



As Ouvidorias do Poder Executivo do Município de Martinópolis/SP, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelas Leis Municipais nº 359 e 360, de 07/05/2020, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas e atendimentos prestados no Exercício de 2021 e 1º Semestre de 2022, em cumprimento a suas atribuições.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a Sociedade e funciona junto a **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MARTINÓPOLIS/SP**, como canal de comunicação direta entre a Sociedade e a Administração Pública 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 das Ouvidorias são recebidas, em sua maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria através da ferramenta 1DOC, plataforma essa integrada ao portal da fazenda Pública do Município de Martinópolis, no endereço eletrônico: <https://martinopolis.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=3>, além dos atendimentos presenciais e telefônico disponibilizados aos usuários.

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico para tramitação eletrônica.

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

Em 2021, foram recebidas **270 manifestações** através da OUVIDORIA GERAL e por meio da OUVIDORIA DA SAÚDE, já no Exercício de 2022 até o término do 1º Semestre demandou-se uma quantia de **127 Atendimentos**, totalizando uma demanda global de **397** manifestações, classificadas em:



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

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.

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;

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

GRÁFICO ANALÍTICO DO ANDAMENTO DAS DEMANDAS

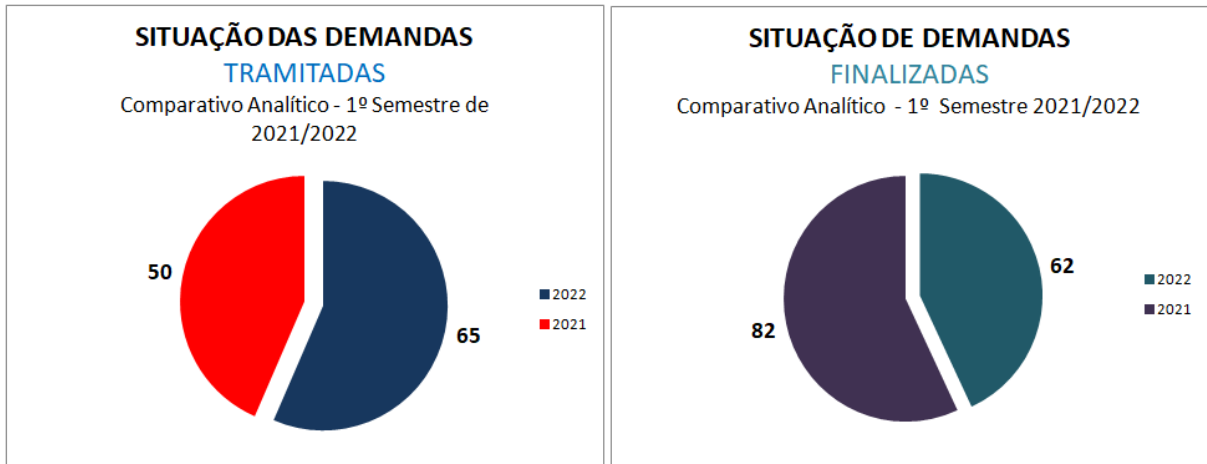
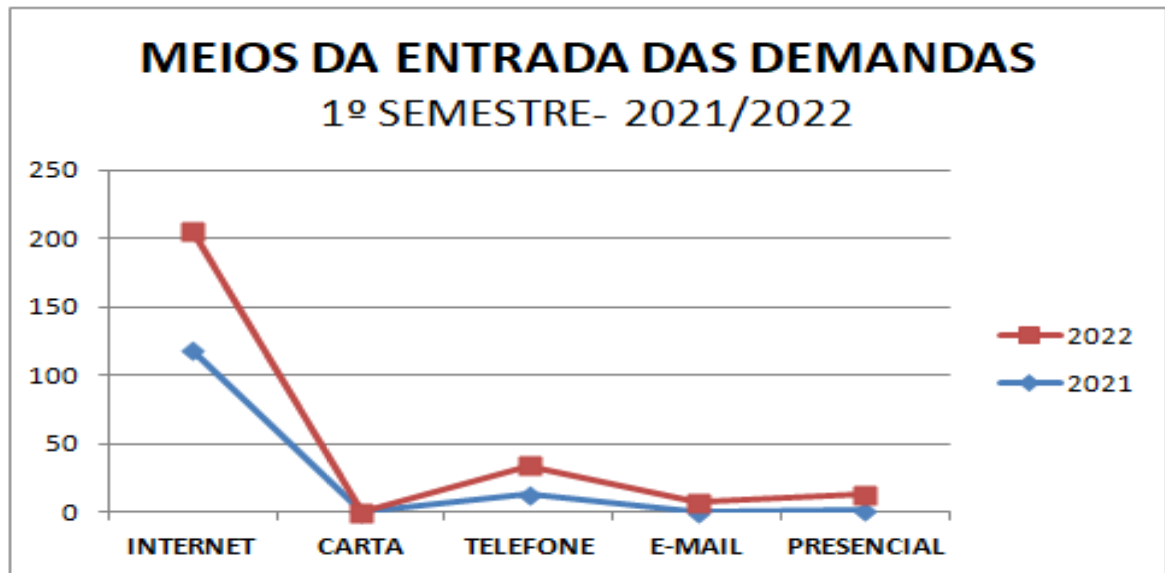
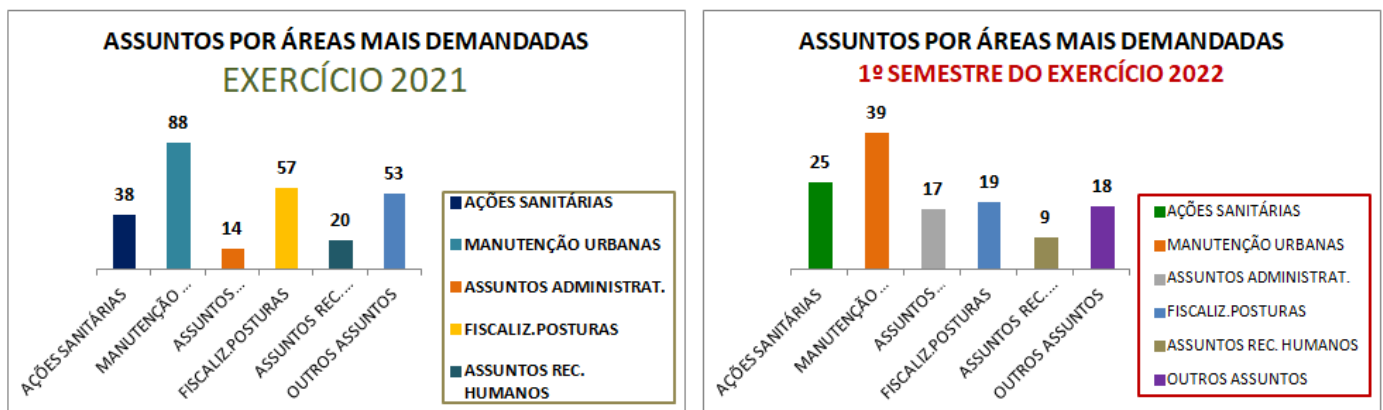


