



RELATÓRIO ANUAL
DA
OUVIDORIA MUNICIPAL
DE
PILAR DO SUL / SP

EXERCÍCIO 2022

Introdução

A Lei Complementar nº 335/ 2021 de 30 de junho de 2021, cria a Ouvidoria no Município de Pilar do Sul.

Vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, e com o suporte da Secretaria de Administração e Recursos Humanos, a Ouvidoria Municipal é responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha os casos aos setores responsáveis podendo identificar melhorias, sugerir mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada.

As principais funções da Ouvidoria são:

- reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção de raça, cor, etnia, gênero, idade;
- ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos, dando tratamento adequado às demandas apresentadas;
- caracterizar corretamente as situações e suas consequências.

Informações sobre a Ouvidoria Municipal

Localização:

Paço Municipal Prefeito João Urias de Moura
Rua Tenente Almeida, 265 - Centro – Pilar do Sul / SP

Horário de funcionamento presencial:

das 08:00h. às 17:00h. de segunda-feira a sexta-feira

24 Horas por dia (meio eletrônico) no site oficial:

www.pilardosul.sp.gov.br

Telefone e e-mail específicos para orientação e esclarecimentos de dúvidas sobre a Ouvidoria Municipal

telefone: (15) 3278-9700

e-mail: ouvidoria@pilardosul.sp.gov.br

Secretaria Municipal responsável:

Secretaria de Administração e Recursos Humanos

Ouvidor:

Rosângela Assunção de Meira

nomeada através da Portaria nº 7022/2022 de 03 de janeiro de 2022

Dados das manifestações referente ao Exercício 2022

As manifestações foram feitas através do site oficial do Município de Pilar do Sul (www.pilardosul.sp.gov.br) no link: contato/Ouvidoria, de forma presencial no setor de atendimento exclusivo na sede do Paço Municipal Prefeito João Urias de Moura, e também por meio telefônico, através do contato nº (15) 3278-9700

A identificação do requerente é informação pessoal protegida, com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

As solicitações, em geral, receberam retorno, com exceção das reclamações anônimas, sem qualquer identificação, como as recebidas por meio telefônico.

Número de manifestações no ano de 2022:

➤ reclamações:

- ref. coleta de lixo / limpeza pública= 08
- ref. falta de iluminação pública = 11
- ref. transporte público = 6
- contra servidor público = 4
- ref. perturbação sonora = 1

➤ denúncias:

- ref. fogo = 11
- lotes sujos, proliferação de animais peçonhentos = 7

➤ sugestões:

- abolir ponto facultativo = 2

➤ elogios:

- atendimento ao público = 3

➤ solicitações:

- implantação de lombadas / redutor de velocidade = 7
- troca de lâmpadas / manutenção de iluminação pública = 6
- manutenção de estradas = 25

Análise dos pontos recorrentes

A Ouvidoria Municipal recebeu as demandas dos Munícipes durante o ano de 2022, provenientes de questões de competências das Secretarias Municipais de Educação, Saúde, Obras e Infraestrutura, Meio Ambiente, Administração, Governo, Social e seus respectivos setores.

Diante das inúmeras solicitações, que foram formalizadas através de protocolos, em algumas situações, as respostas retornaram de forma genérica ao cidadão, como exemplo as questões de reclamações de falta de iluminação pública ou lâmpadas queimadas, quando de pronto, já informamos que a solicitação seria encaminhada para a Secretaria de Obras, Infraestrutura e Urbanismo para as providências pertinentes.

Providências adotadas pela Administração Pública

A Administração Municipal adotou medidas a fim de melhorar o atendimento ao público, mediante a insatisfação do cidadão, através das diferentes reclamações, denúncias e sugestões apresentadas durante o Exercício de 2022.

Muitas vezes, fez-se necessário a reavaliação das propostas de trabalho, como o remanejamento de servidores nos diferentes setores, adequações de espaços e/ou aquisição de bens e equipamentos, para oferecer aos usuários e cidadãos, condições dignas de atenção e qualidade no atendimento prestado.

Com relação as solicitações de lombadas e/ou redutores de velocidades, os pedidos foram encaminhados para análise da Comissão de Trânsito.

As denúncias de fogo em propriedades particulares e beiras de estradas, em períodos de estiagem, foram imediatamente encaminhadas à Secretaria de Meio Ambiente que mobilizou equipe de voluntários e Defesa Civil para verificação e contenção de fogo.

Os casos de denúncias de lotes sujos, com a proliferação de animais peçonhentos, foram encaminhados aos setores de Fiscalização Municipal e Vigilância Sanitária para as devidas notificações.

As questões de limpeza pública foram direcionadas à Secretaria de Meio Ambiente para as providências pertinentes, bem como as solicitações de manutenção de estradas.

A questão de reclamação de perturbação sonora, foi resolvida através de ações conjuntas entre a Secretaria de Administração e Recursos Humanos e a Secretaria Gestora Jurídica de Controle de Legalidade, Licitações e Tributos da Prefeitura Municipal de Pilar do Sul.