2020

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DA ESTÂNCIA DE PIRAJU-SP

PREFEITURA DA ESTÂNCIA
TURÍSCA DE PIRAJU

Prefeito Municipal
José Maria Costa

Diretor Administrativo
Paulo Donizetti Sara

Ouvidora Municipal
Elisangela Christienne Oliveira Ferreira

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Piraju, Estado de São Paulo, apresenta o Relatório de Gestão relativo ao exercício de 2020, conforme disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública com o objetivo de contas do desempenho da Ouvidoria, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas.

Instituída no município através do Decreto 5.979/2019, de 24 de junho de 1919, e com as atribuições de atender às manifestações que lhe forem dirigidas pelos cidadãos e zelar pela qualidade do serviço público tornando-se um canal de diálogo entre a administração municipal e o munícipe, a Ouvidoria mantém múltiplas formas de acolhimento de demanda, de modo a garantir que qualquer expressão do usuário não seja ignorada por impossibilidade de atendimento, sendo elas: presencialmente, na sala da Ouvidoria no prédio principal localizado na Pça Ataliba Leonel, 173, Centro; via telefone: 14-33059009; por carta; através de acesso ao site do município: www.estanciadepiraju.sp.gov.br>ouvidoria, utilizando a plataforma Fala.Br e, também via email: ouvidoria@estanciadepiraju.sp.gov.br.

As manifestações são recebidas e encaminhadas para as áreas responsáveis, respondendo ao usuário dentro de um prazo previamente estabelecido:

> *Art. 12 - A Ouvidoria Geral do Município apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas, no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa a ser encaminhada ao usuário de serviço público.*
>
> *§ 1º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral do Município, procederá análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.*
>
> *§ 2º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Geral do Município, solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias.*
>
> *§ 3º - Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.*
>
> *§ 4º - A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.*
>
> *§ 5º - A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.*
>
> *§ 6º - A Ouvidoria Geral do Município poderá solicitar informações às áreas dos Departamentos, dos órgãos e das entidades da administração pública direta e indireta, responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa para que a Ouvidoria Geral do Município notifique o usuário de serviço público.*
>
> *§ 7º - A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor:*
>
> *I – deixar de expor os fatos conforme a verdade;*
>
> *II – não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;*
>
> *III – agir de modo temerário; ou*
>
> *IV – não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.*

No ano de 2020 foram atendidas 266 demandas de diversas formas de acolhimento: presencial, telefone, carta e/ou site: Fala.Br.

Ressaltando que essas demandas, chamadas manifestações, são reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

RECLAMAÇÃO: *demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;*

DENÚNCIA: *comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;*

ELOGIO: *demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;*

SUGESTÃO: *apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;*

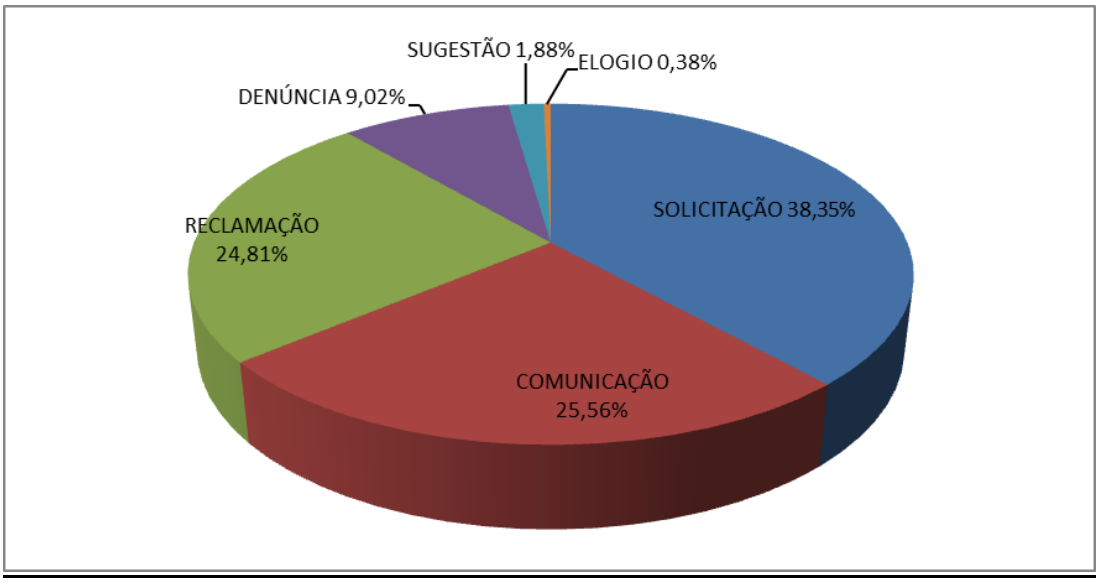
SOLICITAÇÃO: *Requerimento de adoção de providência por parte da Administração ou seja, solicitação de atendimento ou prestação de um serviço, podendo ser algo material, como receber um medicamento ou a ação do órgão em uma situação específica.*

