



# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

Estado de São Paulo

Ouvidoria Municipal

## RELATORIO ANUAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

### Relatório Anual de 2021

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Rio Grande da Serra, nos termos do disposto na [Lei Municipal nº 2.282 de 30 de novembro de 2018](#), conforme as normas gerais emanadas pela [Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), regulamentada pelo Decreto Municipal nº 2.812 de 20 de maio de 2021, apresenta a seguir, relatório referente às atividades realizadas no período de 01/01 a 31/12 de 2021 em cumprimento a suas atribuições.

### DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Pública é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Pública que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo Municipal. Em Rio Grande da Serra qualquer pessoa, física ou jurídica, pode fazer, anonimamente ou identificada, denúncias, sugestões, reclamações, 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 ao expor sua vontade, identificada, será possível acompanhar todo o processo pelo número de protocolo gerado, incluindo prazos, receber resposta da solicitação por e-mail, caso esta seja a forma de recebimento solicitada, e consultar o histórico de pedidos e respostas recebidas.

### CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de plataforma integrada de Ouvidoria no site da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra no link:

[https://gpmodrigrandedaserra.presconinformatica.com.br/GPMODRGS/f?p=205:100110:::::PO\\_ENTIDADE:1](https://gpmodrigrandedaserra.presconinformatica.com.br/GPMODRGS/f?p=205:100110:::::PO_ENTIDADE:1)

Eventuais manifestações recebidas por escrito, atendimento presencial ou por telefone direto com as secretarias são inseridas no Sistema Eletrônico para gerar número de protocolo e para tramitação eletrônica.

### DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2021, foram recebidas um total de 151 manifestações sendo classificadas como:

Denúncias: 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.

Solicitação/Informação: pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

Estado de São Paulo

Ouvidoria Municipal

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

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

Sugestões: 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 de 15 dias, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017:**

“Art. 16. 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

São apresentadas informações quantitativas em forma de gráficos, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica:

## MANIFESTAÇÕES PELO PORTAL OUVIDORIA RIO GRANDE DA SERRA

Secretaria/Departamento	Denúncia	Informação	Elogio	Reclamação	Sugestão
Dívida Ativa	2	11		3	
Obras e Planejamento	4	1		5	
Meio Ambiente	17	2		4	4
Administração /DP	3	8	1	5	
Assuntos Jurídicos		7		1	
Saúde	2	2		7	1
Gabinete do Prefeito	9	1		3	3
Serviços Urbanos		2	1	6	2
Defesa Civil	1			2	
Educação		2			
Esporte					1
Vigilância Sanitária	3			2	



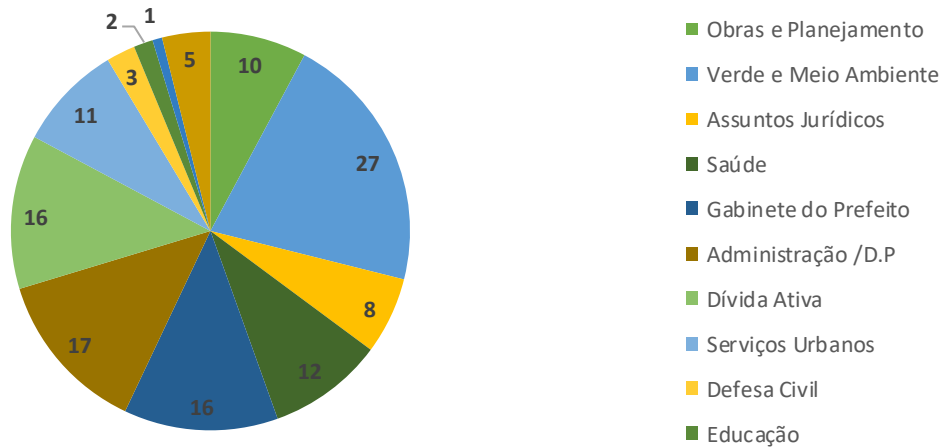
# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

