



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO

ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

EXERCÍCIO DE 2021

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PARAÍSO-SP

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Paraíso-SP, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 regulamentada pela Lei Municipal nº 1.277/2021, apresenta a seguir Relatório de Gestão Anual referente às atividades realizadas no exercício de 2021 em cumprimento a suas atribuições.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e agradecimentos, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do Sistema de Ouvidoria Pública – SOP disponibilizado no endereço eletrônico: <https://www.paraíso.sp.gov.br/paginas/ouvidoria> houve também manifestações via e-mails em ouvidoria@paraíso.sp.gov.br das quais foram inseridas no Sistema de Ouvidoria Pública – SOP para tramitação eletrônica.

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO

Em 2021, desde sua implantação até a data deste relatório foram recebidas **19 manifestações** das quais todas foram prontamente respondidas em um **prazo médio de 03 dias**, cumprindo as exigências de prazo do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017 e do artigo 10 da Lei Municipal nº 1.277/2021.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações realizadas e finalizadas junto a Ouvidoria Municipal, foram dos seguintes tipos:

Agradecimentos – 05 Manifestações;

Denúncias – 03 Manifestações;

Reclamações – 02 Manifestações;

Informações – 08 Manifestações;

Serviço – 01 Manifestação.

As manifestações de Agradecimentos foram feitas no geral em forma de teste de funcionamento na implantação do sistema SOP, para que não houvesse falhas nas comunicações entre o Órgão Público e o cidadão.

Nas manifestações referentes a Denúncias, ocorreram testes de sistema também, e uma denúncia sobre valores pagos a terceiros pelo Município indevidamente.

Sobre as manifestações de Reclamações, estas foram exclusivamente relacionadas a homologação de inscrições no concurso público realizado pela Prefeitura Municipal.

As manifestações sobre Informações foram de assuntos variados, como informações sobre valor de IPTU, questionamentos sobre a concessão de energia elétrica no município e sua frequente queda de energia, sobre inscrição em concurso público, pedidos de material de estudo para concurso, questionamento sobre equipe médica para emissão de laudos junto ao INSS, pedido de homologação em concurso público, envio de matéria divulgada na internet para conhecimento do Prefeito.

Já a manifestação de Serviço foi referente a instalação de lombada em uma rua do Município.

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações mais recorrentes foram as relacionadas ao Concurso Público realizado pela Prefeitura Municipal, tais como pedido de informações quanto a inscrição, reclamações quanto a homologação de inscrições, pedido de material para estudo em concurso, pedido de homologação do concurso e envio de matéria divulgada na internet para conhecimento do prefeito. Sendo a realização de Concurso Público um procedimento eventual, é natural que haja manifestações quanto a este assunto durante a sua realização.

Já sobre os demais assuntos solicitados não há recorrência de assuntos, visto que foram assuntos pontuais e em sua maioria prontamente resolvidos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

Quanto relação as denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso e encaminhadas ao Controle Interno a fim de identificar a melhor forma de trata-las, em seguida as manifestações são verificadas para comprovar a veracidade ou não do teor apontado para se chegar a uma conclusão, após apuração do resultado da investigação, é respondido ao usuário a resolução de sua manifestação.

Com relação às manifestações de pedidos de informações, todas foram enviadas aos setores competentes para levantamento de informações, e em seguida foram apresentadas aos usuários as informações solicitadas e/ou as respostas obtidas. O mesmo ocorreu quanto as manifestações de reclamações, foram feitos levantamentos de informações nos setores que após retorno, foram apresentadas aos usuários as informações relacionadas ao quanto manifestado.

A manifestação de Serviço, refere-se a instalação de lombada, ao qual também foi encaminhada ao setor competente que informou que a solicitação seria estudada e se for o caso entraria na lista de serviços à ser realizada pelo setor.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria Municipal de Paraíso-SP, foi criada através da Lei Municipal nº 1.277/21 de 07 de Junho de 2021, e em pouco menos de 6 meses de criação já se consolidou como ferramenta de comunicação funcional, seja pelo Sistema eletrônico SOP no portal da transparência municipal ou pelo E-mail de contato.

A Ouvidoria vem seguindo à risca todas as diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017, inclusive teve ampla divulgação de sua Carta de Serviços ao Usuário, bem como a nomeação de Ouvidor Público, disponibilização de canais de acesso ao usuário, ampla divulgação da implantação, vídeo tutorial de como utilizar a Ouvidoria Pública do Município, além é claro de juntamente com o cidadão contribuir para as melhorias dos serviços públicos oferecidos.

Sendo assim, a Ouvidoria está totalmente consonante com sua finalidade, inclusive com uma média de resposta aos usuários extremamente rápida de apenas 03 dias. Ao mesmo tempo, sugere-se por conseguinte, que haja um fortalecimento deste instrumento com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço e a facilidade na utilização por parte dos usuários, pois mesmo que tenhamos um sistema próprio da Ouvidoria ainda existem acertos pontuais a serem melhorados, sempre com a finalidade da transparência e evolução mutua do Órgão Público e da Sociedade.

Paraíso-SP, 09 de Dezembro de 2021

GUSTAVO CAMPARI LLAMA
Ouvidor Municipal

Rua do Café, 649 – Fone: (17) 3567-9510 – CEP 15825-000 – Paraíso - SP – CNPJ: 45.127.248/0001-56