



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREGULHO

ESTADO DE SÃO PAULO

## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2021

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Pedregulho - SP, nos termos do disposto na Lei Municipal nº 2.939/2021, apresenta a seguir o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021 em cumprimento a suas atribuições.

### DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, 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 de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio de endereço eletrônico: [https://appouvidoria.com.br/?menu=painel&m=p&id\\_orgao=1](https://appouvidoria.com.br/?menu=painel&m=p&id_orgao=1)

Eventuais manifestações recebidas verbalmente ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico da ouvidoria.

### DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

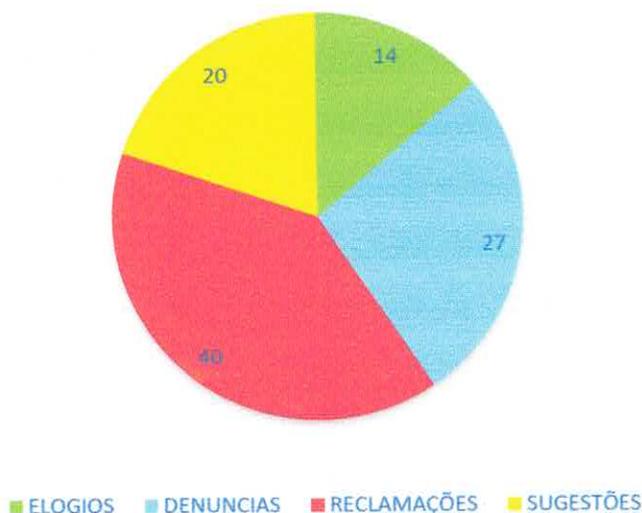
Em 2021, foram recebidas **101** manifestações sendo classificadas como:



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREGULHO

ESTADO DE SÃO PAULO

## TOTALIZAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES



Elogios representam 14 manifestações: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal.

Denúncias representam 27 manifestações: comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que **anônima**, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Reclamações representam 40 manifestações: demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

Sugestões representam 20 manifestações: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

**As manifestações foram respondidas em um prazo médio inferior a 30 dias, cumprindo a exigência do artigo 10 da Lei Municipal nº 2.939/2021:**



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREGULHO

ESTADO DE SÃO PAULO

“Art. 10. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está atendendo o quantitativo de manifestações recebidas.

## AS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações:

- Manifestações de elogios, agradecimento e desejo de permanência de profissionais que estão deixando seus cargos;
- Sugestão para aprimoramento na postura e modo de tratamento de servidores públicos específicos;
- Questionamentos relativos a andamento de obras públicas;
- Reclamação com relação a possíveis benefícios e vantagens recebidas por servidores públicos;
- Solicitação para averiguação de imóveis irregulares;
- Reclamação de perturbação noturna por estabelecimentos comerciais;
- Reclamação de não cumprimento do Estatuto do Idoso;
- Sugestão para melhoria de condições e agilidade de andamento em obras públicas;
- Solicitação para aumento de servidores para atendimento em determinados setores públicos;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREGULHO

## ESTADO DE SÃO PAULO

- Reclamação de atos de vandalismo em casinha de coleta de lixo no interior do município;
- Denúncias de condução perigosa por motorista com veículo do município;
- Reclamação para melhoria de condições de tráfego de ruas e de estradas;
- Reclamação e sugestão de horários de ônibus escolar de linha;
- Reclamação sobre estrutura e insuficiência de produtos de higiene em escola do município;
- Sugestão para trocas ou reparos de lixeiras na área urbana do município;
- Denúncia acerca de estabelecimento comercial sem alvará de funcionamento.

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

As denúncias, manifestações, sugestões, e elogios de servidores públicos, com maior recorrência, estão relacionados aos serviços públicos, os quais foram averiguados, e buscado solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

### **DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS**

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos.

E assim que identificado a quem ou quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREGULHO

ESTADO DE SÃO PAULO

## CONCLUSÃO

A Ouvidoria em sua missão tem cumprido seu papel de controle social, efetivando a participação do cidadão na administração pública, os quais, através das demandas tem mudado a ótica de atuação dos gestores, que implementam as melhorias nas Unidades referenciadas. O agir e o pensar da administração hoje, deve preponderar na atuação da Ouvidoria, que aproxima o cidadão ao prestador de serviço, cumprindo de fato a participação popular em conformidade aos dispositivos Constitucionais, em um país democrático. Essa aproximação da sociedade com o ente público é que fortalece a transparência e eficiência dos serviços prestados e dos atos dos gestores.

Este relatório, portanto, materializa a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando valorizar a cidadania e fortalecer a democracia.

Pedregulho, 14 de Janeiro de 2022.

**Regina Márcia Aguilár**

**DIRETOR DE OUVIDORIA**