



RELATÓRIO ANUAL
DA
OUVIDORIA MUNICIPAL
DE
PILAR DO SUL / SP

EXERCÍCIO 2023

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.

Qualquer manifestação poderá ser formalizada através de Protocolo Digital no sistema de processos eletrônicos conforme Lei Complementar nº 362/2022 regulamentada pelo Decreto nº 4184/2022.

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

através do sistema de Protocolo Digital (Flowdocs)

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 2023

As manifestações dos cidadãos foram feitas através do site oficial do Município de Pilar do Sul (www.pilardosul.sp.gov.br) no link: contato/Ouvidoria, ou através do Protocolo Digital sistema Flowdocs, ou ainda, 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 2023:

➤ reclamações:

- ref. coleta de lixo / limpeza pública= 17
- ref. falta de iluminação pública = 18
- ref. transporte público = 11
- ref. perturbação sonora = 3
- ref. falta de manutenção em vias públicas = 8

➤ denúncias:

- ref. fogo = 8
- lotes sujos, proliferação de animais peçonhentos = 14
- maus tratos aos animais = 3
- infiltrações em imóveis particulares / instalações irregulares de esgoto em propriedades particulares = 8

➤ sugestões:

- ampliação de rede de telefonia nos bairros rurais (falta de sinal de empresa de telefonia) = 9

➤ elogios:

- atendimento ao público = 3

➤ solicitações:

- implantação de lombadas / redutores de velocidade = 12
- sinalização de trânsito = 7
- troca de lâmpadas / manutenção de iluminação pública = 15
- manutenção de estradas = 27

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas pela Administração Municipal

A Ouvidoria deve sempre estimular o diálogo dos cidadãos com a Administração Pública, recebendo e encaminhando as demandas, observando para que o atendimento seja adaptado às necessidades do cidadão.

Assim, recebeu as demandas dos Munícipes durante o ano de 2023, provenientes de questões de competências das Secretarias Municipais de Governo, Saúde, Obras e Infraestrutura, Meio Ambiente, Social e Administração 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.

As reclamações de falta de iluminação pública ou lâmpadas queimadas foram encaminhadas para a Secretaria de Obras, Infraestrutura e Urbanismo para as providências pertinentes. Com relação a fiação que arrebentou durante ventania forte, foi orientado ao Munícipe que entrasse em contato diretamente com a empresa de energia Elektro para as manutenções que se fizessem necessárias, bem como a situação de postes pendidos, pois somente a empresa de energia elétrica tem os equipamentos para referidas manutenções.

As reclamações de excesso de barulho, foram identificadas as empresas, e notificadas com relação a perturbação sonora.

Problemas com escoamento de águas em casas vizinhas, o Setor de Fiscalização Municipal orientou os moradores para soluções amigáveis, e problemas com rede de esgoto e estufamento de pisos, o Setor de Obras realizou vistorias e em casos de comprometimento de estruturas, acionou a Defesa Civil para as providências cabíveis com a intervenção da Secretaria de Desenvolvimento e Integração Social.

Os casos de denúncia de fogo em terrenos e matas, foi acionada a Defesa Civil e comunicado também a Secretaria de Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente.

As solicitações de lombadas e/ou redutores de velocidade bem como as placas de sinalização de trânsito, foram encaminhadas à Secretaria de Governo, Segurança Comunitária e Trânsito e ao Departamento Municipal de Trânsito para as providências pertinentes, sendo que foram substituídas as placas necessárias.

Com relação ao transporte público, os Munícipes reclamaram sobre não haver transporte público em período de férias escolares, bem como aos domingos e feriados em alguns bairros da zona rural. As

solicitações foram encaminhadas para a Empresa concessionária, ficando sob análise referidas solicitações.

As reclamações com relação a limpeza pública foram esclarecidas que o lixo deve ser colocado no dia da coleta, que tem a programação pré definida pela Secretaria competente. Que o descarte deve ser seletivo, pois temos a coleta seletiva na cidade.

Com relação a falta de manutenção em vias públicas, os contribuintes preferiram não se identificar, apenas mencionando que após os serviços realizados pela empresa Sabesp Cia. de Saneamento Básico do Estado de São Paulo, as ruas ficam com alguns buracos ou desníveis.

As denúncias de lotes sujos, com o surgimento e proliferação de animais peçonhentos, foram encaminhadas para os Setores de Fiscalização Municipal e Vigilância Sanitária para as devidas notificações.

Com relação aos maus tratos de animais, o Setor de Bem Estar Animal tomou as medidas cabíveis, verificação e captura dos animais, com a preservação da vida e atendimento com Médico Veterinário.

Em períodos de chuvas, os Municípios solicitam manutenção em estradas rurais para o escoamento de lavouras, e o tráfego de veículos.

A Administração Municipal adotou medidas a fim de melhorar o atendimento ao público, mediante a insatisfação do cidadão. Houve a necessidade de adequar espaços públicos e a aquisição de bens e equipamentos, para oferecer aos usuários e cidadãos, condições dignas de atenção e qualidade no atendimento prestado, especialmente com relação a Defesa Civil.

Com a implantação do processo eletrônico, no qual o cidadão pode direcionar a demanda de qualquer lugar, sem objeção de horário, suas reclamações, solicitações e denúncias podem ser formalizadas e acompanhadas através do link: www.pilardosul.sp.gov.br (página oficial da Prefeitura Municipal) clicando em Protocolo Digital.