



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Ouvidoria Geral do Município

Avaliação dos Resultados Operacionais da Ouvidoria

Período de setembro de 2002 a maio de 2009

A Ouvidoria Geral do Município (OGM) tem buscado ser um instrumento para os gestores públicos, coletando diretamente da população sua impressão sobre a qualidade dos serviços públicos prestados.

Entretanto, muitos cidadãos passam a acreditar que a resolução de seu problema será dada por nós, não entendendo que somos um "órgão-meio" e a eficácia do nosso trabalho depende da qualidade do trabalho do "órgão-fim", ou seja, dos Órgãos Municipais.

Assim, temos buscado um fluxo rápido e preciso de informações com a Administração Pública Municipal para que a qualidade do nosso trabalho se viabilize, bem como para que a credibilidade de nosso trabalho aumente a cada dia.

Apesar das dificuldades inerentes a resolução das demandas pelas secretarias e demais órgãos, julgamos que os resultados dos últimos anos têm se apresentado mais satisfatórios, em razão das cobranças mais efetivas da OGM ocorridas a partir de maio/2007 e da compreensão e responsabilidade dos órgãos da administração.

O gráfico anexo I demonstra a evolução dos dados desta OGM desde 2002 até a presente data, mostrando a quantidade em cada mês dos protocolos recebidos e resolvidos, bem como a situação acumulada dos protocolos em andamento.

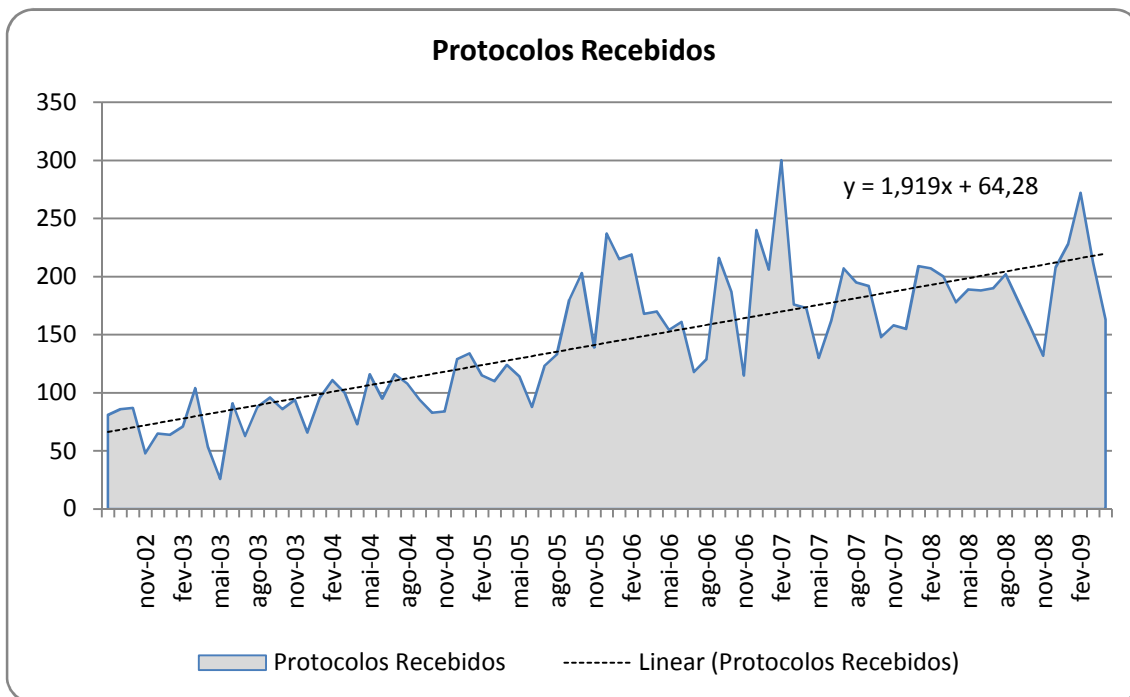
Verifica-se que, apesar das dificuldades enfrentadas, esta OGM tem conquistado confiança junto à população, acarretando aumento do número de protocolos recebidos.

A análise segmentada de referido gráfico demonstra uma continuidade no crescimento do número de protocolos recebidos:

