



OUVIDORIA MUNICIPAL

Rua Miguel Prisco, 288 - Centro
ouvidoria@ribeiraopires.sp.gov.br | (11) 4824-5584



Relatório de Gestão

Ouvidoria municipal

2022

Ribeirão Pires, 30 de janeiro de 2023

Secretaria Chefe do Gabinete do Prefeito



OUVIDORIA MUNICIPAL

Rua Miguel Prisco, 288 - Centro
ouvidoria@ribeiraopires.sp.gov.br | (11) 4824-5584



1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Ribeirão Pires, nos termos do disposto da Lei nº 6.573, 23 de abril de 2021 – Art. 18, apresenta **Relatório de Gestão** referente às atividades realizadas no exercício de 2022 em cumprimento a suas atribuições.

Nesse contexto, a Ouvidoria Municipal apresenta-se como canal de comunicação com o cidadão, que pode sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações e/ou esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura. A Ouvidoria Municipal estabelece-se como mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública.

Tem como atribuição, orientar os cidadãos quanto aos encaminhamentos de suas manifestações, bem como controlar, acompanhar e encaminhar as manifestações aos setores competentes para adoção das providências cabíveis, dentro do prazo legal (Lei 6.573 de 23 de abril de 2021 – Art. 18) e posteriormente informar os resultados das demandas aos cidadãos.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Sugestão: Através da sugestão, você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

Elogio: Através do elogio, você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

Solicitação: Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.

Reclamação: Meio em que o cidadão pode demonstrar sua insatisfação relativa ao serviço público.

Denúncia: Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

3. CANAIS DE ATENDIMENTOS

Para melhor atender as demandas e facilitar o acesso ao cidadão, os atendimentos disponibilizados pela Ouvidoria estão acessíveis através dos canais relacionados abaixo:

Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/RIBEIRAOPIRES/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Fale Conosco: <https://ribeiraopires.sp.gov.br/fale-conosco/>

E-mail: ouvidoria@ribeiraopires.sp.gov.br

Presencial: Avenida Miguel Prisco, 288 – Centro (Atendimento das 08:00 às 17:00)

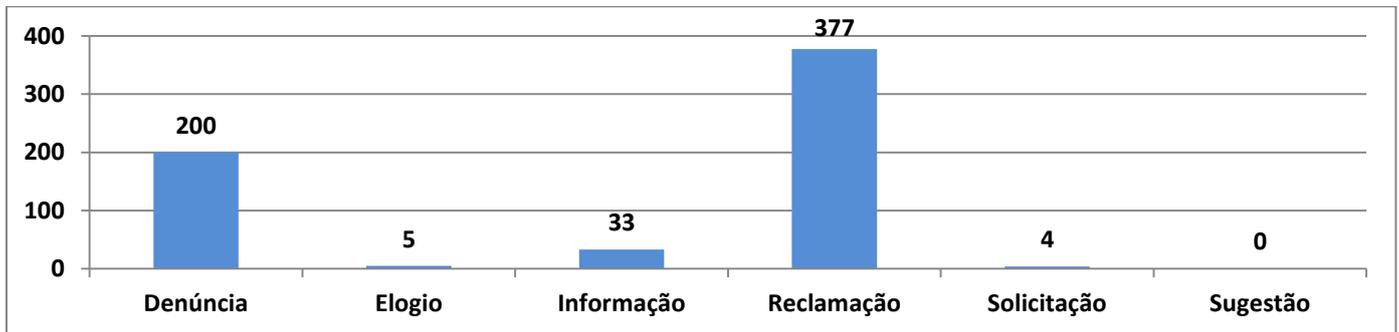
Telefone: 156/ (11) 4824-5584

A Ouvidoria Municipal, através dos canais de comunicação apresentados acima, realizou aproximadamente **9.842 (nove mil oitocentos e quarenta e dois)** atendimentos.



