

2023

RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA



**OUVIDORIA MUNICIPAL
DE PRESIDENTE PRUDENTE**

A OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é órgão subordinado à Controladoria Geral do Município, conforme Lei Municipal 10.910/2022, e tem como missão precípua facilitar a comunicação do cidadão, usuário do serviço, com o poder público. Além disso, serve como importante instrumento de gestão. Considerando a organização administrativa local, a Ouvidoria Municipal é também um órgão de segunda instância.

LEGISLAÇÃO

Para demandas de ouvidoria, a legislação aplicável é a Lei Federal 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos. Para acesso à informação, a Lei Federal 12.527/2011.

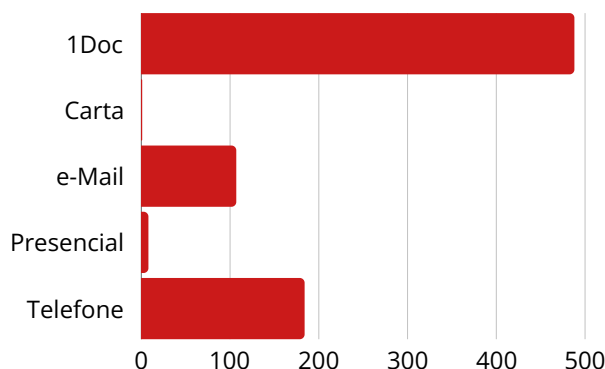
PROCEDIMENTO



Quando da necessidade de encaminhamento a algum setor, a demanda de Ouvidoria ou de Pedido de Informação é recepcionada, registrada e encaminhada ao setor competente pelo 1Doc, que receberá prazo específico para manifestação final à ouvidoria. Que, por sua vez, retornará ao cidadão, em linguagem cidadã, também obedecendo ao prazo legal.

FORMAS DE ATENDIMENTO

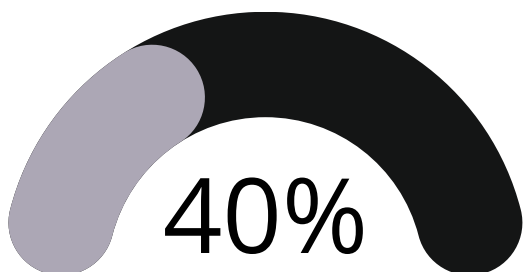
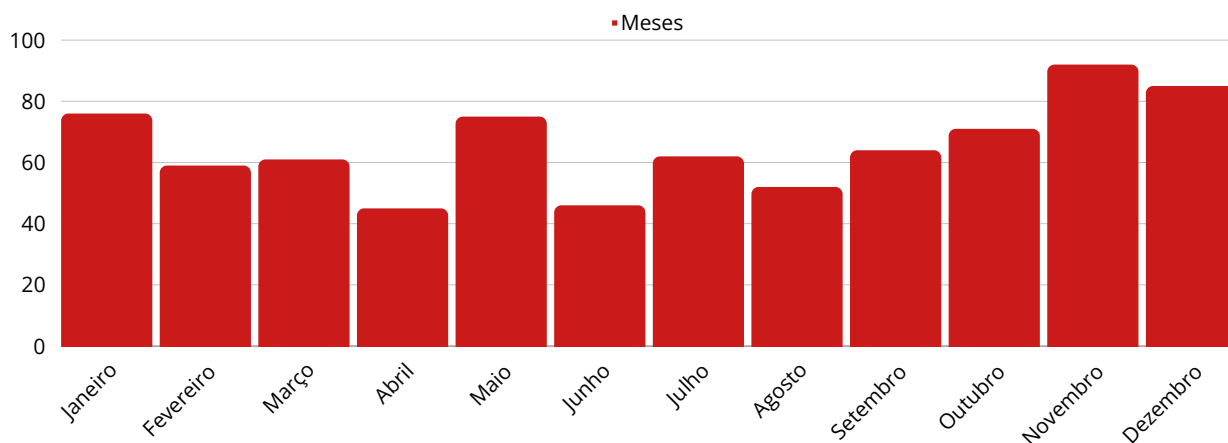
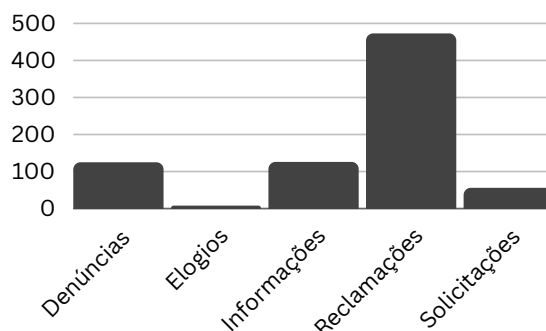
Os atendimentos acontecem eletronicamente, por telefone ou presencial. Ao longo de 2023, foram registrados conforme gráfico ao lado:



ESTATÍSTICAS

Ao longo de 2023 foram registradas **788 manifestações**, sendo 114 pedidos de e-SIC e 674 ouvidorias.

As demandas foram classificadas como: 125 denúncias, 8 elogios, 126 informações, 473 reclamações, e, 56 solicitações.

