



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

## ESTADO DE SÃO PAULO

### **RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL**

### **EXERCÍCIO DE 2024**

### **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 2024 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 FLOWDOCS sendo acessado através do Portal municipal do Município na Internet, em [www.paraíso.sp.gov.br](http://www.paraíso.sp.gov.br) com link de acesso **“Canal do Cidadão OUVIDORIA”** onde consta todas as informações necessárias para acesso, ou através do link <https://paraíso.flowdocs.com.br:2053/public/home/group/5> além deste canal, houve também manifestações via e-mails em [ouvidoria@paraíso.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@paraíso.sp.gov.br), via telefone, e in-loco nas dependências da Prefeitura, das quais grande parte foi transferida para o sistema para tramitação eletrônica.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

## ESTADO DE SÃO PAULO

### DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO

Em 2024, foram recebidas **31 manifestações** das quais 31 foram encerradas/respondidas em um **prazo médio de 30 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.

Filtros aplicados ao relatório: Data e hora de inclusão maior ou igual a 01/01/2024 10:22:44, Data e hora de inclusão menor ou igual a 31/12/2024 10:22:48

Assunto	Quantidade	Percentual
Comunicação Interna	1	3,23%
Denuncia	19	61,29%
Fala Cidadão	1	3,23%
Governo	1	3,23%
Juridicos	1	3,23%
Obras e Manutenção	1	3,23%
Reclamação	6	19,35%
Sugestão	1	3,23%
<b>Total</b>	<b>31</b>	

### OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

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

Filtros aplicados ao relatório: Data e hora de inclusão maior ou igual a 01/01/2024 10:07:34, Data e hora de inclusão menor ou igual a 31/12/2024 10:07:38

Assunto	Abertos	Em movimento	Encerradas	Total
Comunicação Interna - AVISOS	0	0%	1	3,23%
Denuncia - BIBLIOTECA MUNICIPAL	0	0%	1	3,23%
Denuncia - MAUS TRATOS CONTRA ANIMAIS	0	0%	1	3,23%
Denuncia - OUTROS ASSUNTOS	0	0%	7	22,58%
Denuncia - SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL	0	0%	4	12,9%
Denuncia - UNIDADES DA EDUCAÇÃO	0	0%	3	9,68%
Denuncia - UNIDADES DE SAÚDE	0	0%	3	9,68%
Fala Cidadão - FALAR COM ASSESSORIAS	0	0%	1	3,23%
Governo - LEIS, DECRETOS E PORTARIAS	0	0%	1	3,23%
Juridicos - OUTROS ASSUNTOS JURÍDICOS	0	0%	1	3,23%
Obras e Manutenção - OBRAS PUBLICAS	0	0%	1	3,23%
Reclamação - DEMAIS UNIDADES ADMINISTRATIVAS MUNICIPAIS	0	0%	3	9,68%
Reclamação - LIMPEZA DE VIA PÚBLICA	0	0%	1	3,23%
Reclamação - SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS	0	0%	2	6,45%
Sugestão - DEMAIS UNIDADES ADMINISTRATIVAS MUNICIPAIS	0	0%	1	3,23%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

## ESTADO DE SÃO PAULO

As manifestações em sua grande maioria são relacionadas a denúncias sendo 61,29% do total, embora algumas tenham sido indeferidas, ainda sim é um percentual e aborda diversos pontos, desde falhas administrativas, condutas de servidores, compras de medicamentos, merenda escolar, atos em ano eleitoral entre outras relacionadas principalmente a Educação e Saúde.

Também tivemos um percentual de 19,35% em reclamações, que abrangem os mesmos assuntos das denúncias, como conduta de servidores, vencimentos de servidores, problemas de estruturas, entre outros.

As manifestações sobre Informações foram solicitadas posicionamento e relatórios de multas, e também certidões de alguns setores.

### **DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

As manifestações mais recorrentes foram as relacionadas a benefícios salariais adicionais exagerado a servidores públicos, assim como de conduta de alguns servidores e estagiários, os assuntos abordam principalmente questões relacionadas a pagamentos de plantões e horas extras. Também assuntos recorrentes a Educação, como limpeza, transporte, salário de servidores, merenda e etc.

Tendo em vista que a maior parte das manifestações são acerca do salário e benefícios, como gratificações, plantões, horas extras, e também de atribuição de funções, fica evidente a necessidade de rever o quadro funcional da prefeitura, visto que há muitos desvios de funções, somado a isso também a falta de clareza sobre como são pagos os plantões, visto que a própria legislação municipal não determina sequer a carga horaria para ser considerado plantão, e ainda autoriza a conversão das horas em plantões deixando mais confuso os pagamentos, inclusive fracionando os plantões, ocasionando assim as denúncias, pois induz a incertezas sobre o correto lançamentos das horas extras e plantões, pois há pagamento conjunto dos dois eventos.

Houve bastante reclamação de servidores e estagiários, sobre conduta, o que reforça a necessidade de capacitação aos servidores que lidam diretamente com os cidadãos, muito embora algumas manifestações aparentemente sejam feitas por próprios servidores para com outro. Se for o caso, a prefeitura poderia estudar formas de valorização coletiva, e buscar incentivar o trabalho coletivo para um melhor ambiente de trabalho..

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.

Filtros aplicados ao relatório: Data e hora de inclusão maior ou igual a 01/01/2024 10:08:49, Data e hora de inclusão menor ou igual a 31/12/2024 10:08:00

Motivo arquivamento	Quantidade	Percentual
Não informado	3	9,68%
PROCESSO ARQUIVADO POR FALTA DE DOCUMENTOS	4	12,9%
PROCESSO DE OUVIDORIA CONCLUÍDO	16	51,61%
PROCESSO DE OUVIDORIA RECUSADO	8	25,81%
<b>Total</b>	<b>31</b>	

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, em boa parte das denúncias houve resposta de PROCESSO DE OUVIDORIA CONCLUÍDO e em alguns casos houve PROCESSO DE OUVIDORIA RECUSADO, visto que não havia materialidade suficiente para serem tratadas como denúncias, mas a maior parte das denúncias e reclamações foram resolvidas, alguns 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 a serem realizadas 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 se consolidou como ferramenta de comunicação funcional, seja pelo Sistema eletrônico FLOWDOCS 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.

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



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

Um fato negativo para a Ouvidoria, é que percebesse que o canal está continua 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, pedido de serviços, 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 mutua do Órgão Público e da Sociedade.

Paraíso-SP, 20 de dezembro de 2024

**GUSTAVO CAMPARI LLAMA**  
**Ouvidor Municipal**