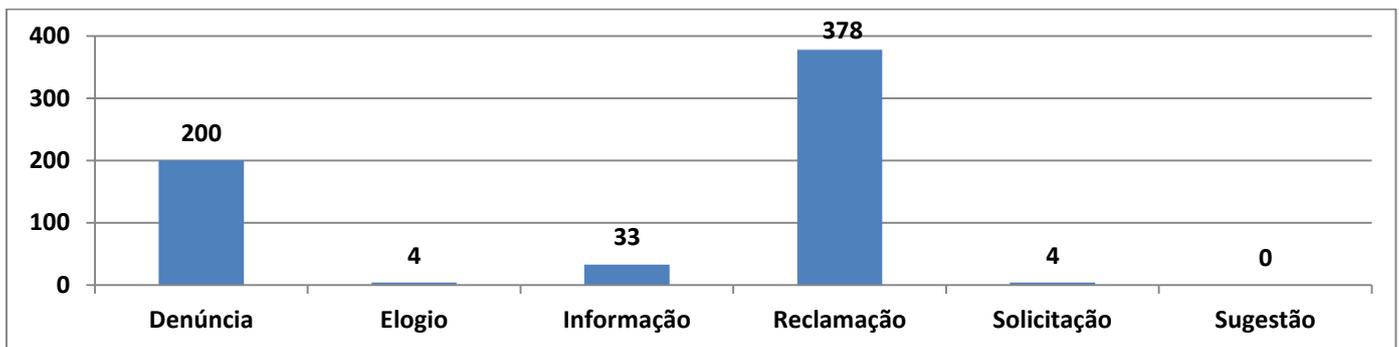
OUVIDORIA MUNICIPAL

Rua Miguel Prisco, 288 - Centro
ouvidoria@ribeiraopires.sp.gov.br | (11) 4824-5584

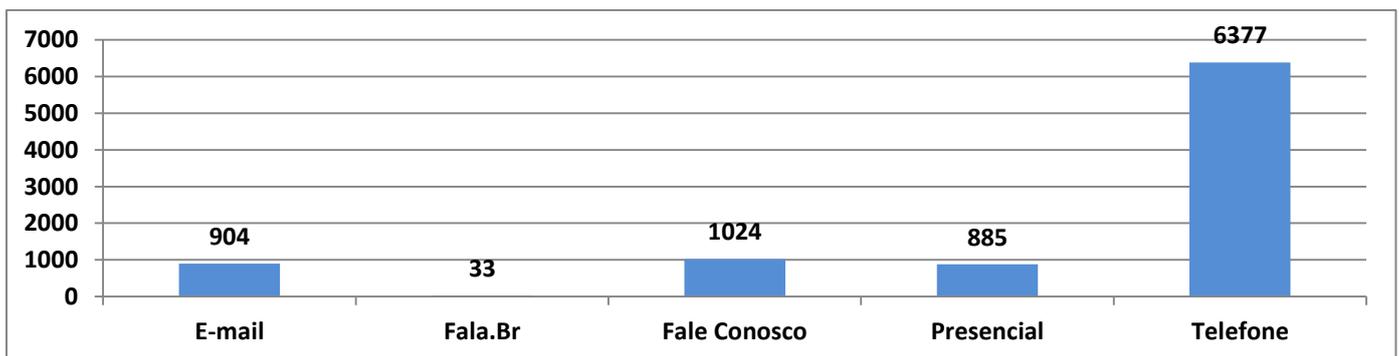


4. TIPOLOGIA

Quanto à natureza, as manifestações são classificadas em informação, reclamação, denúncia, solicitação, elogio e sugestão.



Dos atendimentos classificados como “**informação**”, totalizando **9.223 (nove mil duzentos e vinte e três)**, não foram gerados registros de demandas, devido serem passíveis de resolução e esclarecimentos imediatos.



- Dentre os assuntos mais abordados foram: IPTU, cobrança da taxa de lixo, concurso público, iluminação pública, contatos das secretarias e órgão municipais, Spttrans/Bilhete Único (156), entre outros.



OUVIDORIA MUNICIPAL

Rua Miguel Prisco, 288 - Centro
ouvidoria@ribeiraopires.sp.gov.br | (11) 4824-5584



4. CLASSIFICAÇÃO POR SECRETARIA

Secretaria	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão
Assistência, Participação e Inclusão Social.	-----	2	-----	4	-----	-----
Assuntos Jurídicos	-----	-----	-----	1	-----	-----
Cidadão	-----	-----	31	6	-----	1
Chefe de Gabinete	-----	1	-----	1	-----	-----
Corregedoria	7	-----	-----	-----	-----	-----
Desenv. Econômico, Emprego e Renda.	1	-----	-----	6	-----	-----
Educação e Cultura	1	-----	-----	9	-----	-----
Finanças e Administração	1	-----	1	12	-----	-----
Governo	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Juventude, Esporte e Lazer.	3	-----	-----	3	-----	-----
Meio Ambiente, Habitação e Desenv. Urbano	175	-----	-----	63	-----	-----
Ministério Público	-----	-----	1	-----	-----	-----
Obras	-----	-----	-----	3	-----	-----
Saúde e Higiene	2	-----	-----	11	-----	-----
Segurança Urbana, Mobilidade e Defesa Civil	7	-----	-----	32	-----	-----
Turismo	-----	-----	-----	6	-----	-----
Zeladoria e Manutenção Urbana	3	2	-----	221	3	-----
TOTAL	200	5	33	378	3	1

5. ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS POR SECRETARIA

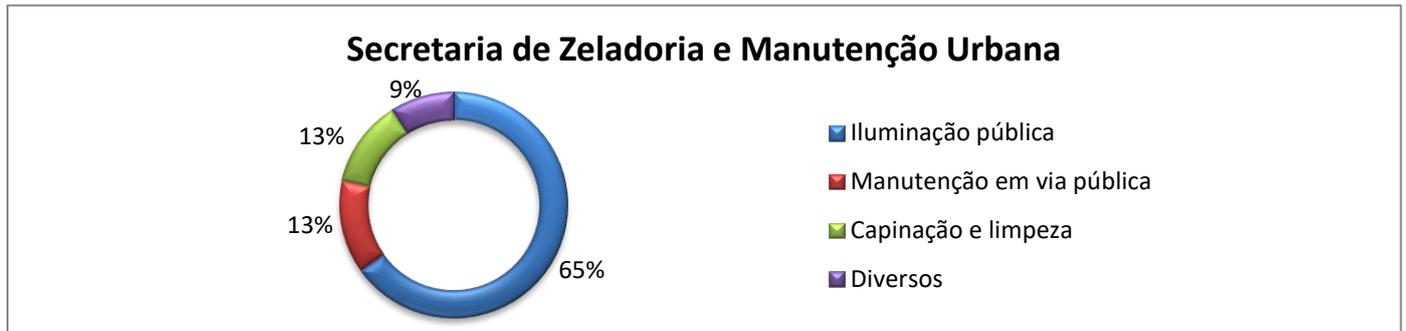
Nesse período, a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, registrou **619 (seiscentos e dezenove)** demandas.

Status por Secretaria	Recepcionada	Solucionada	Respondida	Pendente
Assistência, Participação e Inclusão Social	6	2	-----	4
Assuntos Jurídicos	1	1	-----	-----
Cidadão	38	38	-----	-----
Chefe de Gabinete	2	1	-----	1
Corregedoria	7	-----	7	-----
Desenvolvimento Econômico, Emprego e Renda.	7	7	-----	-----
Educação e Cultura	10	7	-----	3
Finanças e Administração	14	14	-----	-----
Governo	-----	-----	-----	-----
Juventude, Esportes e Lazer	6	1	-----	5
Meio Ambiente, Habitação e Desenvolvimento Urbano	237	65	28	144
Ministério Público	1	1	-----	-----
Obras	3	3	-----	-----
Saúde e Higiene	13	13	-----	-----
Segurança Urbana, Mobilidade e Defesa Civil	39	35	4	-----
Turismo	6	6	-----	-----
Zeladoria e Manutenção Urbana	229	104	-----	125
TOTAL	619	298	39	282



6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

As manifestações com maior frequência estão relacionadas aos seguintes assuntos:



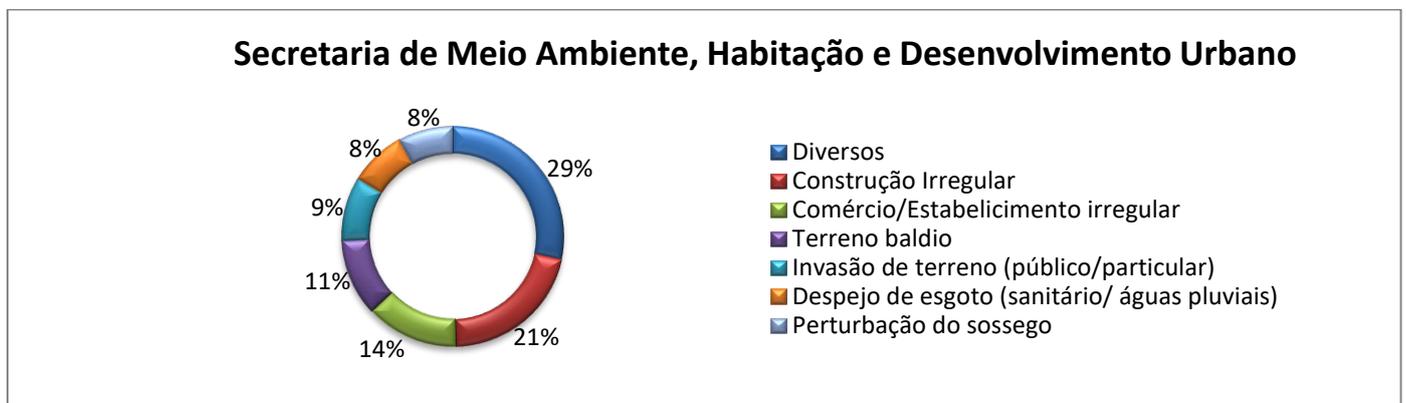
Tendo em vista a quantidade de demandas relacionadas à iluminação pública, e cobranças junto à secretaria responsável, segue publicação divulgada no site oficial no dia 17/01/2023.