GRÁFICO ANALÍTICO

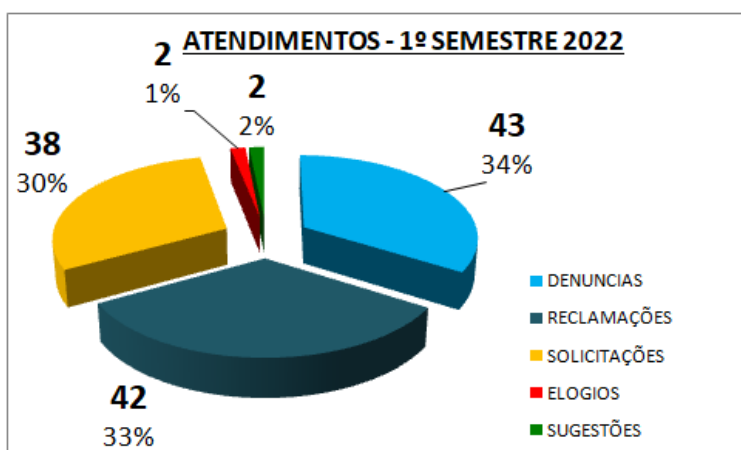
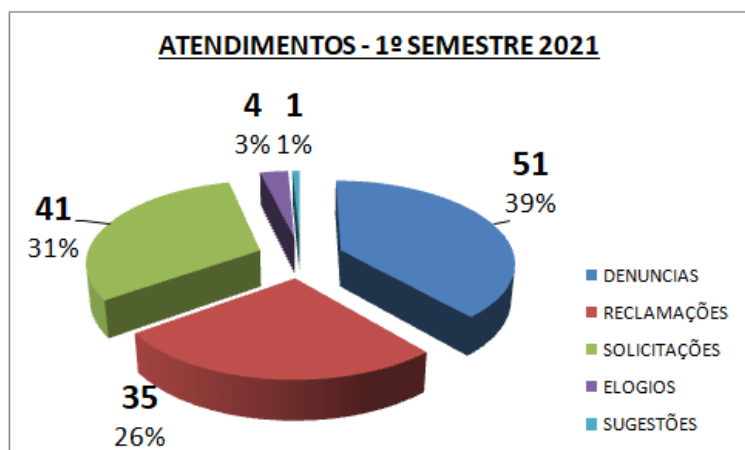