Estado de São Paulo

## Ouvidoria Municipal

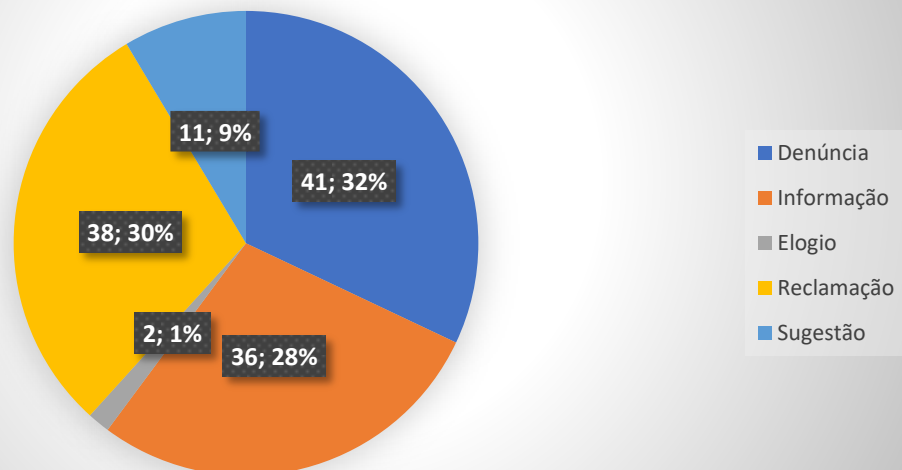
### Departamento

De 01/01/2021 a 31/12/2021



### Espécie

De 01/01/2021 a 31/12/2021





# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

Estado de São Paulo

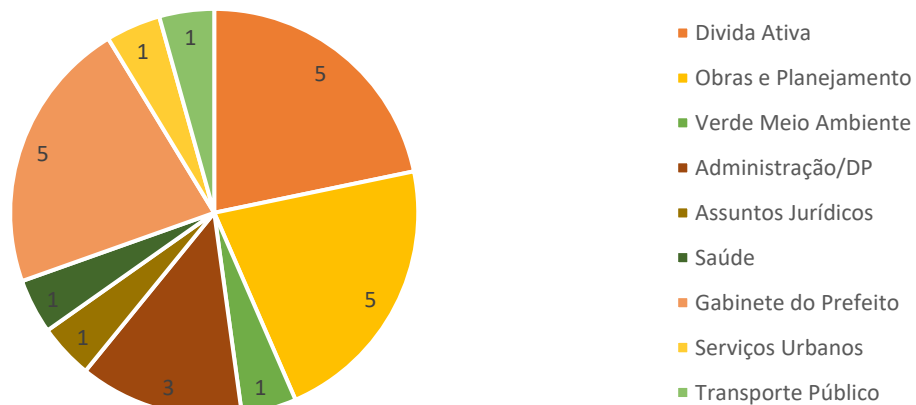
Ouvidoria Municipal

## MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA e-SIC

Secretaria/Departamento	Informação
Dívida Ativa	5
Obras e Planejamento	5
Meio Ambiente	1
Administração /DP	3
Assuntos Jurídicos	1
Saúde	1
Gabinete do Prefeito	5
Serviços Urbanos	1
Transporte Público	1