COMUNICAÇÃO: *Informações de origem anônima que comunicam irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.*

Apresentamos alguns dados que elucidam o quantitativo de manifestações classificadas por tipo/motivações, recebidas pelo canal no exercício de 2020, e demais relações que trazem o número de recebimentos por esferas da administração pública e, também, os assuntos mais demandados do referido ano e os pontos reincidentes observados:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES – 2020

SOLICITAÇÃO	102	38,35%
COMUNICAÇÃO	68	25,56%
RECLAMAÇÃO	66	24,81%
DENÚNCIA	24	9,02%
SUGESTÃO	5	1,88%
ELOGIO	1	0,38%
TOTAL	266	100,00%



NÚMERO DE DEMANDAS POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO DE SAÚDE	101
DEPARTAMENTO DE SERVIÇOS, TRÂNSITO E FISCALIZAÇÃO	66
DEPARTAMENTO AGRICULTURA, MEIO AMBIENTE E DEFESA ANIMAL	43
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO	21
OUVIDORIA	8
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA	8
DEPARTAMENTO FINANÇAS	5
DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL	4
DEPARAMENTO DE EDUCAÇÃO	4
DEPARTAMENTO DE TURISMO	2
DEPARTAMENTO DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO	2
DEPARTAMENTO CULTURA	1
DEPARTAMENTO RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	1
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	266

10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - 2020

Vistoria em quintais/terrenos	30
Envolvendo animais – cães/felinos/equinos/suínos	28
Saúde – atendimentos ESF/Ambulatório/Fisio/Odonto	21
Pandemia Covid-19	20
Iluminação Pública	16
Infraestrutura Urbana	12
Poda e/ou erradicação de árvores	11
Saúde – agendamentos diversos	08
Regularidade empresarial	08
Sinalização de vias públicas	05

- *Excetuam do quadro denúncias/comunicações sobre conduta de colaboradores*

ASSUNTOS REINCIDENTES OBSERVADOS

Iluminação Pública	**30**
Poda e/ou erradicação de árvores em atraso	**28**
Ocorrências com equinos em área urbana	**21**
Fiscalização de terrenos com mato alto/entulhos	**20**

Foram considerados como assuntos reincidentes, os que foram demandados mais de cinco vezes e se tratavam da mesma tipificação de tema e classificação das manifestações tais como: solicitações ou reclamações, excetuadas as denúncias/comunicações envolvendo colaboradores.

Os assuntos relacionados à área da Saúde não foram elencados, pois embora tenha um número relevante de acolhimentos de demandas, observa-se que os casos se dividem entre as Unidades da Estratégia Saúde da Família, Ambulatório, Pronto Socorro, Fisioterapia e atendimentos odontológicos, além dos agendamentos que o município por vezes depende da CROSS – Central de Regulação de Serviços da Saúde do Estado. Ressaltando que a gerenciamento de boa parte da área fica a cargo da Organização Social da Sociedade de Beneficência de Piraju, principalmente, relacionados aos Recursos Humanos.

