

RELATÓRIO ANUAL 2023

OUVIDORIA DO CONSÓRCIO

Período contemplado: Janeiro a Dezembro de 2.023.

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório Anual das Manifestações registradas junto à Ouvidoria do Consórcio Intermunicipal para o Desenvolvimento do Polo Turístico do Circuito das Frutas, concernente ao exercício de 2023.

A legitimação do papel da Ouvidoria se dá quando ela exerce com efetividade sua real função de representante do cidadão, acolhendo-o com o devido respeito, com um atendimento de qualidade, estimulando a transparência, a participação e o controle social na busca pela melhoria dos serviços públicos.

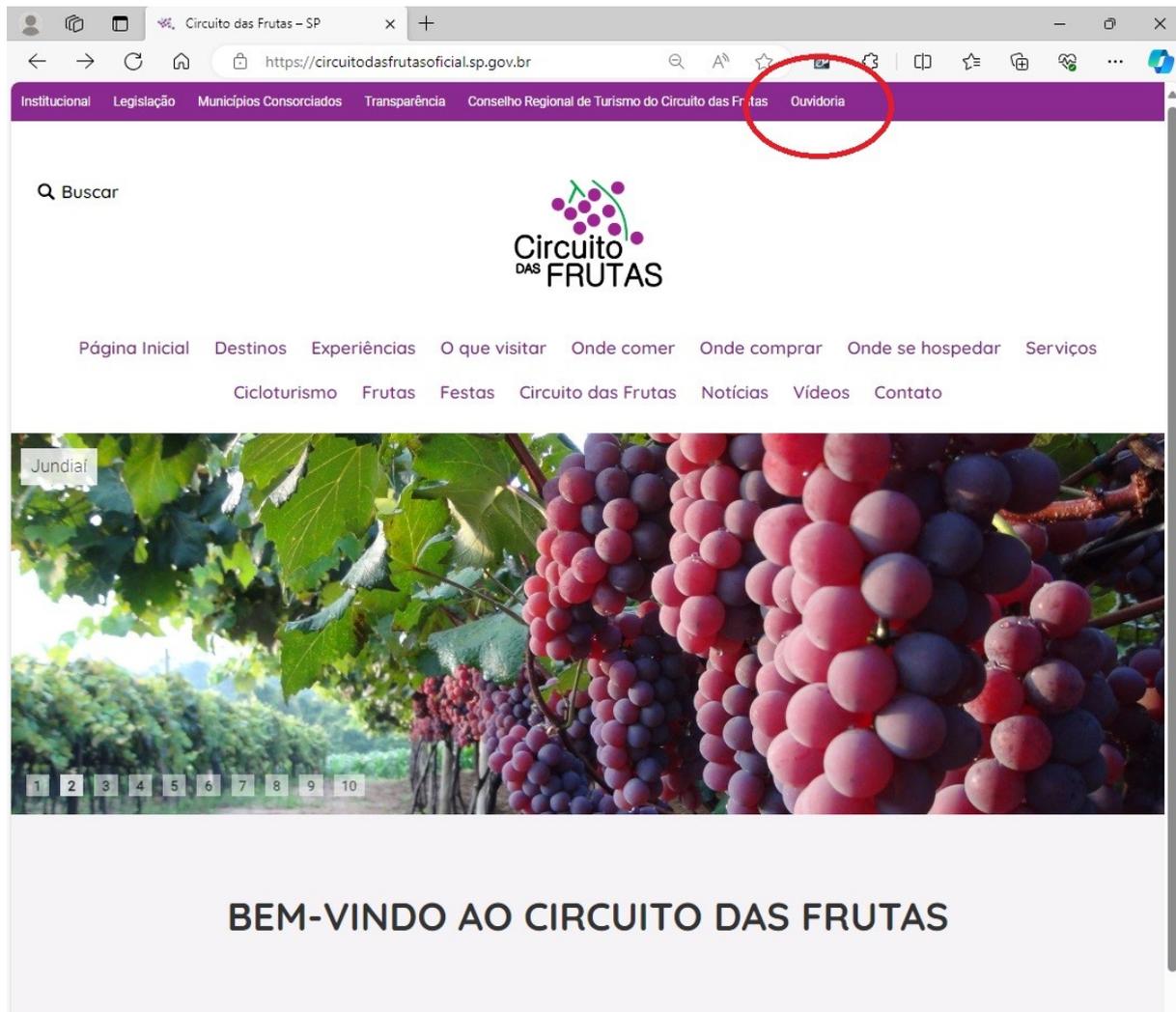
Essa ferramenta tem se mostrado de extrema importância na mudança organizacional do setor público, pois funciona como instrumento de encaminhamento de informações de interesse dos cidadãos ao seu destinatário, encaminha questões ou sugestões apresentadas às áreas competentes, acompanhando suas apreciações,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

O atendimento prestado pela Ouvidoria do Consórcio Intermunicipal inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos canais disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, por meio 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.

