

# RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA MUNICIPAL

2024



# **FICHA TÉCNICA**

## **Prefeito Municipal**

Milton Carlos de Mello

## **Vice-Prefeito**

José Osanam Albuquerque Júnior

## **Controladoria Geral do Município**

Eliane Pullig

Luana Lopes Coev

Matheus Silva Rigonato

Michael Hellison Jantorpe Gomes

Soraia de Araújo Souza

## **Ouvidoria Municipal**

Eliane Pullig

## SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO .....	4
2 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2024 .....	4
2.1 – Canais de Comunicação.....	5
2.2 – Tipos de manifestação.....	6
2.3 – Assuntos.....	6
3 – DEMANDAS VENCIDAS .....	7
4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS: APONTAMENTOS E SUGESTÕES.....	8

## 1 – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal foi instituída pela Lei Municipal n.º 10.910, de 15 de junho de 2022, sendo órgão subordinado à Controladoria Geral do Município, tem como missão precípua facilitar a comunicação do cidadão, usuário do serviço, com o Poder Público. Representa, assim, um instrumento democrático que possibilita a participação e o exercício do controle social da Administração Pública. Além disso, serve como importante instrumento de gestão: por ser um canal destinado a registrar reclamações, solicitações, denúncias, informações, elogios e sugestões, a partir dessas manifestações é que se pode apontar por correções e melhorias, visando à eficiência e eficácia na prestação dos serviços públicos.

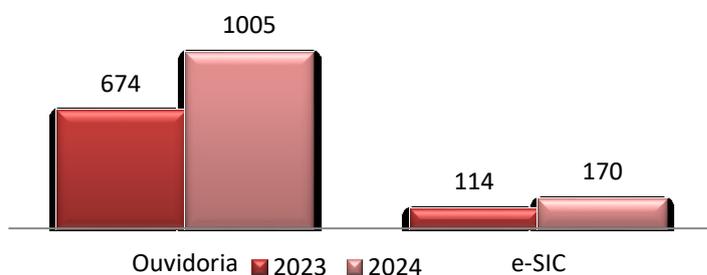
Para demandas de ouvidoria, a legislação aplicável é a Lei Federal 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos.

Para demandas de pedido de informação, a legislação aplicável é a Lei Federal 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.

As demandas de ouvidoria ou de pedido de informação são recepcionadas, registradas e encaminhadas ao setor competente pelo 1Doc. O prazo legal para manifestação final à Ouvidoria Municipal é de vinte dias, que por sua vez, tem o prazo de dez dias para retornar ao cidadão. Assim, a Ouvidoria Municipal deve encaminhar a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

## 2 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2024

No período analisado, de 01/01/2024 a 31/12/2024, a Ouvidoria Municipal recebeu 1175 (um mil cento e setenta e cinco) manifestações, das quais 170 foram Pedidos de Informação (*e-SIC*) e 1005 ouvidorias. No mesmo período do ano anterior, foram registradas 788 manifestações, das quais 114 foram Pedidos de Informação (*e-SIC*) e 674 ouvidorias. Comparando-se os períodos, houve um acréscimo de 49% nos registros totais.

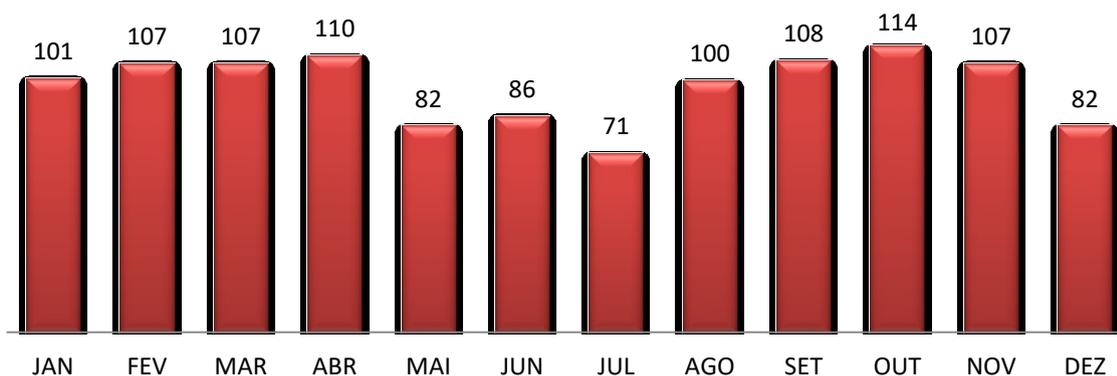


Todas as demandas foram registradas em plataforma de comunicação oficial (1Doc) e inseridas em planilha específica para gerenciamento de dados e prazos, sem contar as pequenas orientações por telefone, e-mail e presencialmente, as quais dispensam registro.

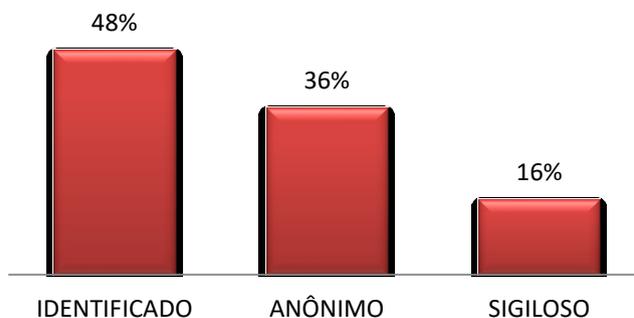
Garantindo o acesso democrático aos canais de comunicação, as manifestações podem ser registradas como: identificadas, sigilosas ou anônimas.

A seguir, gráficos do período analisado:

### REGISTROS DE OUVIDORIA DURANTE OS MESES DE 2024

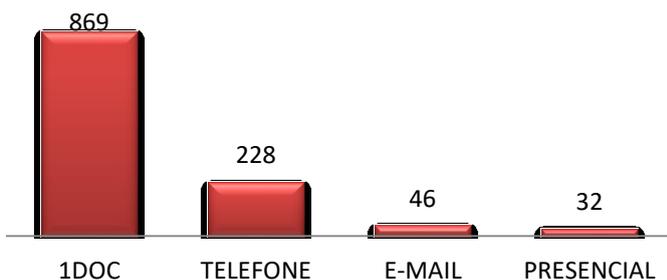


### FORMAS DE REGISTROS DE OUVIDORIA 2024



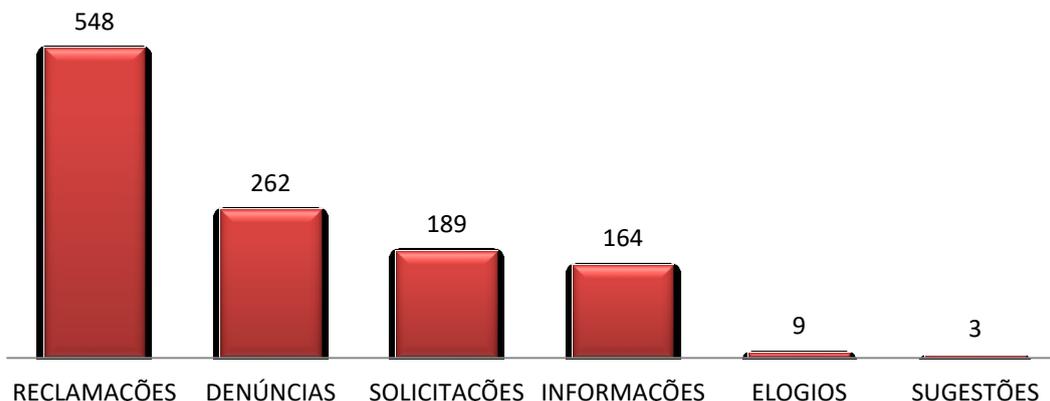
### 2.1 – Canais de Comunicação

As manifestações dos usuários, durante o ano de 2024, foram recepcionadas através do *site* do município (plataforma 1Doc), e-mail, telefone, presencialmente e carta e demonstradas conforme o gráfico a seguir.



## 2.2 – Tipos de manifestação

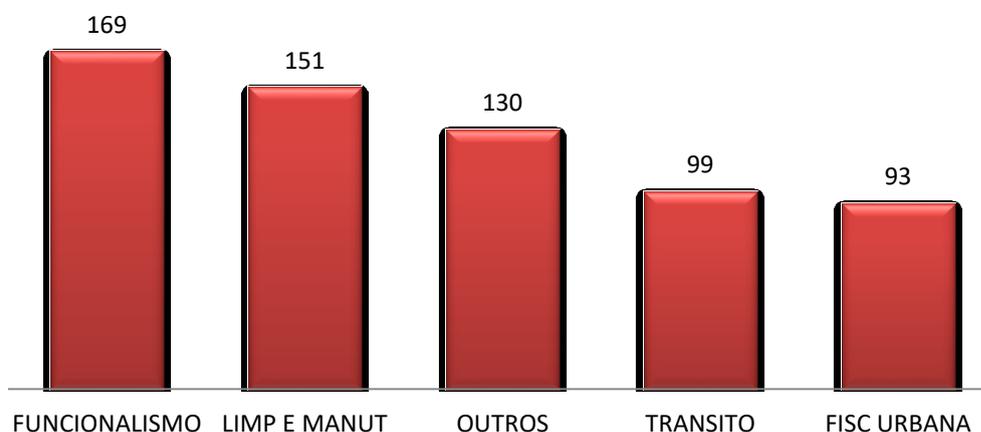
As manifestações dos usuários foram classificadas como: reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, informações e elogios. Segue o quantitativo das manifestações registradas no ano de 2024.



## 2.3 – Assuntos

Atualmente as manifestações podem ser registradas segundo a listagem de assuntos: Agricultura, Fisc. Comércio, Educação, Coleta de lixo, Covid-19, Denúncias, Fisc. Urbana – habitação, Funcionalismo, Iluminação pública, Limpeza e Manutenção, Meio Ambiente, Orçamento (contratos, compras), Outros, Reclamações, Reparo Asfalto, Saúde, Solicitações, Tecnologia, Trânsito (multas, infrações, sinalizações), Transporte coletivo, Tributação e Turismo.

