

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE AGUDOS

RELATÓRIO DE GESTÃO

Ativ

2024



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE AGUDOS

RELATÓRIO DE GESTÃO

EXERCÍCIO DE 2024

APRESENTAÇÃO

A origem das Ouvidorias remonta à Grécia Antiga, onde os próprios cidadãos supervisionavam os servidores públicos. As cidades de Atenas e Esparta foram pioneiras nesse modelo de controle social e participação na administração pública.

*N*o século XIX, em 1809, a Suécia foi o primeiro país mundial a criar a figura do Ombudsman, um representante responsável por fiscalizar o cumprimento das leis e relatar os agentes públicos que, no exercício de suas atribuições, cometiam irregularidades, além de encaminhar as denúncias, reclamações e sugestões da população sobre a gestão pública.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

A figura do Ouvidor desempenhou um papel importante no Brasil Colônia, representando os interesses do rei de Portugal, mas não do cidadão. Tinha a missão de se reportar ao rei em Portugal sobre os acontecimentos no Brasil. Era aqui no Brasil, os olhos e os ouvidos do rei. Já, a partir de 1549, o Ouvidor-Geral passou a administrar a justiça real como juiz, mas em nome do rei. Em 1823, o Ouvidor assumiu a função de ouvir e encaminhar queixas populares à Corte Nacional. E na década de 1980, o conceito de Ouvidoria ressurgiu durante a redemocratização do Brasil, inspirado no Ombudsman sueco, sendo que em 1986 foi criada a primeira Ouvidoria Pública em Curitiba, Paraná.

*A*s ouvidorias públicas são reconhecidas como um dos mais modernos e eficazes mecanismos da democracia e de exercício da cidadania, pois permitem que a sociedade exerça, de forma direta e ativa, seu direito à participação nas ações do Estado. Por meio delas, os cidadãos podem fiscalizar, contribuir e influenciar a prestação de serviços e a atuação da Administração Pública, funcionando como um canal de comunicação entre a população e o governo e, um verdadeiro termômetro de sua atuação¹.

¹ "Ouvidoria é o termômetro da instituição. Quanto maior sua visibilidade, maior será a participação da sociedade. Para um excelente planejamento estratégico se faz necessário sentir o calor da sociedade, ser sensível à participação popular para que se alcance a excelência no serviço público prestado." (Ouvidoria PE)

"A Ouvidoria é o termômetro de qualidade da administração. (...) Através das demandas que chegam até nós por seu intermédio, podemos conhecer quais são as áreas no Estado mais sensíveis, que merecem uma atenção maior por parte do governo." (CGE – MT)

"A Ouvidoria busca respostas a todos os pleitos e demandas que toma conhecimento. A Ouvidoria é o termômetro da operação da entidade." (OAB)



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

A Constituição Federal de 1988 garantiu a participação social no **controle da gestão pública**, reconhecendo os cidadãos como agentes de direitos, capazes de influenciar as decisões do Estado. Dessa forma, reafirmou o princípio da democracia participativa, **previsto no artigo 37, § 3º, que fundamenta a criação e o funcionamento das Ouvidorias.**

Constituição Federal de 1988

Art.37º A administração pública, direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)

3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

(...)

*E*sse preceito constitucional foi regulamentado pela Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabeleceu normas sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. A lei é aplicável em todas as esferas governamentais — **União, Estados, Distrito Federal e Municípios** — e atribui às Ouvidorias a responsabilidade de viabilizar essa participação cidadã na Administração Pública.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

*D*e acordo com essa Lei, a Ouvidoria atua como um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, sendo responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações aos órgãos e autoridades competentes. Além disso, acompanha o tratamento dado às solicitações até sua conclusão.

*N*esse contexto, as Ouvidorias recebem diversas demandas da população, incluindo sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre os serviços públicos. Elas direcionam essas questões aos setores responsáveis, monitoram o andamento, orientam os cidadãos e cobram rapidez e eficiência na solução dos problemas.

*O*bedecendo a determinação do art. 17 da Lei Nacional nº 13.460/2017, o Município de Agudos regulamentou a prestação de serviços públicos da Ouvidoria pelo Decreto nº 7.843 de 23/11/2022, para funcionar como órgão mediador entre as demandas e manifestações do cidadão para com os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, tendo como missão aprimorar a relação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, por meio de ações de interlocução, visando a melhoria contínua na prestação dos serviços públicos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

O RELATÓRIO

*I*nstituída pelo Decreto nº 7.843 de 23/11/2022, A **Ouvidoria Geral do Município de Agudos** é uma unidade administrativa vinculada ao Gabinete do Prefeito, caracterizado por sua independência, permanência e autonomia.

*A*ouvidoria Geral não possui caráter executivo ou deliberativo, exercendo papel mediador entre as demandas e manifestações do cidadão para com os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta. Isso quer dizer que a Ouvidoria não tem a capacidade de tomar decisões, realizar ações ativas e efetivas para atender as solicitações, tão pouco a capacidade de emitir pareceres ou deliberações sobre a conduta/procedimentos dos órgãos e servidores envolvidos nas demandas que lhes são submetidas.

*N*esse sentido, segundo o caput do art. 2º do citado Decreto, a **Ouvidoria atua apenas por meio de ações de interlocução**, ou seja, facilitando a comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, recebendo, analisando e encaminhando aos setores/órgãos competentes para a resolução das manifestações, e acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das solicitações dos usuários.