O objetivo deste Relatório Anual é apresentar, de forma clara e objetiva, o quantitativo de manifestações de ouvidoria, recebidos e tratados na Ouvidoria deste Consórcio Intermunicipal.

Enfatizamos que os dados apresentados neste Relatório foram extraídos dos registros dos endereços eletrônicos e do ícone da Ouvidoria no site do Consórcio Intermunicipal:

- contato@circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br
- ouvidoriacf@circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br
- <https://circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br/ouvidoria/>



DA OUVIDORIA

A unidade de Ouvidoria é administrada pela Secretaria Executiva, gerida pelo Município de Itatiba no Biênio 2.023/2.024, e é subordinada à Presidência do Consórcio Intermunicipal para Desenvolvimento do Polo Turístico do Circuito das Frutas, possuindo autonomia de realização de suas funções típicas, e constando no Organograma do Consórcio Intermunicipal, que possui a seguinte Estrutura Administrativa:

Estrutura Organizacional



No Biênio 2.023/2.024, a Estrutura Administrativa do Consórcio Intermunicipal é exercida pelos seguintes Municípios:

- Presidência: PREFEITURA DE **LOUVEIRA/SP**.
- Secretaria Executiva: PREFEITURA DE **ITATIBA/SP**.
- Secretaria Financeira: PREFEITURA DE **VINHEDO/SP**.

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de atendimento da Ouvidoria do Consórcio Intermunicipal são:

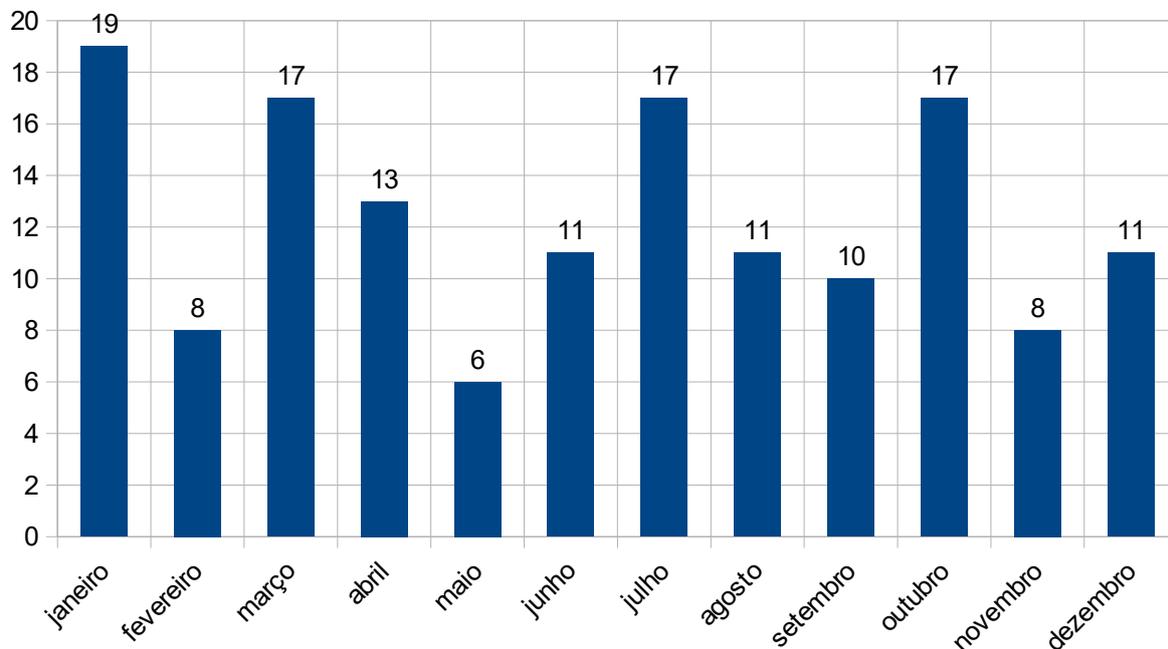
- 1) **Presenciais:** Avenida Jundiáí, nº 1.151, Bairro Anhangabaú no Município de Jundiáí/SP;
- 2) **E-mail:** ouvidoriacf@circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br;
contato@circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br;
- 3) **Site:** no ícone da Ouvidoria (<https://circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br/ouvidoria/>);
- 4) **Prefeitura dos Municípios:** sempre que necessários as Prefeituras dos Municípios Consorciados encaminham as demandas que chegam para o Consórcio Intermunicipal;

DOS QUANTITATIVOS

No ano de 2.023 foram registradas **148** (cento e quarenta e oito) manifestações, com média de aproximadamente **12** (doze) registros a cada mês.

