



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

EXERCÍCIO DE 2022

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 2022 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, via telefone, e in-loco nas dependências da Prefeitura, das quais foram inseridas no Sistema de Ouvidoria Pública – SOP para tramitação eletrônica.

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO

Em 2022, foram recebidas **73 manifestações** das quais 72 foram encerradas/respondidas em um **prazo médio de 20 dias**, e 01 encontrava-se em movimentação, 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 – 02 Manifestações;

Denúncias – 19 Manifestações;

Reclamações – 33 Manifestações;

Informações – 13 Manifestações;

Serviço – 04 Manifestação;

Sugestão – 01 Manifestação.

As manifestações de Agradecimentos foram feitas direcionadas a servidores municipais pelo desempenho de suas funções.

As manifestações referentes a Denúncias, foram diversificadas, sendo a sua maioria voltadas a apontar falhas nos setores da Administração, em especial nas escolas, procedimentos administrativos de servidores, desvio de função, cargos em substituição maior que o estipulado em lei, Salários acima da referência, denúncia sobre uso de espaço público por comissão esportiva, apontamentos de irregularidades em concursos públicos, etc.

Sobre as manifestações de Reclamações, também foram voltadas a vários assuntos, desde buracos em ruas, como conduta de servidores, vencimentos de servidores, problemas de estruturas, uso indevido de veículos, higienização em escolas, reclamação de merenda, e etc.

As manifestações sobre Informações foram de assuntos variados, como protocolos de documentos, informações sobre concursos, informações sobre progressões e enquadramento de servidores/contratados, pedidos de homologação em concurso público, envio notícias para conhecimento do Prefeito, pedido de informações sobre toma de atitudes do prefeito em alguns assuntos.

As manifestações de Serviço foram referentes a reparos de ruas da cidade, e a Manifestação de Sugestão foi para que o Prefeito fornecesse ônibus para alunos que estudam em cidades vizinhas.

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações mais recorrentes foram as relacionadas ao Concurso Público realizado pela Prefeitura Municipal, tais como pedido de informações e reclamações quanto a homologação do concurso, apresentação de diversos fatos irregulares no decorrer do concurso. Sendo a realização de Concurso Público um procedimento eventual, é natural que haja manifestações quanto a este assunto durante a sua realização.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

Houve também bastante denúncias/reclamações relacionada a *enquadramentos / desvios / Substituições /salários* de servidores públicos, o que um gera um alerta, pois algumas falhas foram realmente constatadas, e diante da situação o município deve atentar-se mais a legislação vigente, no que tange ao plano de Carreira dos Servidores.

Também há muitas queixas voltadas a Educação do Município, tanto estrutural quanto na parte profissional, além de pedidos de transporte intermunicipais para educação fora do município. Gerando assim certa insatisfação por parte dos manifestantes com relação a Educação Municipal, apurando-se que a Educação requer uma melhor gestão de pessoas, e talvez seja viável um melhor acompanhamento na execução do setor, visando apontar falhas para sana-las.

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

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, em boa parte das denúncias houve resposta de IMPROCEDENTE, visto que não havia materialidade suficiente para serem tratadas como denúncias, além de que se observa muitas questões/atritos pessoais por parte dos manifestantes, entretanto a maior parte das denúncias e reclamações foram resolvidas, em alguns casos foram abertos inclusive processos administrativos, outros os fatos foram corrigidos no momento do conhecimento dos erros.

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.

A manifestação de Serviço, refere-se a pedidos de reparos e manutenções em ruas, 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

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 mais de um ano em funcionamento já se consolidou como ferramenta de comunicação funcional, seja pelo Sistema eletrônico SOP no portal da transparência municipal, pelo E-mail de contato, telefone ou presencial.

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 divulgação de 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.

O que comprova a ampla adesão do serviço de ouvidoria ofertado é o grande volume de manifestações no exercício de 2022, principalmente por se tratar de um município relativamente pequeno.

Outro fator considerável é que boa parte das manifestações apontando falhas e ou erros, foram corrigidas após as manifestações, mostrando a eficiência e importância do funcionamento da Ouvidoria Municipal.

Um fato negativo para a Ouvidoria, é que percebe-se que o canal está sendo taxado como canal de Denúncias (*a maioria das manifestações de reclamações foram ajustadas, pois foram inicialmente alimentadas como denúncias*), pelo que se percebe pelo tratamento dos cidadãos, ficando de lado os demais serviços ofertados, como Elogios, Sugestões, Informações, que estão quase que ignorados, mas que com um trabalho de conscientização o cenário pode mudar.

Sendo assim, a Ouvidoria está totalmente consonante com sua finalidade, inclusive com uma média de resposta aos usuários extremamente rápida. 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, bem como de sua finalidade não ser exclusivamente para denúncias, e existe ainda alguns acertos pontuais a serem melhorados, sempre com a finalidade da transparência e evolução mútua do Órgão Público e da Sociedade.

Paraíso-SP, 31 de dezembro de 2022

GUSTAVO CAMPARI LLAMA
Ouvidor Municipal