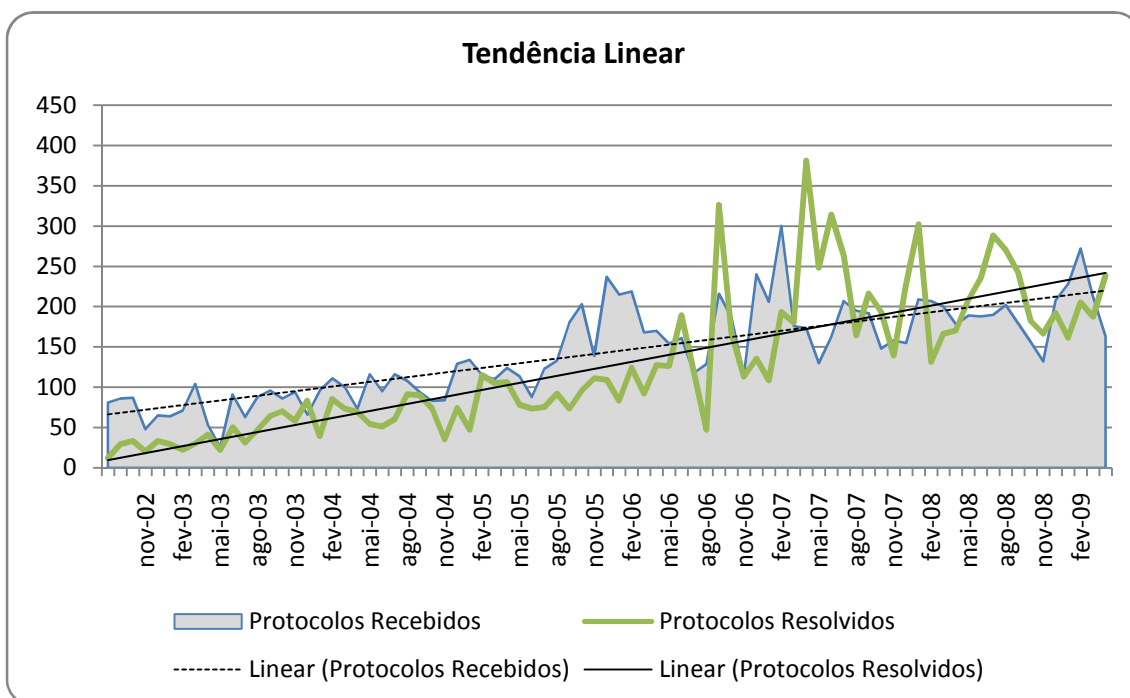


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Ouvidoria Geral do Município



Realizando uma análise da tendência linear, observa-se que até maio de 2007 a resolução esteve abaixo dos protocolos recebidos:

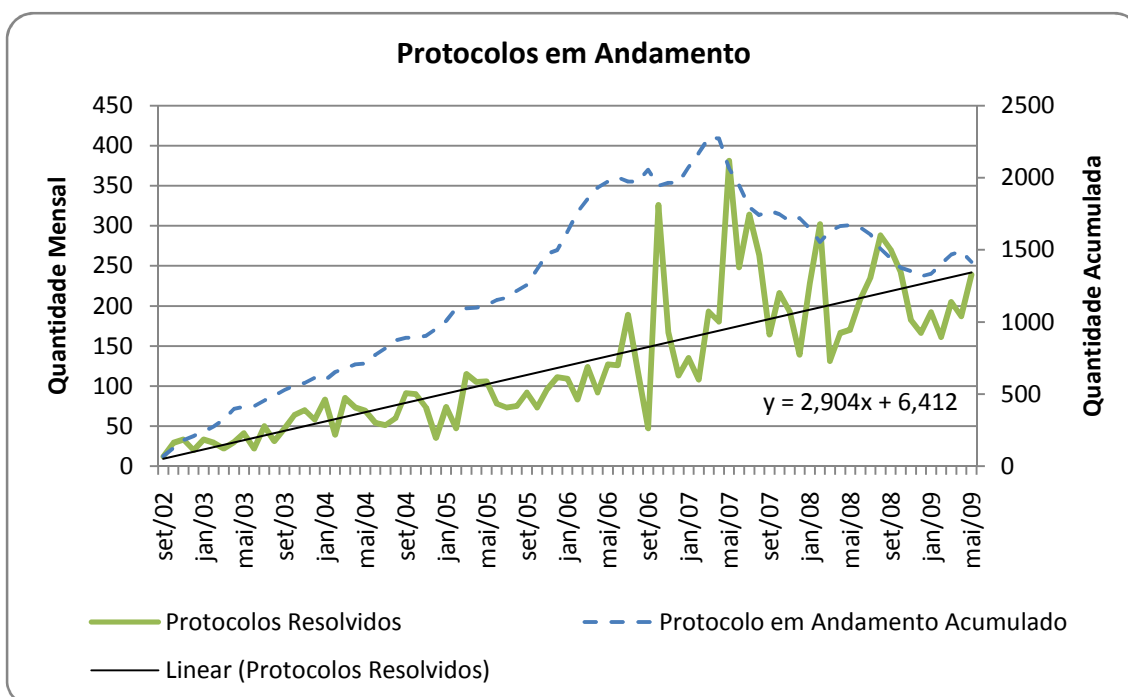




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Ouvidoria Geral do Município

Após esse período o número de resolução passou a estar acima da quantidade do recebimento dos protocolos, reduzindo o número acumulado de protocolos em andamento, contrastando com o número crescente que existia anteriormente. Tal fato se deu devido à reestruturação organizacional ocorrida nesta OGM, oportunidade em que a Coordenadoria Setorial Administrativa e de Expediente e a Coordenadoria Setorial Técnica tiveram seus procedimentos alterados.



Diante de todo o exposto, verifica-se que esta Ouvidoria Geral do Município tem aprimorado cada vez mais o desenvolvimento de seu trabalho, o que tem acarretado aumento da qualidade do nosso serviço e, conseqüentemente, a permanência da credibilidade da Administração Municipal.

Os resultados do esforço conjunto da OGM e dos demais órgãos representam maior responsabilidade social da administração pública municipal.

O nosso atendimento atual esta sendo feito através de três canais, personalizado, correspondência e telefônico (0800-772-7456), sendo que este último representa 80% dos atendimentos realizados nos dias atuais, valores estes que são



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Ouvidoria Geral do Município

publicados através de relatórios trimestrais no diário oficial do município, conforme legislação vigente.

Por fim, informamos que, em virtude da adequação dos serviços de atendimento ao desenvolvimento tecnológico e novos meios de comunicação, elaboramos estudos de viabilidade de implantação do registro destas demandas por meio da internet, o que será mais um passo para solidificar o trabalho da OGM.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Ouidoria Geral do Município

Anexo I - Resultados Operacionais da OGM

