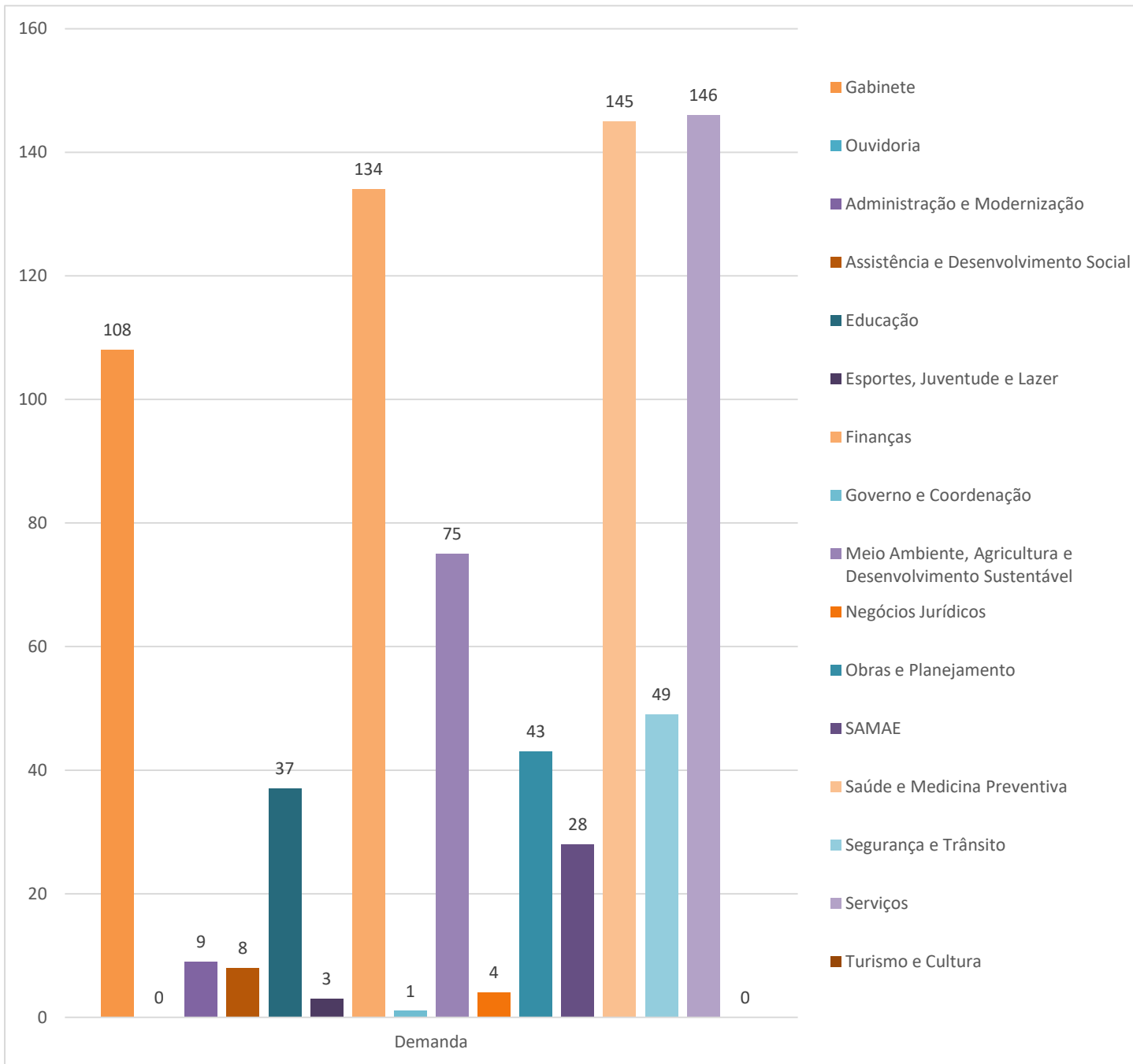


Gráfico 8: Número de ocorrências por secretaria durante 2024

Evolução das demandas por