



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

Estado de São Paulo

Ouvidoria Municipal

RELATORIO ANUAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Relatório Anual de 2023

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 2023 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, 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 E-mail: ouvidoria@riograndedaserra.sp.gov.br;

Pelo telefone: 2770-0212;

Presencialmente no endereço: Rua do Progresso, nº 700- jardim Progresso.

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 2023, foram recebidas um total de 261 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:

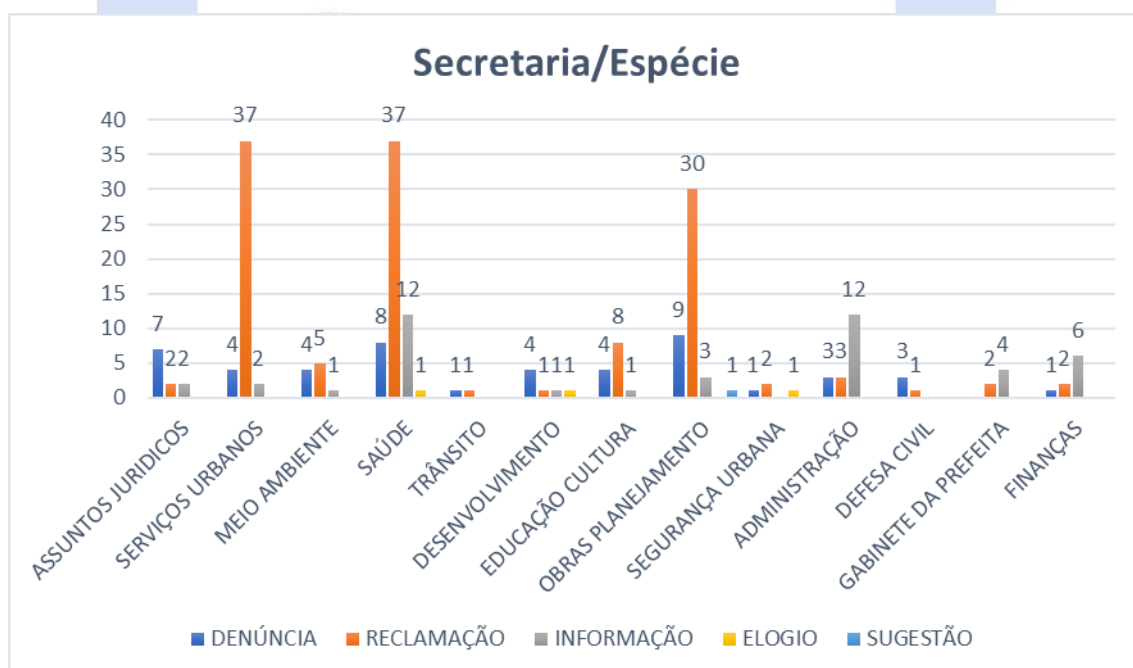
“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

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





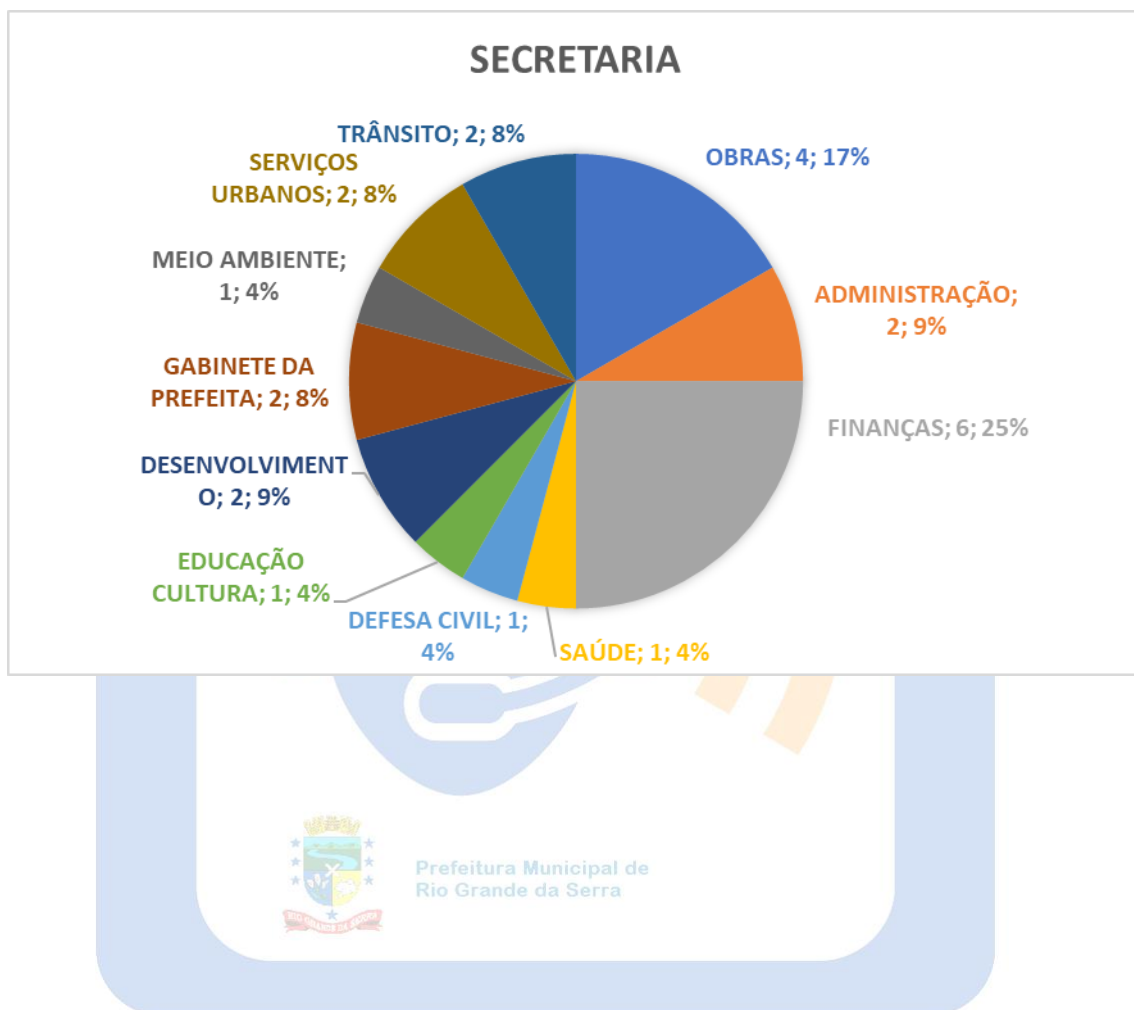
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