“A prefeitura de Ribeirão Pires iniciou a operação do novo número gratuito para solicitação de reparos na iluminação pública. O serviço pode ser acionado pelo telefone 0800 778 7272 de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. No menu da ligação, o solicitante deve clicar na opção 7.

A orientação para os moradores é que, no registro do pedido de reparo, registrem o dia, horário e protocolo de atendimento gerado na ligação. Em caso de dúvidas ou problemas de atendimento, essas informações são importantes para a resolução do caso.

Iluminação de LED – A Estância já registra 30% de suas vias cobertas com iluminação de LED, o que corresponde a mais de 600 vias e mais de 6 mil pontos de luz, incluindo importantes avenidas como Francisco Monteiro, Humberto de Campos, Antônio Nunes, entre outras. O investimento é de R\$ 20 milhões de reais oriundos de um convênio com o governo do Estado.”

<https://ribeiraopires.sp.gov.br/ribeirao-pires-ja-conta-com-o-novo-0800-da-iluminacao/>



Vale ressaltar que, grande parte das manifestações relacionadas à Secretaria de Meio Ambiente, Habitação e Desenvolvimento Urbano, abordem temas sensíveis e de alta complexidade, dificultando assim o cumprimento do prazo legal junto a esta Ouvidoria Municipal.



7. CUMPRIMENTOS LEGAIS

- Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, sendo um direito do cidadão:

Art. 7. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Com a Carta de Serviços o usuário obtém informações dos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso, entre outras.



- Conselho de Usuários dos Serviços Públicos

O Conselho de Usuários está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, sendo um dever da municipalidade:

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.



OUVIDORIA MUNICIPAL

Rua Miguel Prisco, 288 - Centro
ouvidoria@ribeiraopires.sp.gov.br | (11) 4824-5584



* Aberto processo administrativo nº 2164/2021, a fim de atender o que determina a lei.

- Fala.BR – Controladoria Geral da União (Plataforma gov.br)

A Controladoria-Geral da União (CGU) disponibiliza o **Módulo de Acesso à Informação** e o **Módulo de Ouvidorias**, ambos integrados à plataforma Fala.BR. Totalmente gratuita, as funcionalidades abrem espaço para a redução de custos de implementação da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), bem como na oferta de um bom serviço de ouvidoria pública, além de criar a oportunidade para o aperfeiçoamento da gestão dos processos a ela relacionados.

Lançada em 2019, a plataforma Fala.BR reúne os principais sistemas de ouvidoria e de acesso à informação em uso no Brasil, ambos desenvolvidos pela CGU: o e-SIC e o e-Ouv. A primeira etapa do Fala.BR, finalizada em 2019, buscou ajustar cadastros, incluir funcionalidades de proteção à identidade do manifestante e harmonizar regras de ambos sistemas, pavimentando o caminho para a sua integração total.

Visando na tecnologia de atendimento e processamento de demanda, sabendo ser primordial para se avançar rumo ao atendimento ideal e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimentos e agilidade, informamos que, em janeiro/2022 retomamos a utilização da plataforma, frisando que utilizamos apenas o módulo Ouvidoria (e-OUV).

Considerações Finais

São de suma importância que todos os setores da administração municipal comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Ressaltamos ainda, a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal, também como um canal aberto para sugestões, para que em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal de comunicação.

Agradecemos a atenção e nos colocamos a disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Dayane Ramos Nascimento
Ouvidor Municipal

Joyce Aline Caetano Ditão
Responsável de Equipe de Atendimento ao Usuário