secretarias durante 2024

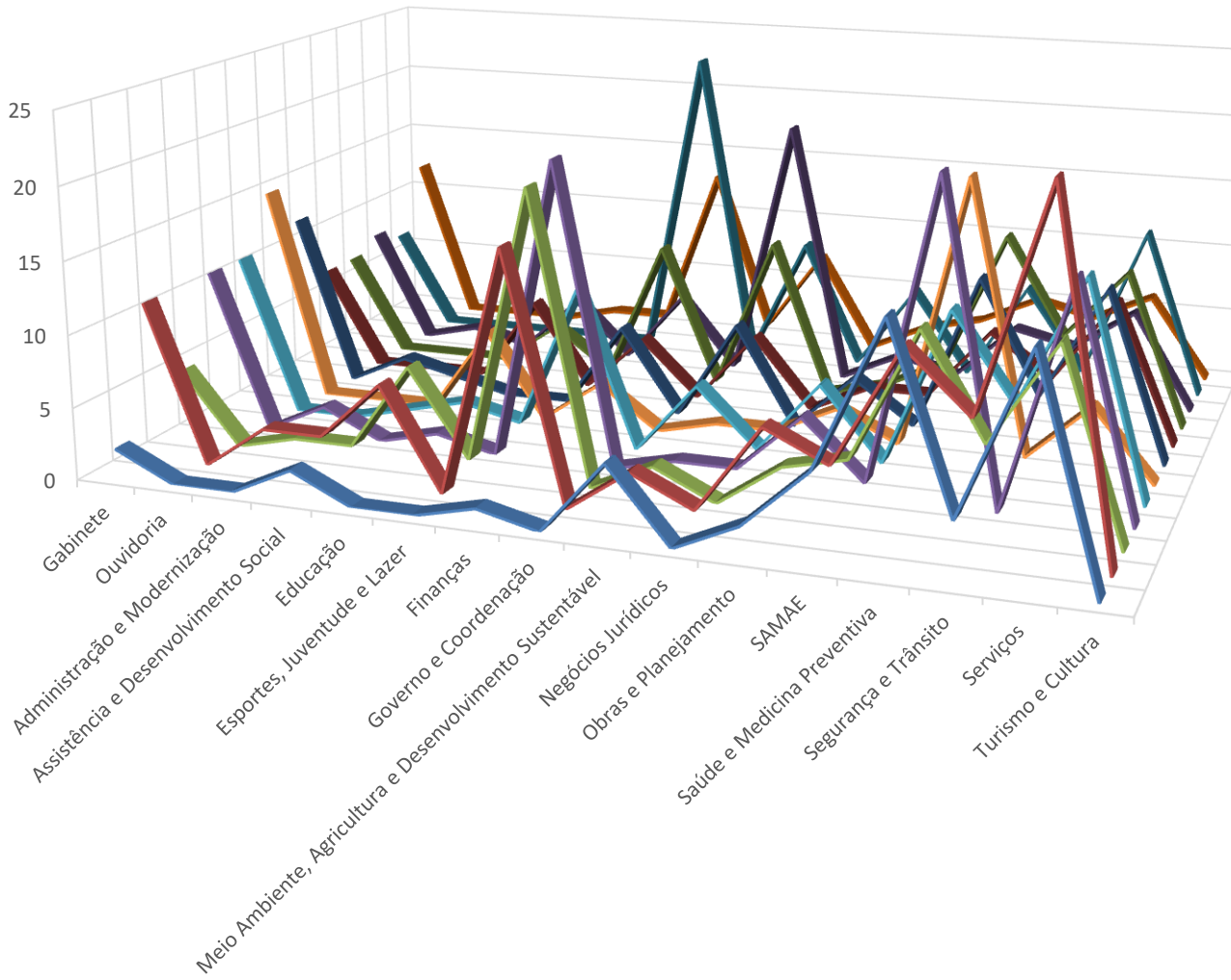


Gráfico 9: Evolução de atendimentos por secretaria em 2024.