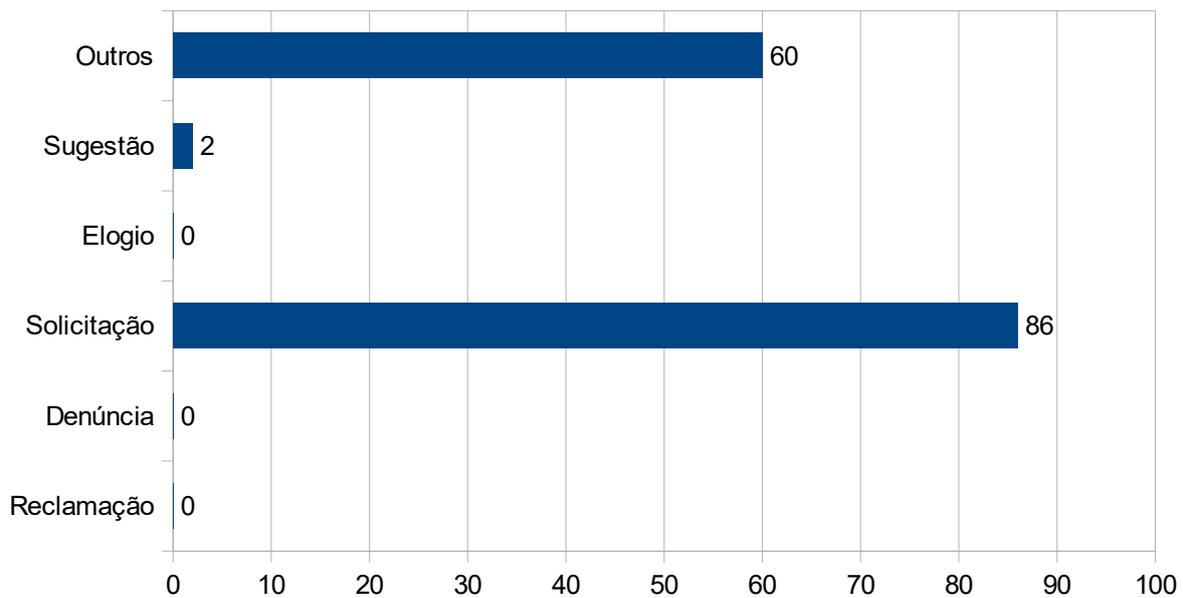
A maioria das demandas recebidas são do tipo “solicitações”, seguida por “outros”.

DEMANDAS POR MÊS



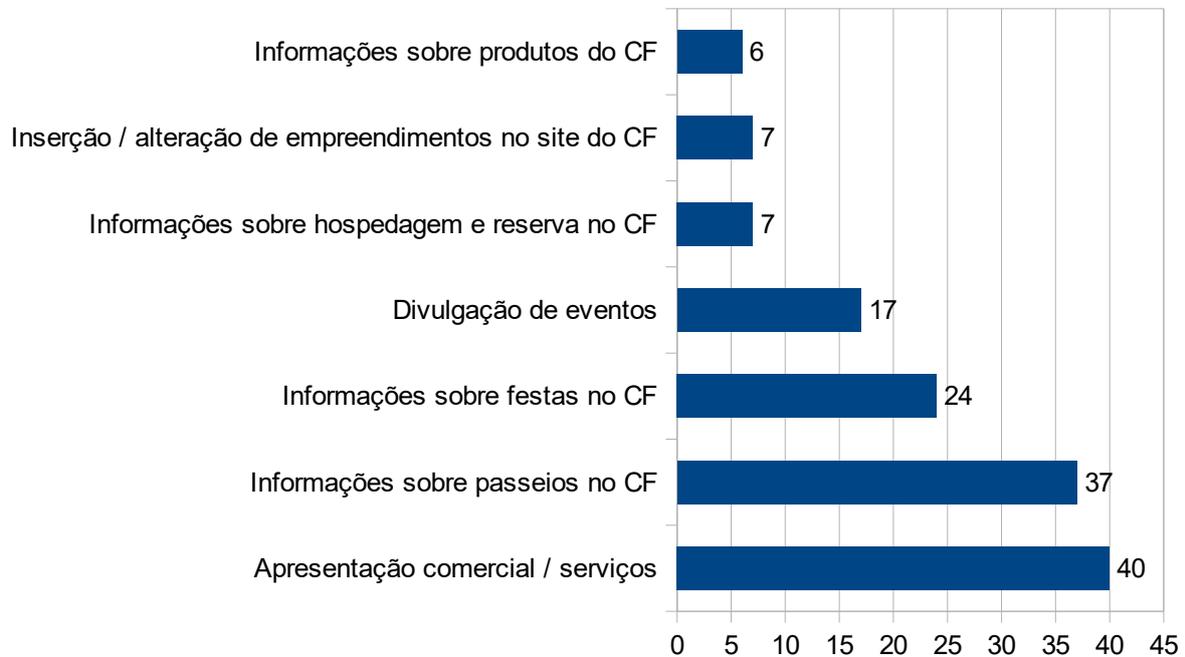
DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Considerando as diretrizes da Controladoria Geral da União, todas as manifestações foram classificadas por natureza, a saber: **RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA, SOLICITAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO e OUTROS.**