Dentre as opções acima, as manifestações mais recorrentes foram:



Funcionalismo: com 169 registros, tendo como maior expressividade as Secretarias: SESAU (35%), SECAD (30%) e SEDUC (9%). Algumas demandas recebidas através do MPSP. Diversos os casos em que foram abertos procedimentos específicos de investigação disciplinar pela Comissão competente.

Limpeza e Manutenção: com 151 registros, envolvendo as Secretarias de Meio Ambiente (62%) e Secretaria de Obras (15%). Os problemas mais reclamados foram sobre falta de manutenção em praças,

áreas públicas e canteiros centrais. Até 20/12/2024 haviam seis registros não respondidos dentro do prazo.

Outros: foram 130 registros envolvendo assuntos diversos distribuídos a todas as Secretarias. Destaque para as demandas registradas por equívoco, duplicidade ou em branco e que não foram encaminhadas para nenhuma Secretaria (41%).

Trânsito: com 99 registros sendo que 84% foram direcionados à Secretaria de Mobilidade Urbana e Cooperação em Segurança Pública, os problemas mais reclamados foram: sinalização e multas.

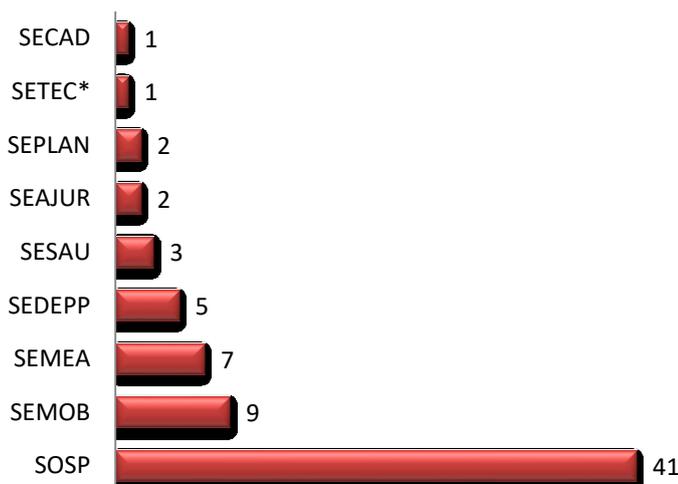
Fiscalização urbana – habitação: com 93 registros envolvendo as Secretarias de Planejamento e Saúde, os problemas mais reclamados foram sobre terrenos com mato alto, obstrução de calçadas, aparecimento de insetos, cobras e escorpiões. Algumas demandas, inclusive, encaminhadas pelo MPSP.

### 3 – DEMANDAS VENCIDAS

“O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar o cumprimento de prazos e normas procedimentais.” (Art. 5º, VI, Lei 13.460/2017)

A Ouvidoria Municipal, até o dia 20 de dezembro de 2024, possuía 71 (setenta e uma) demandas vencidas e sem manifestação por parte do setor competente. O atendimento das manifestações de ouvidoria dentro do prazo faz-se extremamente importante para garantir a satisfação dos usuários, melhorar a gestão, promover ações corretivas tempestivas, evitar litígios e problemas de imagem ao poder público municipal, promovendo a transparência e confiança da população.

Segue no gráfico abaixo a relação das Secretarias que possuem manifestações de ouvidoria em aberto, sem a devida resposta no prazo legal:



Mensalmente, a Ouvidoria Municipal elabora relatório quantitativo de demandas vencidas e encaminha à Controladoria Geral do Município para conhecimento e providências cabíveis, oportunidade em

que a CGM encaminha memorandos aos gestores das Pastas para que tomem ciência.

#### **4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS: APONTAMENTOS E SUGESTÕES**

Considerando os apontamentos anteriores, tem-se que a Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação com a sociedade que vem sendo utilizado pela população com maior expressividade a cada ano.

Alguns assuntos tratados nas demandas de ouvidoria são sazonais demonstrando as carências a serem supridas no período, por exemplo, iluminação pública. Outros assuntos estiveram em evidência durante todo o ano de 2024, como: limpeza e manutenção, fiscalização urbana – habitação e funcionalismo, demonstrando claramente onde o Poder Público precisa atuar.

Dentre as dificuldades enfrentadas pela ouvidoria, a maior delas foi cumprir os prazos para garantir que a resposta seja fornecida ao cidadão em conformidade com os limites legais. Observou-se ao longo do ano de 2024 que alguns gestores e agentes públicos que tratam diretamente as demandas, manifestaram claro desinteresse em garantir o bom andamento dos procedimentos e da melhora na prestação dos serviços públicos. Outra dificuldade enfrentada pela ouvidoria diz respeito à publicidade e transparência dos serviços ofertados, ocasionando registros e tramitações equivocadas e desnecessárias.

A Ouvidoria Municipal busca constantemente aprimorar os métodos e procedimentos, com o objetivo de garantir que os usuários possam expressar suas demandas e que os gestores municipais recebam informações relevantes que contribuam para a melhoria das políticas públicas e dos serviços prestados.

Presidente Prudente, 22 de janeiro de 2025.