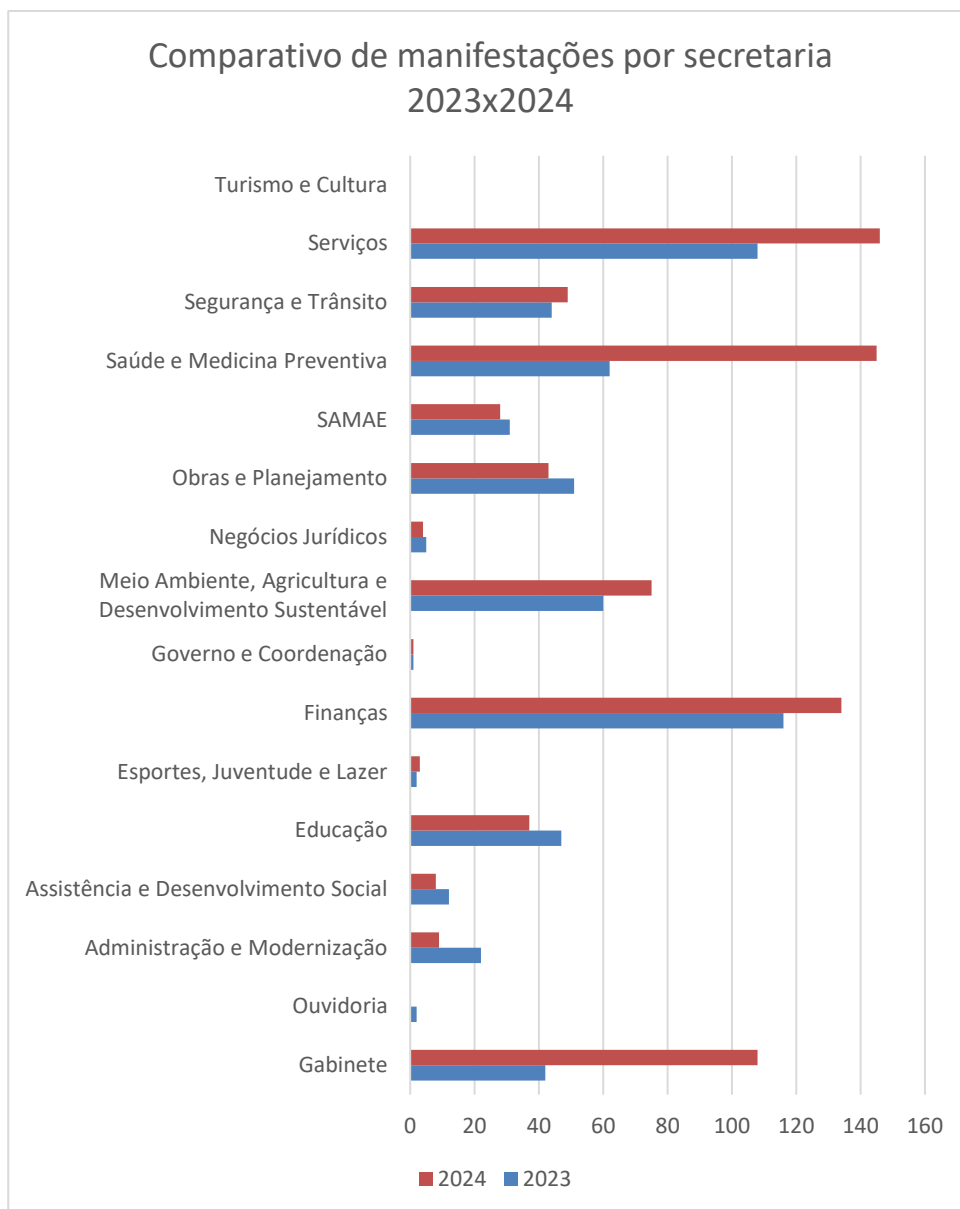


Gráfico 10: Comparação 2023 X 2024 de solicitações atendidas por secretarias

É possível observar que o número de manifestações envolvendo a Secretaria de Serviços teve um aumento nas manifestações em comparação ao ano anterior, que foram manifestações e caracterizam-se predominantemente como reclamações.

Negócios Jurídicos teve uma redução referente ao ano anterior, porém este ano foram 04 manifestações, sendo todos sobre pedido de parecer de processos.