Estado de São Paulo

Ouvidoria Municipal

MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA e-SIC

Dos 261 atendimentos, 24 foram pelo Sistema e-Sic.



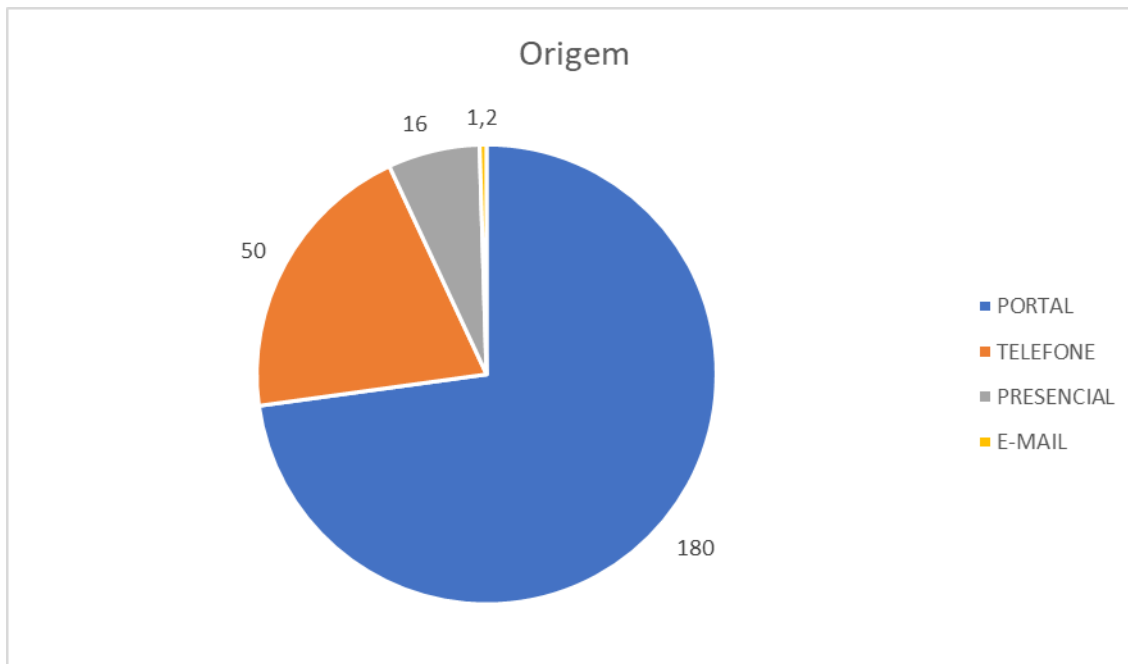


PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

Estado de São Paulo

Ouvidoria Municipal

ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES



PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

- Reclamação- Iluminação Pública
- Reclamação- Telefones não funcionam
- Reclamação- Reforma do prédio da cultura
- Reclamação- Manutenção de ruas
- Informação- Concurso Público
- Informação- Informações sobre IPTU
- Informação- Portal da Transparência
- Sugestão- Ampliação de espaços para lazer
- Denúncia- Construção irregular
- Denúncia- Cemitério Municipal
- Denúncia- Cavalos soltos na rua
- Denúncia- Falta de medicamento de uso controlado
- Elogio- Atendimento da UPA
- Elogio- Atendimento prestado pelo controlador de acesso da escola.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

Estado de São Paulo

Ouvidoria Municipal

ANALISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações, com maior recorrência, estão relacionadas a falta de iluminação pública, falta de medicamentos de uso controlado no CAPS, falta de manutenção das ruas como limpeza e roçagem, manutenção de buracos e ruas de terra, problemas com atendimento telefônico, informações referente a concurso público, 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.

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 2023 foram tratadas, respondidas e encerradas dentro dos prazos aceitáveis.

A maioria dos resultados de análise diante das manifestações recebidas justificaram a satisfação e aceitação pelos usuários nas respostas conclusivas e fornecidas.

A Ouvidoria Municipal tem se empenhado em fazer recomendações elaboradas junto das Secretarias, com memorandos sugestivos e reuniões com o objetivo de aprimorar a melhora dos atendimentos manifestados e sanar os problemas identificados.

A ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência e a melhoria contínua.

Estamos comprometidos em manter esse padrão de transparência e em continuar promovendo um processo de ouvidoria que seja justo, claro e acessível para todos.