



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

Estado de São Paulo

Ouvidoria Municipal

RELATORIO ANUAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Relatório Anual de 2022

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Rio Grande da Serra, nos termos do disposto na [LEI 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 2022 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://gpmodriograndedaserra.presconinformatica.com.br/GPMODRGS/f?p=205:100110:::::P0_ENTIDADE:1

Pelo telefone e WhatsApp: (11) 2770-0212

Pelo E-mail: ouvidoria@riograndedaserra.sp.gov.br

Eventuais manifestações recebidas por escrito, E-mail, 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 2022, foram recebidas um total de 142 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

Estado de São Paulo

Ouvidoria Municipal

Solicitação/Informação: pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública 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 20 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	Denúncia	Informação	Elogio	Reclamação	Sugestão
Administração	01	08		09	
Assuntos Jurídicos		02		01	
Desenvolvimento				02	
Educação e Cultura	04	02		01	01
Esporte e Lazer				01	
Finanças	02	11		02	01
Governo	03	03	01	07	
Obras e Planejamento	05	04		09	
Saúde	05	02		12	
Trânsito/Seg./Def. Civil	02			01	
Serviços Urbanos	03	04		11	01
Verde e Meio Ambiente	15	05	01		

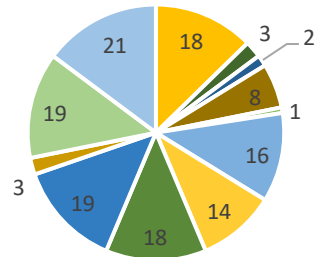


PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

Estado de São Paulo

Ouvidoria Municipal

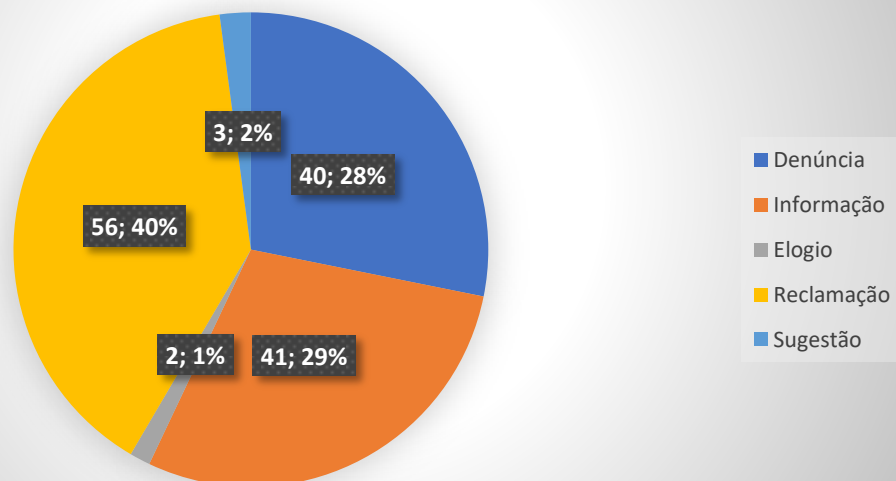
Secretaria



- Administração
- Assuntos Jurídicos
- Desenvolvimento
- Educação e Cultura
- Esporte e Lazer
- Finaças
- Governo
- Obras e Planejamento
- Saúde
- Sec. Seg. Trans e def. Civil
- Serviços Urbanos
- Verde e Meio Ambiente

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

Dos 142 atendimentos, 15 foram pelo Sistema e-Sic.

Secretaria/Departamento	Informação
Gabinete do Prefeito	02
Departamento Pessoal	02
Finanças/Dívida Ativa	02
Serviços Urbanos	02
Meio Ambiente	02
Assuntos Jurídicos	02
Obras	02
Saúde	01

PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

- Reclamação- Insatisfação no atendimento das unidades de saúde
- Reclamação- Atendimento da Empresa de coleta de lixo
- Reclamação- Manutenção das vias públicas e praças
- Informação- Concurso Público
- Informação- Inscrição Municipal
- Informação- Portal da Transparência
- Informação- Segunda via do IPTU
- Sugestão- Vistoria e manutenção na vielas da cidade
- Sugestão- Mudar o local da feira nos dia de quinta-feira
- Denúncia- Construção irregular
- Denúncia- Maus tratos a animais
- Denúncia- Perturbação de sossego
- Denúncia- Movimentação de terra sem autorização
- Elogio- Atuação dos servidores do Departamento de Controle Interno no acompanhamento das Contas Municipais
- Elogio- Agilidade no atendimento da Secretaria de Verde e Meio Ambiente no salvamento de cão em estado de maus tratos.

ANALISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações, com maior recorrência, estão relacionadas a insatisfação no atendimento nas Unidade de saúde, falta de informação referente a vacinação contra COVID 19, perturbação de sossego, maus tratos a animais, construção irregular, informações referente a concurso público, insatisfação com atendimento da Empresa de coleta de lixo os quais foram averiguados, e buscando solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

Estado de São Paulo

Ouvidoria Municipal

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.

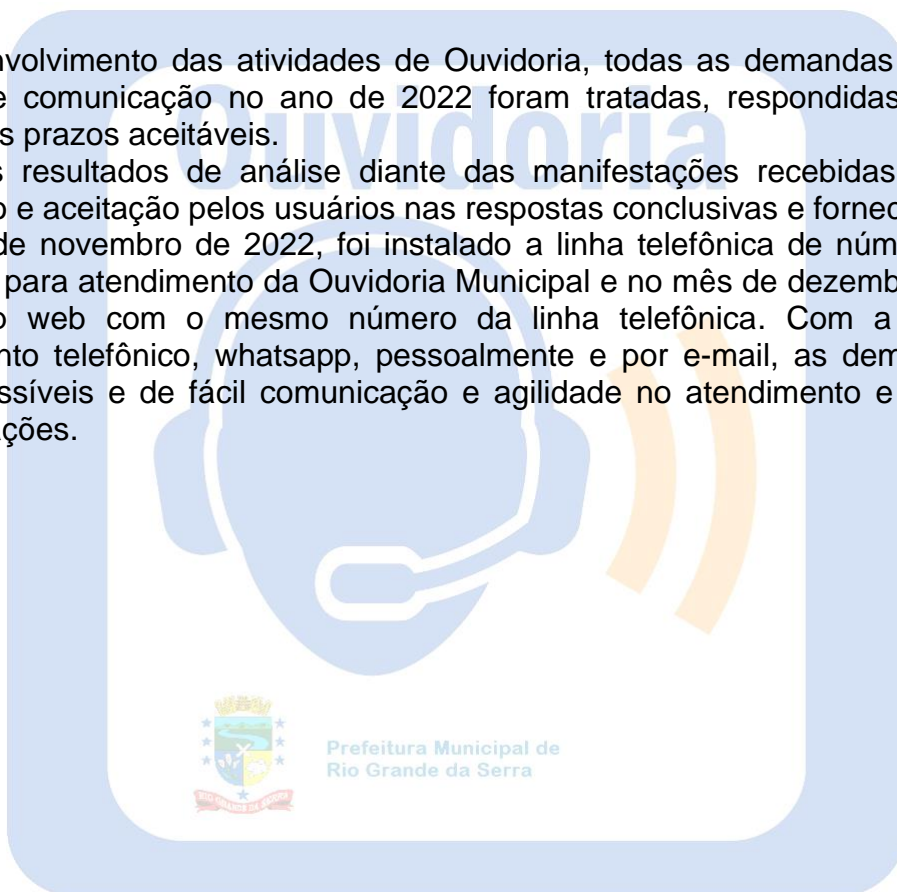
E assim que identificado a quem ou quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

CONCLUSÃO

No desenvolvimento das atividades de Ouvidoria, todas as demandas recebidas nos canais de comunicação no ano de 2022 foram tratadas, respondidas e encerradas dentro dos prazos aceitáveis.

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

No mês de novembro de 2022, foi instalado a linha telefônica de número 2770-0212 exclusivo para atendimento da Ouvidoria Municipal e no mês de dezembro foi instalado Whatsapp web com o mesmo número da linha telefônica. Com a instalação de atendimento telefônico, whatsapp, pessoalmente e por e-mail, as demandas ficaram mais acessíveis e de fácil comunicação e agilidade no atendimento e resolução das manifestações.



Daniela Aparecida Gonçalves

Gestora de Ouvidora

Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra