

20  
22

# RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA MUNICIPAL



# Ouvidoria Municipal



**Cidadão Lavrinhense, a Ouvidoria Municipal foi criada para atendê-lo e aproximar, cada vez mais, o Poder Público e o cidadão.**

**Por meio da Ouvidoria, você pode fazer elogios, reclamações, sugestões ou denunciar serviços prestados pela Administração Pública.**

**O nosso objetivo é ouvi-los e atendê-los da melhor maneira possível, permitindo-lhes a participação na Gestão Pública da nossa cidade.**

# Canais de Atendimento

A Ouvidoria Municipal Física funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h, no Paço Municipal de Lavrinhas, N° 200 - Centro (Sede da Prefeitura Municipal de Lavrinhas).

Os registros também podem ser feitos mediante atendimento online, por meio do Site Oficial da Prefeitura:

<http://lavrinhas.sp.gov.br/site/index.php/ouvidoria-2/>



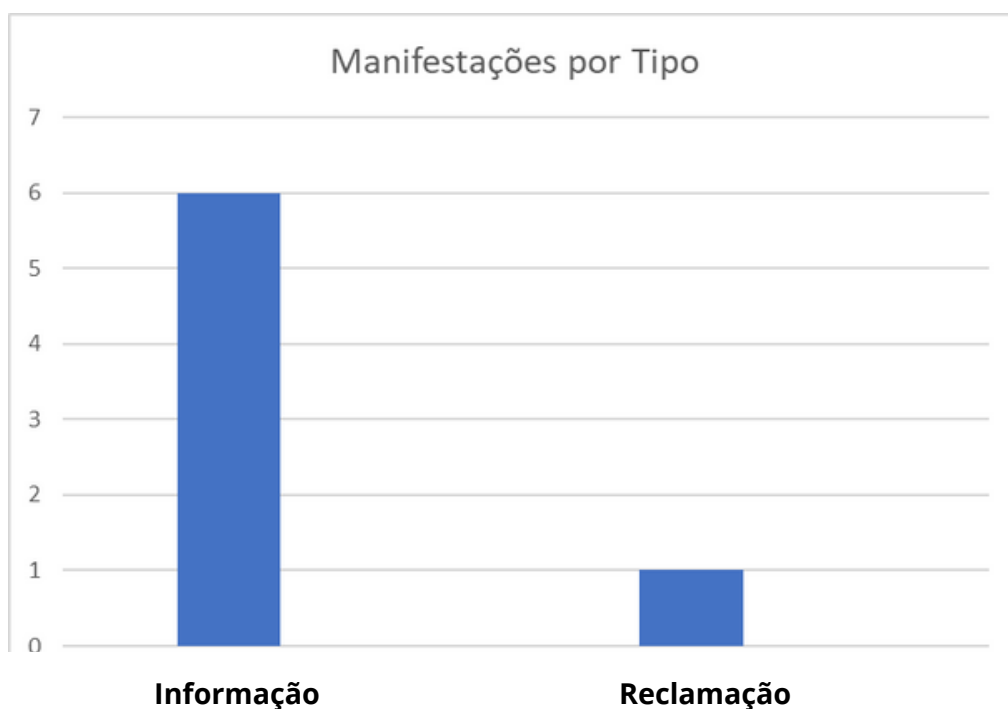
# Relatório de 2022

No exercício do ano de 2022, a Ouvidoria Municipal registrou, ao todo, 07 (sete) solicitações, como Pedidos de Informação e Reclamações.

Do valor total - 07 -, seis foram Pedidos de Informação e um foi registro de Reclamação.

Todas as solicitações foram respondidas dentro do prazo delimitado por Lei e, também, conforme o Decreto Municipal N° 063, que Regulamenta a Ouvidoria Municipal e dá outras providências.





**Todos os registros foram mediante atendimento online, sendo que nenhuma solicitação foi realizada via atendimento presencial ou telefônico.**



# Conclusão

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição.

Atua como um espaço de diálogo, com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Depois de analisar os dados, pode-se concluir que a maior necessidade está relacionada com a maior divulgação de informações.