As secretarias de Finanças, Saúde, Serviços e Meio Ambiente foram as de maior número de manifestações classificadas como reclamações e denúncias todas elas sendo referente à manutenção do município, sendo essencialmente voltadas à fiscalização de terrenos com mato alto ou com sujeira, fiscalização de posturas , ao combate da Dengue (atendimentos) e manutenção nas ruas e estradas rurais.

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 nº 13.460/2017). A evolução mês a mês destas manifestações durante o exercício de 2024 podem ser visualizadas abaixo.

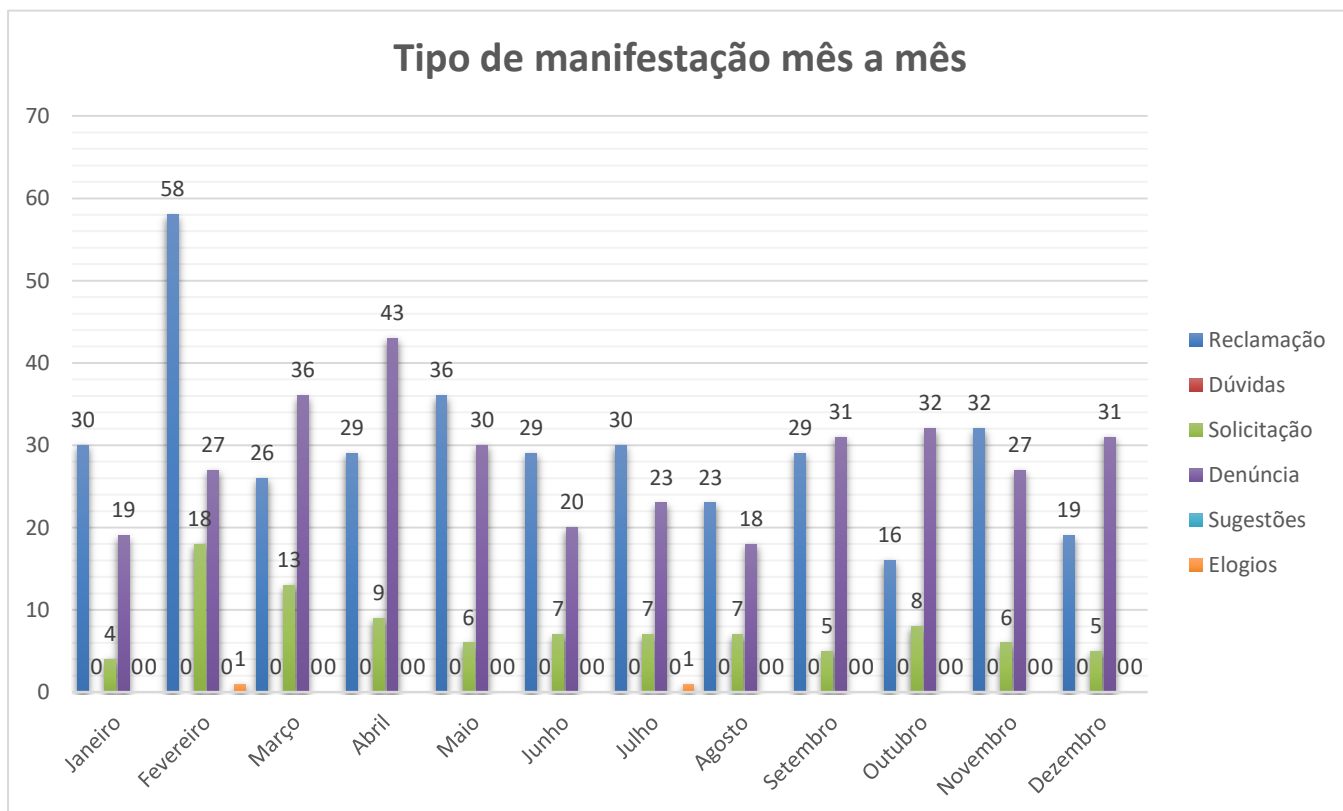


Gráfico 11: Classificação das manifestações mês a mês

Em 2024, os atendimentos foram em sua maioria relativo às reclamações dos munícipes quanto aos serviços realizados pela municipalidade, seguido de denúncias, solicitações, elogios, duvidas e por fim sugestões.

