

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE FLOREAL-SP

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2021

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Floreal/SP, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal nº 1.658 de 05 de Agosto de 2020, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021 em cumprimento a suas atribuições.

1 – DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração 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.

2 – CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, de preferencia, por meio do sistema eletrônico no endereço eletrônico: <http://acessoinformacao.newscom.com.br/floreal/ouvidoria/>

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial poderá ser inseridas no Sistema Eletrônica para tramitação eletrônica.

3 – DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO

Em 2021, foi recebida a seguintes manifestação:

O planejamento orçamentário para o exercício de 2022 que é composto pelo: Plano Plurianual- PPA; Lei de Diretrizes Orçamentaria- LDO e a Lei Anual de Orçamentaria- LOA, onde no site do município de Floreal, se encontra a coleta de sugestões para as pessoas interessadas participarem do respectivo processo orçamentário, recebeu três sugestões:

No dia 09 de Abril de 2021, recebeu a seguintes sugestão: *“Venho através deste solicitar que seja incluído na LDO de 2022 bem como no PPA, mais recurso e mais atenção para o setor de esporte, pois o esporte do município esta parado devido a pandemia e não tem previsão de voltar e as crianças no nosso município estão em casa em praticar atividades físicas”*. O requeinte não quis se identificar.

No dia 05 de Julho de 2021, recebeu a seguinte sugestões: *“A RUA NA FRENTE DE MINHA OFICINA ESTA COM BURACOS DEVIDO A OBRA E JA FAZ MUITO TEMPO POR FAVOR ARRUMAR POIS ESTA ME CAUSANDO PREJUIZO”*. O requeinte também não quis se identificar.

No dia 08 de Julho de 2021, recebeu a seguinte sugestões: *“ VENHO ATRAVES DESTA TENDO EM VISTA A LEI ORÇAMENTARIA ANUAL QUE SE APROXIMA SUGIR PARA QUE O PREFEITO MUNICIPAL OLHA MAIS PARA A ESCOLINHA DE FUTEBOL NO NOSSO MUNICIPIO, POIS NOSSAS CRIANÇAS ESTAO TDS EM CASA SEM QUALQUER ATIVIDADE FISICA. SABEMOS QUE A PANDEMIA DIFICULTOU O ESPORTE, MAS PARA ANO ANO QUE VEM AS PROJEÇÕES SAO BOAS. POR ISSO SUGIR QUE O EXECUTIVO OLHA PARA*

ESSAS AREA TAO CARENTE QUE A ESCOLHINHA DE FUTEBOL COM AS CRIANÇAS DO NOSSO MUNICIPIO". O requerente também não quis se identificar.

As manifestações poderão ser 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.

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.

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

Sugestões: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

As manifestações são respondidas em um prazo médio de 10 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 justificativa uma única vez, por igual período”.

Em que pese o esforço enviado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está atendendo o quantitativo de manifestações recebidas.

4 – AS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria serve 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;
- Reclamações 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.

5 – DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As denúncias, manifestações, sugestões, e elogios de servidores públicos, com maior recorrência, estão relacionados ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, os quais foram averiguados, e buscado solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

6 – 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.

7 – CONCLUSÃO

A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso à 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 da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio da Lei Municipal nº 1.658/2020, procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

Após análises com o chefe do Poder Executivo com relação a todas as sugestões coletadas pela internet no site do município, ficou definido que: a sugestão datada do dia 09/04/21 foi integrada junto ao PPA e LDO do exercício de 2022, já a sugestão datada em 05/07/2021, no qual verificamos que se trata de obra sendo realizada em frente a referida oficina, já foi concluída e conseqüentemente arrumada; a sugestão datada no dia 08/07/2021, será integrada na LOA de 2022, pois de acordo com o Executivo, esta proposta é de suma importância para sua administração. Também recebeu um pedido de uma cópia de uma Lei que foi prontamente atendida.

Floreal (SP), 31 de Dezembro de 2021

IVANGER BARRETO CAMIN

RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA.