



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

EXERCÍCIO DE 2023

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 2023 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.

Ao final do Exercício de 2023, a prefeitura migrou de sistema, passando a utilizar o sistema FLOWDOCS para a ouvidoria, sendo disponibilizado no portal o link para utilização do mesmo, <https://paraíso.flowdocs.com.br:2053/public/home/group/5>, além de continuar com o recebendo pessoal, via e-mail e telefone.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO

Em 2023, foram recebidas **22 manifestações** das quais 22 foram encerradas/respondidas em um **prazo médio de 25 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.

OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

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

Resumo de Ocorrências por Tipo de Solicitação

Período de 01/01/2023 até 21/12/2023

Tipo de Solicitação	Quantidade	Percentual
Agradecimento	1	4,55%
Denúncia	11	50,00%
Informação	2	9,09%
Reclamação	7	31,82%
Sugestão	1	4,55%
Total	22	

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, recebimentos indevidos por parte de funcionários, 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, reclamação do setor da Educação principalmente voltado para a segurança dos alunos e etc.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

As manifestações sobre Informações foram relacionadas a interpretações de plano de carreira e atribuições de cargos do município.

As manifestações de Serviço foram referentes a política pública para segurança em escolas municipais.

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.

Houve também bastante denúncias/reclamações relacionada a *enquadramentos / desvios / Substituições / salários* de servidores públicos, 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, e principal fator foi a segurança nas escolas, durante a onde de ataques em escolas de diversos pontos do país, onde gerou grande insegurança na população, 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

Resumo de Ocorrências por Conclusão de Solicitação

Respeita data de criação dentro do período e estado da ocorrência atual

Período de 01/01/2023 até 21/12/2023

Tipo de Conclusão	Quantidade	Percentual
Solucionada	13	59,09%
Solucionada Parcialmente	5	22,73%
Improcedente	4	18,18%
Encaminhada para outro Órgão	0	0,00%
Não Informado	0	0,00%
Total	22	

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 SOLUCIONADA e em alguns casos houve IMPROCEDENCIA, 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

Segue quadro com o quantitativo relacionado o tipo de assunto mais recorrente:

Comparativo de Ocorrências por Assunto

Página 1

Período de 01/01/2023 até 31/12/2023

Assunto	Abertas		Em Movimentação		Encerradas		Total
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.
CHEFIA DE GABINETE - FALAR COM O ASSESSOR PREFEITO	0	0,00	0	0,00	1	100,00	1
GABINETE DO PREFEITO - FALAR COM O PREFEITO	0	0,00	0	0,00	8	100,00	8
OUVIDORIA GERAL - DENÚNCIA	0	0,00	0	0,00	6	100,00	6
OUVIDORIA GERAL - ELOGIO/AGRADECIMENTO	0	0,00	0	0,00	1	100,00	1
OUVIDORIA GERAL - INFORMAÇÕES GÉRAIS	0	0,00	0	0,00	2	100,00	2
OUVIDORIA GERAL - RECLAMAÇÃO	0	0,00	0	0,00	3	100,00	3
VIGILÂNCIA SANITÁRIA - VISTORIAS	0	0,00	0	0,00	1	100,00	1

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 tempo de funcionamento já se consolidou como ferramenta de comunicação funcional, seja pelo Sistema eletrônico SOP agora 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.

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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

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, 31 de dezembro de 2023

GUSTAVO CAMPARI LLAMA
Ouvidor Municipal