- **LUMINAÇÃO PÚBLICA** – foi observado um aumento em relação às solicitações/reclamações envolvendo a Iluminação Pública. Muitas das manifestações recebidas já haviam sidas atendidas pelo setor, porém o problema persistia.
  Providências adotadas: solicitação de Troca/devolução de lote de itens que eram utilizados para manutenção (lâmpadas) e que, após análise das reincidências, foi constado que estavam apresentando defeito. Administração realizou a substituição da chefia do setor em 2021.

- **PODA E/OU ERRADICAÇÃO DE ÁRVORES EM ATRASO:** notou-se que alguns protocolos referentes à poda e erradicação de árvores estavam em atraso antes de serem solicitados via Ouvidoria. Após análise observou-se que o problema estaria, efetivamente, relacionado à falta de pessoal, pois o DSTF é responsável pela execução dos serviços públicos tais como: limpeza de áreas públicas, coleta de lixo, coleta verde, podas e erradicações de árvores, entre outros e. Além disso, com a pandemia de Covid-19, houve muitos afastamentos de colaboradores por comorbidades deixando o departamento ainda mais desfalcado.

Providências adotadas: nomeação de dois novos operários para atuação e, ainda, contratação de empresas terceirizadas para roçada em praças e áreas verdes "desafogando", assim, os demais serviços do setor (Autorizações de compras 324 de 24/01/2020, 9835 de 16/12/2020, 7977 de 08/10/2020)

- **OCORRÊNCIAS COM EQUINOS EM ÁREA URBANA:** reincidências de denúncias envolvendo maus tratos a equinos, bem como a presença dos animais em terrenos urbanos particulares.

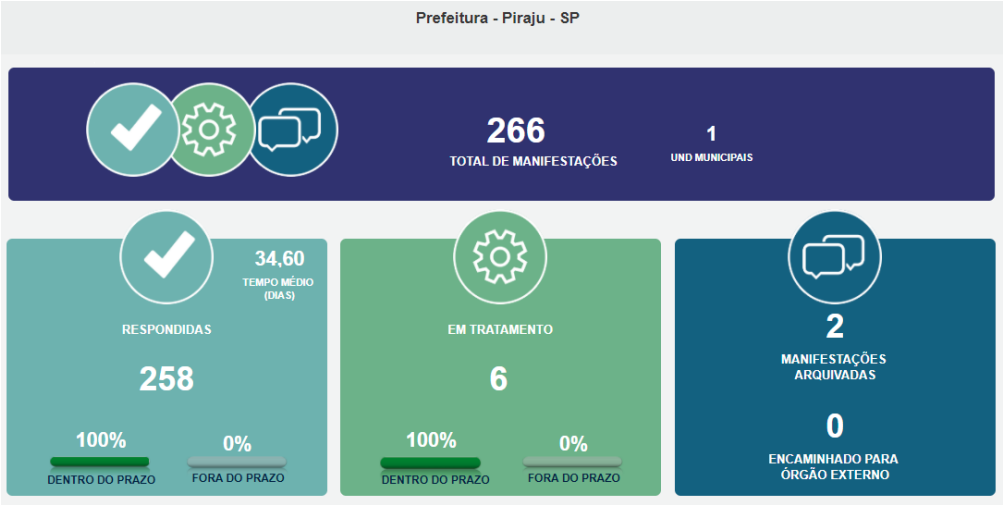
  Providências adotadas: solicitação ao Departamento de Agricultura, Meio Ambiente e Defesa Animal para realização de levantamento cadastral dos animais e seus respectivos proprietários e seu efetivo acompanhamento e, a contratação, em 2021, de um assessor para tratar de assuntos relacionados à Defesa Animal e solicitação de criação de legislação específica.

- **FISCALIZAÇÃO DE TERRENOS COM MATO ALTO/ENTULHOS:** verificou-se que o Setor de Fiscalização teve certa dificuldade em realizar vistorias preventivas para aplicação da legislação municipal em casos de terrenos que apresentavam necessidade de notificação para limpeza, já que os esforços do Setor de Fiscalização, no ano de 2020, estavam voltados para o enfrentamento à pandemia de Covid-19.