MEIOS UTILIZADOS PARA INFORMAÇÕES DAS DEMANDAS + ASSUNTOS DE MAIOR RECORRENCIA

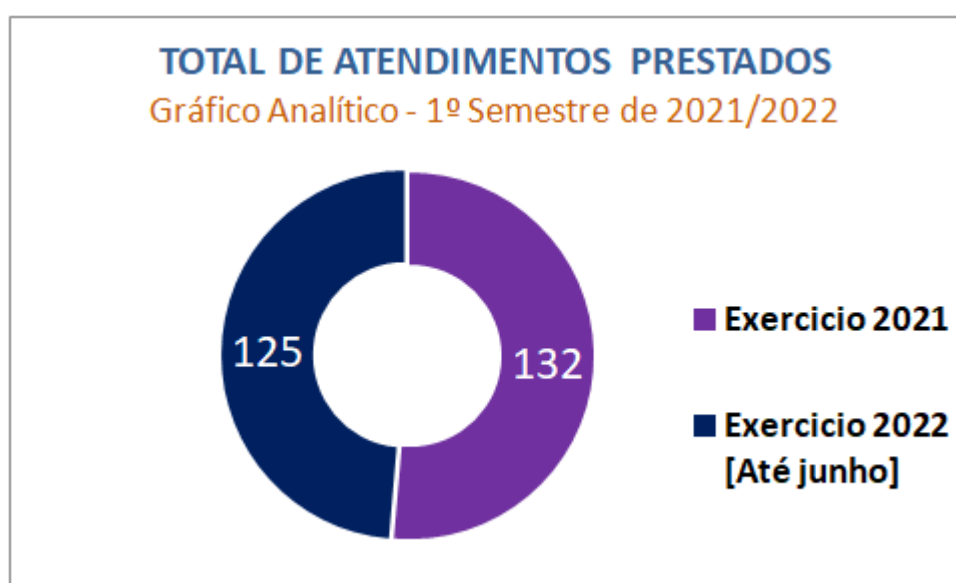


ANÁLISE DE ATENDIMENTOS

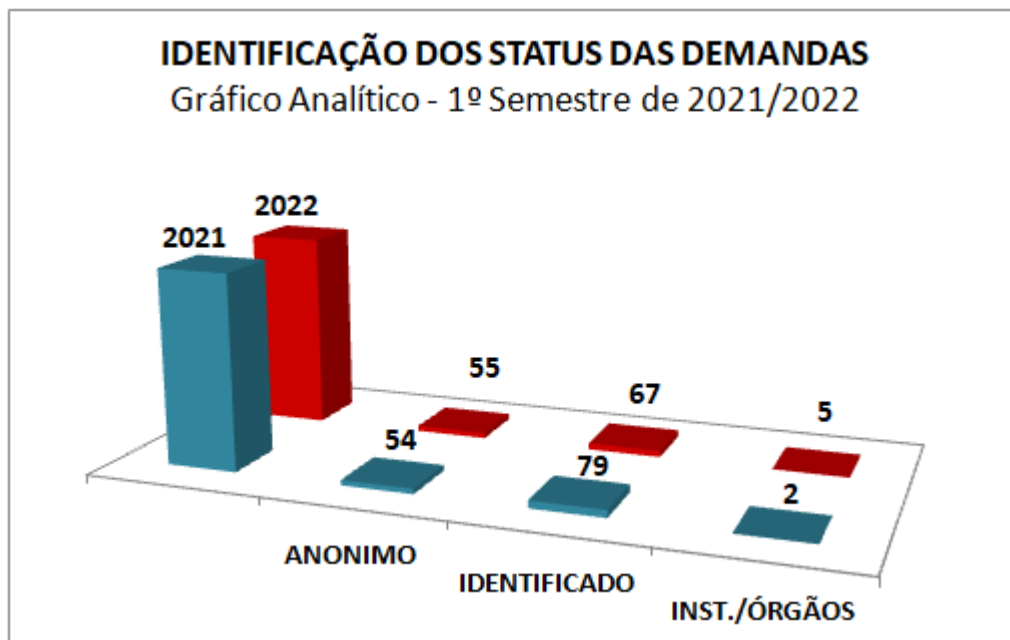
GRAFICO ANALÍTICO COMPARATIVO CLASSIFICAÇÃO POR TIPOS DE DEMANDAS



ANÁLISE DE ATENDIMENTOS PRESTADO PELAS OUVIDORIAS COMPARATIVO ENTRE OS 1º SEMESTRES DOS EXERCÍCIOS



ANÁLISE DOS STATUS DAS DEMANDAS ATENDIDAS COMPARATIVO ENTRE OS 1º SEMESTRES DOS EXERCÍCIOS EXERCICIO 2021 / 2022



As manifestações foram respondidas em um prazo médio entre 25 a 30 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.*

MODOS DE MANIFESTAÇÕES

As Ouvidorias servem 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;
- 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 a Servidores Públicos, com maior recorrência, estão relacionados ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, os quais foram averiguados, e buscados soluções 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 devidas providências visando a busca de uma solução para o caso.

CONCLUSÃO

A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso a Informação, e a aprovação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos

direitos do usuário dos serviços da administração pública, representaram dois marcos para consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal.

Uma das atribuições das Ouvidorias, como Instâncias Administrativas, é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio da Lei Municipal nº 359 e 360, de 2020, procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

Vale concluir, que embora as Ouvidorias tenham sido instituídas e regulamentadas, nos trâmites da Lei Federal nº 13.460/2017, no Município de Martinópolis/SP, alcançou significativo reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal.

Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

VALDINEI RODRIGUES DOS SANTOS

Ouvidor Geral – Município de Martinópolis/SP
FAZENDA PÚBLICA MUNICIPAL

LUCIANA APARECIDA TAVARES DA SILVA

Ouvidora da Saúde – Município de Martinópolis/SP
FAZENDA PÚBLICA MUNICIPAL