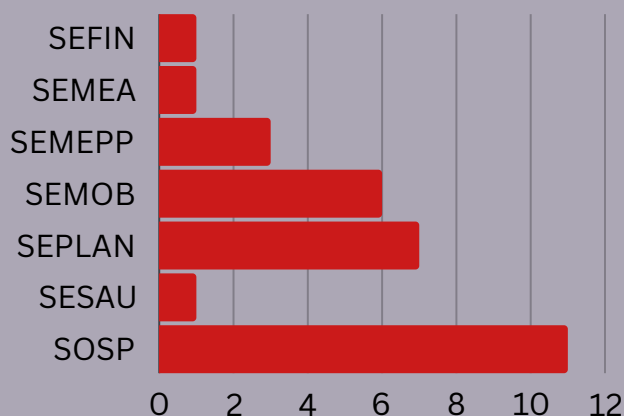


ANONIMATO

Garantindo o acesso democrático aos canais de comunicação, neste período, do total de manifestações registradas, 310 foram anônimas.

DEMANDAS VENCIDAS

Embora informado prazo individualmente nas manifestações, ao longo de 2023, constam **30 manifestações abertas**, com prazo vencido e sem manifestação conclusiva das Pastas.



RANKING DE ASSUNTOS



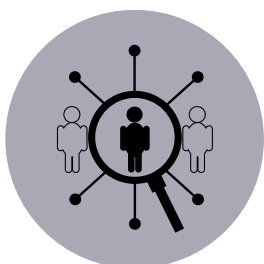
ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Com **156** registros, a Ouvidoria recomendou pela efetiva fiscalização do contrato, verificando se há falha funcional ou da empresa contratada. Constatam demandas reiteradas e reclamações da nova lâmpada led, que queimaram em pouco tempo de uso.



FISCALIZAÇÃO URBANA - HABITAÇÃO

Com **107** registros, envolvendo as Secretarias de Planejamento, Obras e Saúde, os problemas mais reclamados foram sobre terrenos com mato alto e obstrução de calçada. Algumas demandas, inclusive, encaminhadas pelo MPSP.



FUNCIONALISMO

Foram **96** registros envolvendo diversas Secretarias. Várias demandas encaminhadas pelo MPSP. Diversos os casos em que foram abertos procedimentos específicos de investigação disciplinar pela Comissão competente.



LIMPEZA E MANUTENÇÃO

Com **67** registros envolvendo as Secretarias de Meio Ambiente, Obras e Mobilidade Urbana. Os problemas mais reclamados foram sobre falta de manutenção em praças públicas e canteiros centrais.

Também houve gradativo aumento quanto ao assunto TRÂNSITO E TRANSPORTE COLETIVO com 66 registros. Seguidos pelo assunto TRIBUTAÇÃO e ORÇAMENTO com 43 e 34 registros, respectivamente.





SAÚDE

Embora a Secretaria Municipal de Saúde possua ouvidoria própria, com registros e procedimentos específicos, foram registradas 38 manifestações sobre o assunto, daqueles que procuraram esta Ouvidoria.

APONTAMENTOS E SUGESTÕES



Mensalmente a Ouvidoria Municipal elabora e encaminhada à Controladoria Geral do Município o relatório quantitativo de demandas, propondo medidas de correção e prevenção de falhas e omissões.

Um dos pontos recorrentes são as manifestações exaradas fora do prazo e os procedimentos em aberto (aqueles sem manifestações finais das Pastas), com isso, reiterou-se a recomendação de notificação dos(as) Secretários(as) sobre o estrito cumprimento às normas, procedimentos e prazos relativos à Ouvidoria.

Em relação ao conteúdo das manifestações, ou seja, a realização/adequação de determinado serviço, ou a disponibilização ou não da informação requerida, é entendido como ato de gestão, cabendo a cada responsável da Pasta decidir. Já a manifestação sobre isso, ou seja, a manifestação individualizada em cada expediente, trata-se de ato indispensável, conforme acima exposto. Com isso, foram recomendadas ações de controle preventivo como periódica análise e fiscalização de contratos, atos de planejamento e divulgação de cronograma de ações como zeladoria e obras, por exemplo.

Restou consignado ainda a comunicação ao Chefe do Executivo, através da Chefia de Gabinete, para que decida quanto ao efetivo exercício do poder disciplinar, nos rigores da lei, buscando não só a correção dos expedientes, mas fundamentalmente dos problemas neles apontados pela população.

CIDADE DE PRESIDENTE PRUDENTE

somos todos nós.

PREFEITO

Edson Tomazini (Ed Thomas)

VICE-PREFEITO

Izaque Silva

CHEFIA DE GABINETE

João Donizete Veloso dos Santos

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Eliane Pullig

Luana Lopes Coev

Matheus Silva Rigonato

Michael Hellison Jantorpe Gomes

OUVIDORIA MUNICIPAL

Thaianne Santiago Mendes Olimpio

2024. Relatório anual de atividades referente ao ano de 2023. Ouvidoria Municipal, Controladoria Geral do Município, Presidente Prudente/SP.

Qualquer parte desta publicação pode ser reproduzida, desde que citada a fonte. Todavia, a reprodução não autorizada para fins comerciais desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais, conforme Lei nº 9.610/1998.

MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Paço Municipal "Florivaldo Leal"

Av. Cel. José Soares Marcondes, 1.200,
centro. 19.010-081. Presidente Prudente/SP.

(18) 3902-4400

www.presidenteprudente.sp.gov.br