  Verificou-se ainda que a maior dificuldade de atendimento às demandas dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria ficou a cargo dos casos em que se necessitava da intervenção do Centro de Controle de Zoonoses. Segundo os responsáveis pelo setor, o problema está na falta de pessoal devido a afastamentos ocasionados pelo novo coronavírus. Porém, as justificativas enviadas diversas vezes pelos agentes davam conta que, além das dificuldades relacionadas ao vírus, enfrentavam dificuldades com a locomoção para atendimento das demandas devido à falta de veículos, visto que o Centro de Controle de Zoonoses se localiza em prédio afastado do centro da cidade.

  Providências adotadas: nomeação de dois novos Fiscais; pré-desvinculação do CCZ de casos que envolvam Defesa Animal, exceto quando necessitam de medidas sanitárias e outras medidas que são de atribuição do setor e alocação em 2021, dos agentes do Centro de Controle de Zoonoes, no prédio onde funciona a Vigilância Sanitária e Vigilância Epidemiológica do município localizado na Rua Esteves Kristensen, 175, Jd Jurumirim, na área central da cidade.

PAINEL RESOLVEU GOVERNO FEDERAL

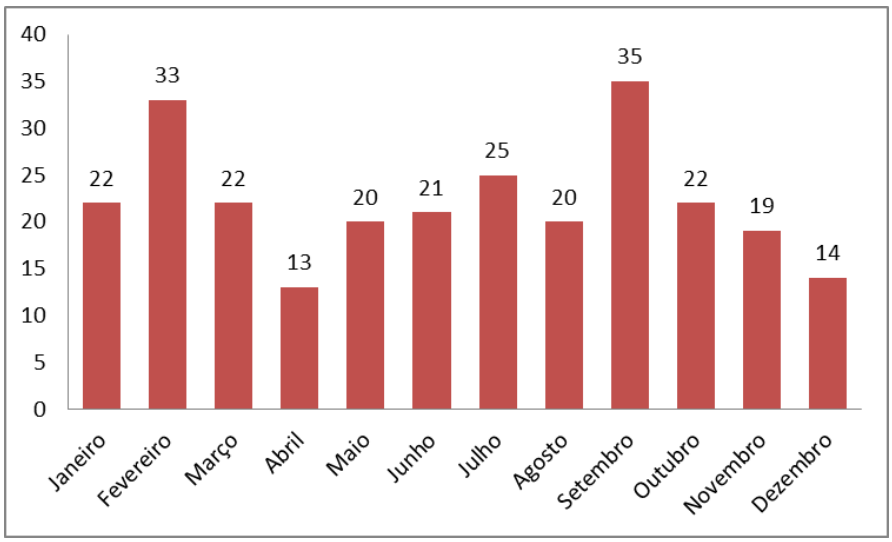


REPRESENTAÇÃO DOS PICOS DE DEMANDAS RECEBIDAS

Fonte: Painel Resolveu- Governo Federal

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS MENSALMENTE

(confirmação dos picos)



Fonte Registros Ouvidoria-Fala.Br

ANEXO I – RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES 2020

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE PIRAJU

Anexo I - Relatório de Manifestações 2020

Nº Manifestação	Tipo	Assunto	Setor Responsável	Data	Providências	STATUS
1653 2020 1 2	Solicitação	Limpeza Terreno - Rua Brigadeiro Eduardo Gomes	CCZ	09/01/2020	Limpeza executada após vistoria do Centro de Controle de Zoonoses.	Finalizada
1653 2020 2 93	Solicitação	Fiscalização e providências prédio de antigo hotel da cidade	Fiscalização	09/01/2020	Proprietário notificado para promover a reforma do prédio.	Finalizada
1653 2020 3 74	Solicitação	Vistoria em terreno de empresa na R: Washington O. de Oliveira	CCZ	09/01/2020	Após vistoria empresa providenciou poda do mato e foi constata a limpeza do local.	Finalizada

O Anexo I deste relatório, é composto pelas manifestações acolhidas em 2020. Classificadas pelo Número da Manifestação (NUP), constando: tipificação, assunto, setor responsável, data de acolhimento, providências adotadas e status.