### Departamento

De 01/01/2021 a 31/12/2021



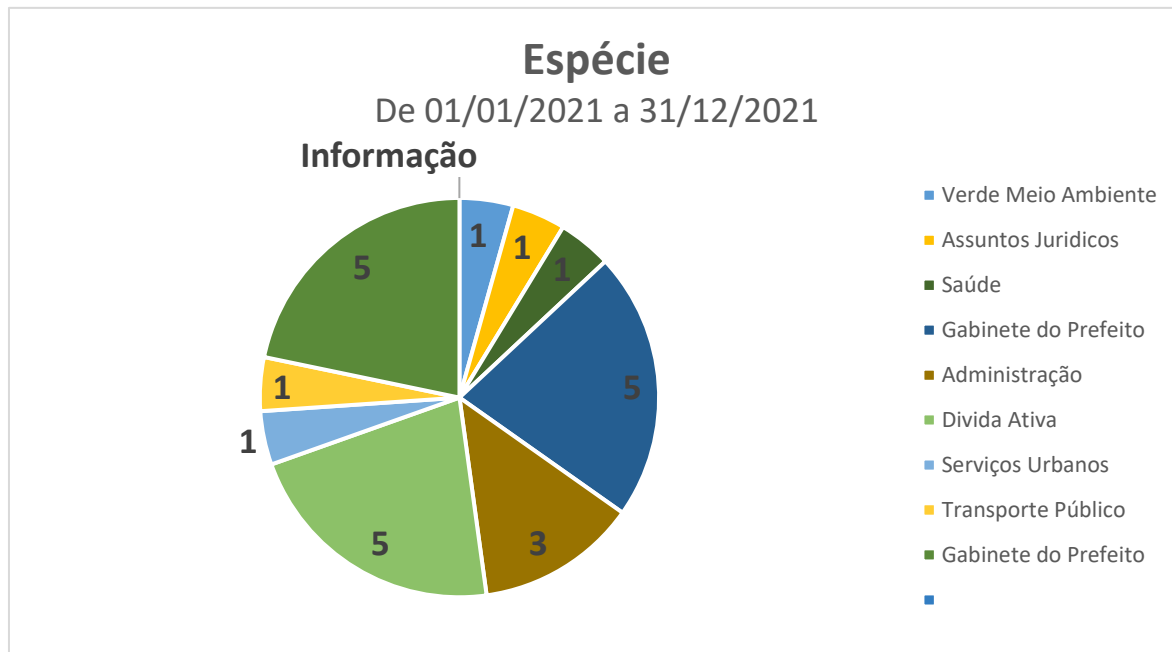
Prefeitura Municipal de  
Rio Grande da Serra



# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

Estado de São Paulo

Ouvidoria Municipal



## PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

- Reclamação- Manutenção e limpeza de ruas
- Reclamação- Falta de Insumos e medicamentos nas redes de saúde
- Informação- Informações referente a data e horário da vacina COVID 19
- Informação- Informações referente a concurso público
- Sugestão- Divulgação do calendário de atividades no site da prefeitura
- Denúncia- Perturbação de sossego em bares
- Denúncia- Desmatamento e construções ilegais de imóveis
- Elogio- Trabalho de compostagem aos redores das vegetações plantadas no Parque Linear
- Elogio- Bom atendimento prestado por funcionário do Cemitério Municipal



Prefeitura Municipal de  
Rio Grande da Serra

## ANALISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações, com maior recorrência, estão relacionadas a manutenção e limpeza das ruas, venda de lotes “grilados” e construção ilegal de imóveis, crime ambiental, insatisfação com prestação de serviços à saúde, informações referentes a inscrição Municipal, denúncia referente a perturbação de sossego, os quais foram averiguados, e buscando 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.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

## Estado de São Paulo

### Ouvidoria Municipal

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

### CONCLUSÃO

No desenvolvimento das atividades de Ouvidoria, todas as demandas recebidas nos canais de comunicação no ano de 2021 foram tratadas, respondidas e encerradas dentro dos prazos aceitáveis. Exceto a manifestação de nº 15/2021 aberta no e-SIC em 24/08/2021, que não foi respondida dentro dos prazos legais do Art. 16 da Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017, devido a complexidade do levantamento de dados e confecção dos documentos solicitados, a Secretaria de Assuntos Jurídicos está ciente e acompanhando o andamento da manifestação.

No mês de setembro foi recebido pelo Gabinete do Prefeito, e-mail direto do Ministério Público referente a manifestação de denúncia aberta diretamente no Sistema de Ouvidoria do Ministério Público sobre falhas no concurso público da GCM e nomeação de cargo irregular, especificamente em relação a dois funcionários. Foi aberta Comissão de Sindicância e dado o parecer comprovatório da legalidade e aprovação da nomeação dos funcionários nos cargos. A resposta ao Ministério Público foi respondida pelo e-mail da Ouvidoria da Prefeitura de Rio grande da Serra em 20/09/2021 e encerrada.

No mês de dezembro recebemos uma reclamação enviada pelo Gabinete do Prefeito por e-mail da Ouvidoria da Cetesb referente a destruição de cerca do Parque ecológico, por funcionários públicos. O mesmo foi respondido devidamente pela Secretaria de Verde e Meio ambiente com as justificativas, e repassado como resposta por essa Ouvidoria, para a Ouvidoria da Cetesb e encerrada.

Todos os resultados de análise diante das manifestações recebidas justificaram a satisfação e aceitação pelos reclamantes das respostas conclusivas e fornecidas.



Prefeitura Municipal de  
Rio Grande da Serra