| Tipo de manifestação | Quantidade |
|----------------------|------------|
| Reclamação | 357 |
| Dúvidas | 0 |
| Solicitação | 95 |
| Denúncia | 337 |
| Sugestão | 0 |
| Elogios | 2 |

Tabela 3: Número de manifestações durante 2024



Gráfico 12: Classificação das manifestações 2024

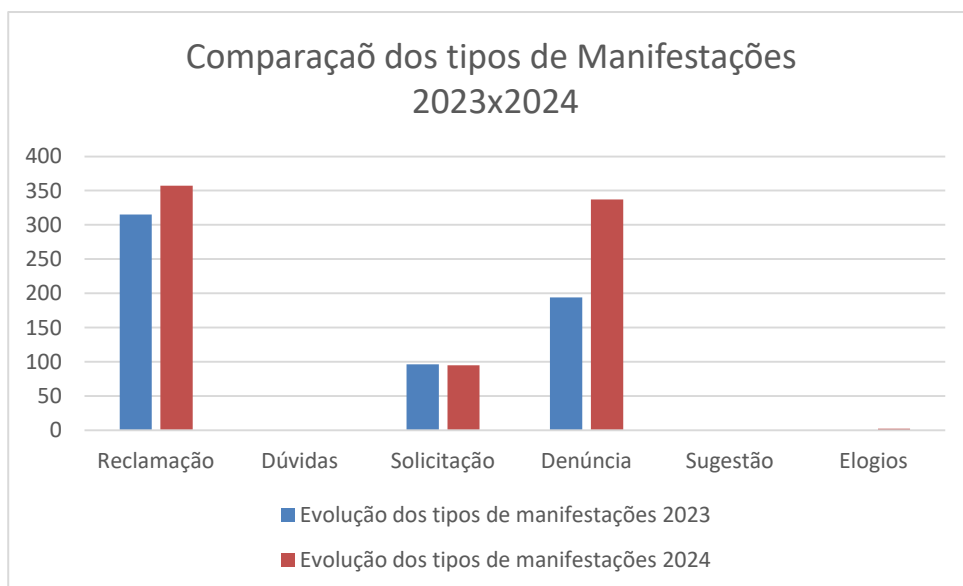


Gráfico 13: Comparativo ano a ano

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 2024, pode-se verificar que os contatos se tratam predominantemente de reclamações, porém a taxa de elogios teve uma queda expressiva.

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 das 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 09, para esta secretaria geralmente são **reclamações** ligadas ao departamento de **Gestão de Pessoal** e **concursos e processos seletivos** e as respostas/feedbacks são realizados em média em **1 dia**. Em 2024 as manifestações de reclamações, fato que se deve às informações sobre chamamento de concursos e sobre o atendimento do médico do trabalho.

O pronto atendimento e acolhimento das demandas é um ponto a ressaltar, observa-se respostas precisas, objetivas e imparciais. Foi solucionado todas as reclamações referente ao atendimento na medicina do trabalho. Importante destacar que nenhuma solicitação foi deixada sem retorno aos munícipes ao longo dos 12 meses do exercício de 2024.

Para melhorar ainda mais o setor, sugere-se que seja realizado um arquivo de perguntas mais frequentes e respostas sobre concursos públicos, a fim de que o cidadão possa acessar de forma rápida questões como: “Passei no concurso, até quando posso ser convocado?”; “Qual é o período de vigência do concurso”; “Quais os benefícios oferecidos pela prefeitura aos servidores”; “Não paguei a minha inscrição, como proceder?”.

4.1.2 Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

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

Durante o período de 2024 a Secretaria em questão recebeu 08 manifestações, sendo 5 reclamações e 3 denúncias referente a funcionários da frente de trabalho, sendo todas acolhida pelo órgão e solucionada.

