

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

## **MUNICÍPIO DE BEBEDOURO, SP**

### **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

#### **EXERCÍCIO DE 2021**

Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal

A Ouvidoria Geral do Município de Bebedouro/SP, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal nº 3677 de 14 de junho de 2007, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício do ano de 2021, em cumprimento a suas atribuições.

#### **DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Geral do Município funciona no prédio do Departamento de Recursos Humanos, na Praça Valêncio de Barros e o atendimento ao público é das 11:00 às 16:30.

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. É um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas reclamações e solicitações, e de onde serão encaminhadas aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis. A Ouvidoria atende também o funcionário público municipal, pois o mesmo tem o direito de se manifestar, defendendo seus direitos e respondendo a eventuais críticas ou denúncias, pois em trabalho conjunto e alinhado com o Departamento de Recursos Humanos, todos os funcionários

são atendidos e posteriormente, após averiguações, são feitos os encaminhamentos necessários.

### **CANAIS DE ATENDIMENTO**

Os munícipes podem entrar em contato com a Ouvidoria pelo site do município [www.bebedouro.sp.gov.br](http://www.bebedouro.sp.gov.br), acessando o ícone Ouvidoria e ali registrar a sua solicitação e/ou reclamação; por e-mail: [ouvidoria@bebedouro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@bebedouro.sp.gov.br) e telefone: 3342-2575. Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial serão inseridas no Sistema Eletrônico da Ouvidoria para a geração do número de protocolo e a devida tramitação eletrônica.

### **DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

No ano de 2021, foram registrados 718 protocolos e essas manifestações são de diversos segmentos:

- Manifestações de elogios e agradecimento com parabenização à Prefeitura pela excelência na resolução das solicitações;
- Solicitações diversas na área da saúde;
- Sugestão para aprimoramento na postura e modo de tratamento de servidores públicos específicos;
- Reclamação com relação a possíveis benefícios e vantagens recebidas por servidores públicos;
- Solicitações e pedidos de informações acerca de taxas e guias municipais;
- Solicitação para averiguação de obras irregulares;
- Solicitação de limpeza de terrenos e casas abandonadas;
- Solicitação para pavimentação e/ou tapa buracos nas ruas e avenidas;
- Solicitação para limpeza e manutenção em bueiros;
- Reclamação de perturbação noturna por estabelecimentos comerciais;

- Denúncias de condução perigosa por motorista com veículo do município;
- Reclamação para melhoria de condições de tráfego de ruas e de estradas;
- Sugestão para trocas ou reparos de lixeiras na área urbana do município;
- Solicitação para troca ou reparo na iluminação pública de praças e avenidas;
- Solicitação para poda de árvores e limpeza de áreas verdes do município;
- Denúncia acerca de estabelecimento comercial sem alvará de funcionamento.

Dentre o montante de solicitações protocoladas, tivemos uma média de resolução de 75%. As manifestações são respondidas 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 justificada uma única vez, por igual período”. Em que pese o esforço empenhado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a Ouvidoria está sempre se aprimorando para melhor atender e colaborar na resolução das manifestações recebidas.

### **DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.**

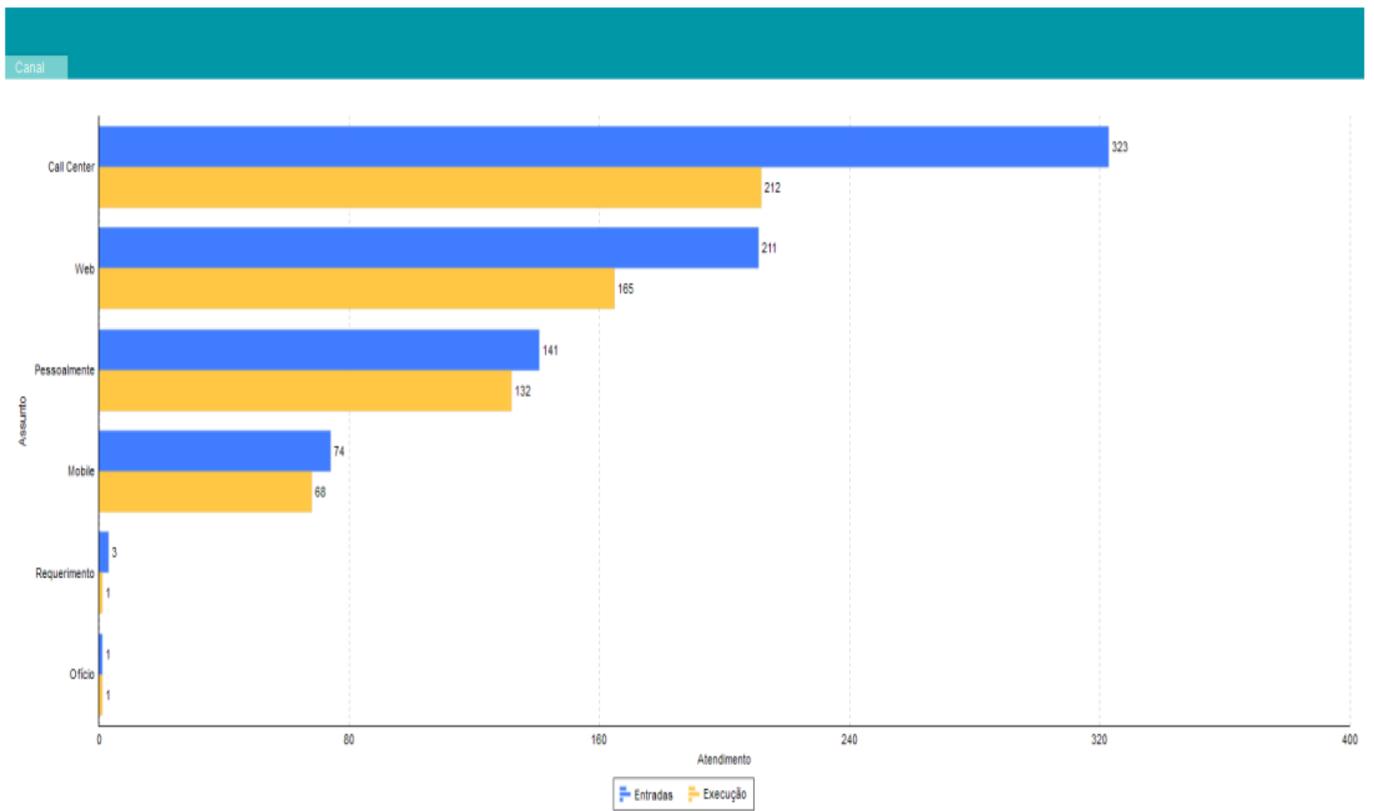
Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E assim que identificado 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.