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Reclamação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitação	13	5	12	10	5	10	5	8	5	6	3	4	82
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Outros	6	3	5	3	1	1	12	3	5	10	4	7	60
	19	8	17	13	6	11	17	11	10	17	8	11	148

Assuntos mais demandados à Ouvidoria do Consórcio Intermunicipal:



DO ENCERRAMENTO DA DEMANDA

A Ouvidoria adota o procedimento quase que imediato ao e-mail do solicitante a fim de sanar a solicitação apresentada, quando necessário. Ocorre, por alguns momentos, o encaminhamento de demandas aos Municípios integrantes do Consórcio, quando se trata de questionamento pontual sobre alguma festa local e/ou informações sobre empreendimentos de turismo locais para que os departamentos possam responder à demanda diretamente, quando voltado diretamente a algum Município, especificamente.

Para o exercício de 2024, diante da análise da natureza das demandas direcionadas ao Consórcio junto aos canais mencionados, proporemos a inserção de um serviço de “Perguntas Frequentes” na tentativa de sanar, de imediato, as dúvidas e os questionamentos mais recorrentes.

DA ANÁLISE QUALITATIVA

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

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 de um Consórcio, demonstra a mudança na forma de fazer a gestão pública, com busca pela transparência, melhor aproveitamento de recursos, melhorias nos serviços realizados à população, em suas atividades finalísticas.

É importante salientar que o processo da Ouvidoria segue uma sequência sistêmica de recepção da demanda, avaliação, encaminhamento para solução do Município demandado, cobrança do feedback e, por fim, a finalização da solicitação que, na ampla maioria das vezes é em busca de informações sobre Turismo.

Posteriormente, é feita a coleta de dados e sintetizado a fim de definir a qualidade dos serviços oferecidos e responder e solucionar as questões e o comprometimento do Consórcio em focar seus esforços nas reais necessidades demonstradas pelos munícipes e turistas.

No período analisado, janeiro a dezembro de 2023, pode-se verificar que os contatos se tratam predominantemente de SOLICITAÇÕES. O tratamento da recepção dessas solicitações é no sentido, do mais rápido possível, quando não imediatamente, a dúvida encaminhada para a ouvidoria, ser respondida em até 03 (três) dias úteis.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho da Ouvidoria tem ganhado o patamar de eficiência e credibilidade, reflexo da independência e autonomia funcional dada ao trabalho da Ouvidoria, não há registros de



CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL PARA DESENVOLVIMENTO DO POLO TURÍSTICO DO CIRCUITO DAS FRUTAS

ingerência por parte dos representantes do Consórcio Intermunicipal que pudesse colocar em risco o bom desempenho de suas competências regimentais.

Do ponto de vista sistêmico, procura estar em contato com todos os Municípios Consorciados, conduz com agilidade o levante da informação solicitada e informando aos cidadãos, ancorando suas ações na equidade social e sempre focada no atendimento aos princípios constitucionais norteadores da administração pública.

PRESIDENTE

SR. ESTANISLAU STECK

Prefeito do Município de Louveira.

SECRETÁRIO EXECUTIVO

SR. THOMÁS ANTONIO CAPELETTO DE OLIVEIRA

Prefeito do Município de Itatiba.

SECRETÁRIO FINANCEIRO

DR. DARIO PACHECO

Prefeito do Município de Vinhedo.