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 37 atendimentos sendo **solicitações, reclamações e denúncias** sendo que todas solucionadas . As demandas foram sobre transporte escolar, demora na resolução de protocolos e professores.

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 2024 a Ouvidoria recebeu **3 manifestações** referente à essa secretaria que consistia em **2 reclamações e 1 denuncia** . Uma reclamação está em análise e as outras demandas foram solucionadas e respondida em três dias.

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, **134** no total, a maioria, **denúncias**, relacionadas à fiscalização de comercio, perturbação de sossego e lotes com mato alto, e reclamações principalmente ligadas ao pagamento do IPTU. É importante destacar que todas as manifestações ligadas a esta pasta foram respondidas com quinze dias úteis.

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 01 manifestação ao longo de 2024.

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 **75** manifestações sendo **solicitações** de poda de árvore e **reclamações e denúncias sobre maus tratos a animais e sobre agressão ao meio ambiente**: Teve um aumento considerável de reclamações referente na execução dos serviços de podas e cortes de árvore.

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 2024 foram quatro reclamações sendo atendida pela secretaria.

4.1.9 Secretaria de Obras e Planejamento

A Secretaria de Obras recebeu 43 manifestações ao longo de 2024, foram 24 reclamações de construção irregular, 12 denúncias e 8 solicitações de vistorias. Tendo em vista, que a maioria das manifestações foram atendidas.

A fim de diminuir o número das reclamações, a Secretaria de Obras na responsabilidade do secretário da pasta, fez algumas modificações no setor de atendimento e adequações no setor de resoluções de projetos, para um melhor atendimento e para ter mais agilidade nas finalizações dos mesmos.

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 durante 2024, um total de **145** demandas, sendo na maioria **reclamações** sobre conduta de servidores e a falta de médico, resultando na abertura de sindicância.

Por ser uma Secretaria que essencialmente trabalha com o público, esta ouvidoria sugere que seja realizado treinamento com seus servidores a fim de orientá-los sobre condutas de atendimentos, vestimentas e postura no ambiente corporativo.

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 2024, foram realizadas **49** manifestações, sendo 26 reclamações referente ao horário e lotação de circular, 16 denúncias de tráfico e carros abandonados e 9 solicitações de lombadas e sinalizações.

4.1.12 Secretaria de Serviços

À Secretaria de Serviços Municipais compete desenvolver os serviços urbanos relacionados à 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 2024, a Secretaria recebeu **146 contatos**, sendo eles todos ligados à iluminação pública, buracos em vias, sobre coleta de lixo e reciclável, limpeza pública, podas e inservíveis.

Sobre iluminação pública, as manifestações aumentaram, sobre buracos em vias, a maioria das reclamações salientava a recorrência.

A fim de diminuir esse tipo de problema sugere-se que exista um responsável na pasta que fiscalize os serviços terceirizados realizados seguindo tópicos como frequência e qualidade do serviço. E que se verificado insuficiência ou desobediência que seja relatado à Secretaria de Administração e Modernização e ao departamento de Compras e Licitações os ocorridos.

Sobre a questão da recorrência de buracos, sugere-se o treinamento das equipes de tapa-buracos para que o serviço seja realizado de forma mais eficiente e eficaz.

Ainda sugere-se que o mapa do município seja seccionado em áreas facilitando o serviço de manutenção e limpeza, a fim de criar cronogramas fixos internos.

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 2024 a secretaria em tela não recebeu nenhuma manifestação.

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 2024, a autarquia recebeu 28 demandas advindas da ouvidoria da prefeitura, que foram repassadas para a autarquia que tem ouvidoria própria.

4.2 Gabinete

O Gabinete do prefeito recebeu 108 **demandas**, ligadas às denúncias, reclamações e solicitações 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 e foram esclarecidas no ato pelo Ouvidor Geral do Município.

5 SIC

Em 2024 foram realizadas 26 solicitações no SIC sendo, 23 atendidas e 03 solicitação 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 ao Ouvidor, 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 focado no atendimento aos princípios constitucionais norteadores da administração pública.

Leandro Garcia

Ouvidor Geral do Município de Tietê