Quanto às solicitações de serviços ou manutenções, os protocolos são enviados ao departamento e/ou secretaria responsável, para análises e, se for o caso, solucionar o problema averiguado, sempre cumprindo a legislação vigente referente a prazos.

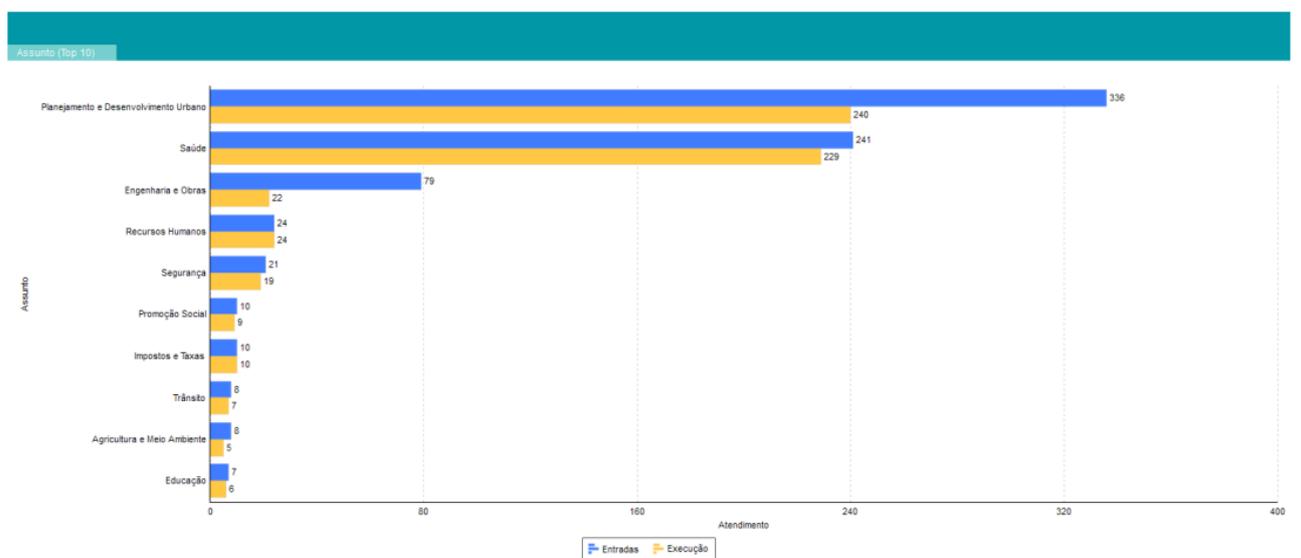
## **CONCLUSÃO**

A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso a 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. Vale ressaltar, que a Ouvidoria, instituída pela Lei Municipal nº 3677/2007 e regulamentada, nos trâmites da Lei Federal nº 13.460/2017, em nosso município tem alcançando significativo reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal. Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo e colaboração mais eficiente das secretarias e departamentos, onde a Administração é a maior beneficiada, visto que o trabalho conjunto lhe traz benesses quanto ao munícipe.

## ANEXO I RELATÓRIO POR ASSUNTO



## ANEXO 2 RELATÓRIO TOTAL POR SECRETARIA



# ANEXO 3

## RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR SECRETARIA