INDICADOR DE RESOLUTIVIDADE

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

Os Indicacores de Resolutividade e a Pesquisa de Satisfação utilizada pela Ouvidoria Geral do Município de Piraju são as disponiblizadas no site do Painel Resolveu do Governo Federal e tem como base as pesquisas respondidas pelos usuários diretamente no sistema Fala.Br, infelizmente muitos ainda não respondem à pesquisa.

O indicador da Pesquisa de Satisfação do Painel Resolveu encontrava-se em manutenção na data de fechamento do relatório de gestão (junho/2021) e tão logo esteja regularizado os dados do exercício de 2020 serão publicados através do Anexo II como parte integrante deste relatório.

CONSIDERAÇÕES

Os assuntos mais demandados de 2020 são responsáveis por 159 dos protocolos acolhidos, número que corresponde a 62.10% do total de manifestações recebidas. Destaca-se que a elevada demanda recebida refere-se ao Departamento de Saúde (101) da qual 39 protocolos trataram-se de assuntos diversos, propriamente da área da Saúde (ESFs, Ambulatório, Fisioterapia, Odontologia, medicação, etc), 34 corresponderam ao Centro de Controle de Zoonoses, 20 referiram-se à pandemia Covid-19, 04 envolveram o transporte de pacientes e 04 diziam respeito a assuntos relacionados à Vigilância Sanitária.

Destacamos, ainda, as manifestações direcionadas ao Departamento de Serviços, Trânsito e Fiscalização (68), das quais 30 envolveram serviços públicos a serem realizados, tais como: poda e erradicação de árvores, limpeza de áreas públicas e leitos de ribeirões, excecução e melhorias de infraestrutura urbana, além de melhorias na sinalização – trânsito e, 36 envolveram, especificamente, o Setor de Fiscalização.

A média/mês de recebimento de manifestações foi de aproximadamente 20 demandas. Destes, fevereiro e setembro foram os meses que tiveram o maior número de recebimentos e, abril e dezembro receberam os menores números de protocolos.

Quanto às finalizações, das 266 manifestações abertas no ano de 2020, todas foram posicionadas sendo: 258 (97%) concluídas e 02 arquivadas (0,75%) e, 06 dos registros (2,25%), foram posicionados no exercício anterior (2020), no entanto, por necessitariam de atualizações, foram reabertos e estão em tratamento no ano de 2021.

Considera-se que as manifestações permitem identificar os pontos mais sensíveis no atendimento aos munícipes e auxilia no andamento da gestão, expedindo recomendações em caráter de preventivo, evitando problemas futuros ou recorrência dos já existentes.

A Ouvidoria é a porta aberta para a participação popular, possibilitando o exercício da cidadania e aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à população. Entretanto é importante ressaltar que para que possa realizar suas funções é necessário que todas as unidades organizacionais da estrutura administrativa da Prefeitura Municipal disponibilizem-se, e prestem apoio de assessoramento à Ouvidoria, auxiliando nos processos e solicitações por ela encaminhadas, principalmente no tocante ao cumprimento dos prazos e atendimento às manifestações.

Assim, reunindo esforços, a Administração pode exercer com eficiência o seu trabalho de gestão pública. A Ouvidoria serve, portanto, de auxiliar da equipe gestora de todos os departamentos que compõe o governo municipal e demais entidades vinculadas e, coloca-se sempre à disposição dos munícipes e dos responsáveis pelos diferentes setores a fim de gerar uma equipe eficiente e capaz de satisfazer as necessidades da população.

Estância de Piraju, 21 de junho de 2021.

Elisangela Christienne Oliveira Ferreira
Ouvidora Municipal

Assinado de forma digital por ELISANGELA CHRISTIENNE OLIVEIRA FERREIRA:29884886814
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Presencial, ou=10863136000189, ou=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, ou=RFB e-CPF A3, ou=(em branco), cn=ELISANGELA CHRISTIENNE OLIVEIRA FERREIRA:29884886814
Dados: 2021.06.23 16:11:21 -03'00'