*P*ara realizar suas atividades, a **Ouvidoria Geral do Município** deve atuar em conformidade com os princípios da **legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos**, dentre outros.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

A Ouvidoria Geral do Município pode ser acionada por qualquer cidadão sem distinção, nos seguintes canais de acesso:

*F*ormulário Eletrônico via web da Ouvidoria Geral do Município, que se encontra disponibilizado no portal oficial do Município no endereço www.agudos.sp.gov.br, no Menu “Fale Conosco” e clicando em “Ouvidoria” onde encontrará as opções de identificação "Sem Sigilo", "Sigilosa" e "Anônima", devendo, caso tiver cadastro, acrescentar seu e-mail, solucionar o *Captcha* e dar prosseguimento. O acesso também poderá ser feito através do cadastro **Gov.br**, conta Google ou via Certificado Digital ICP Brasil, garantindo assim a lisura e a transparência nos processos realizados dentro da plataforma.

*A*tendimento presencial na sala de atendimento da Ouvidoria Geral do Município, localizada na Rua Sete de Setembro nº 188 – Centro, Agudos/SP, piso superior;

*C*orrespondência escrita, encaminhada à Ouvidoria Geral do Município de Agudos, no endereço Rua Sete de Setembro nº 188 – Centro, Agudos/SP, piso superior, CEP 17.120-011, devendo conter, obrigatoriamente, seu nome completo, CPF, telefone(s) e e-mail para contato, a manifestação detalhada do “pedido” e demais informações, podendo anexar documentos e imagens que julgar relevantes ao assunto em questão;

*P*odem ser protocolados na Ouvidoria Geral do Município os seguintes tipos de demandas ou manifestações, desde que relacionados à competência do executivo municipal: **Elogio, solicitação, reclamação e denúncia.**



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

*E*logio é a manifestação positiva sobre a qualidade de um serviço recebido, a atuação de um servidor ou a eficiência de um órgão. É a apreciação, reconhecimento, satisfação ou louvor acerca de um procedimento, de um atendimento recebido, de um serviço prestado ou do funcionamento de Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta;

Exemplo: Um cidadão elogia o atendimento prestado por um agente de saúde que demonstrou empatia e agilidade no serviço.

*S*olicitação é o pedido formal feito pelo cidadão para obter um serviço, informação ou providência por parte do órgão ou entidade;

Exemplo: Uma instalação de redutor de velocidade (lombada) em um cruzamento movimentado para melhorar a segurança viária.

*R*á a Reclamação, é uma queixa, protesto ou manifestação de desagrado ou insatisfação, acerca de um procedimento, de uma solicitação administrativa ou de um serviço prestado à população, já encaminhada, porém não solucionada pelos canais próprios de atendimento dos Órgãos ou Entidades da Administração Municipal. É uma insatisfação com um serviço prestado, apontando falhas ou descumprimento de prazos, qualidade ou eficiência.

Exemplo: Um usuário reclama que sua solicitação de reparo em buraco na frente de sua residência não foi atendida dentro do prazo informado pela prefeitura.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

*E*a **Denúncia**, é a comunicação de uma irregularidade, ilegalidade ou ato ilícito cometido por um agente público ou entidade, que pode demandar investigação ou providências corretivas.

Exemplo: Um cidadão denuncia um servidor público por priorizar conhecidos ou amigos, prejudicando a ordem de atendimento dos demais cidadãos.

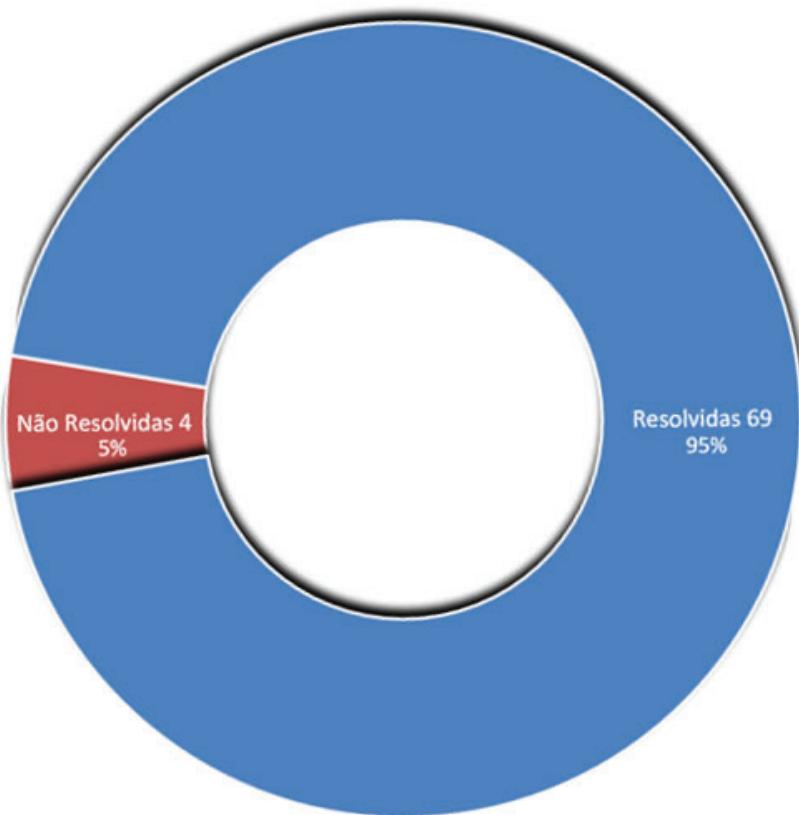


PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

*D*urante o exercício de 2024, a Ouvidoria Geral do Município de Agudos recebeu 73 manifestações registradas pela população, das quais 69 foram resolvidas durante o respectivo ano, e 4 não, conforme gráfico abaixo.



*V*ale a pena constar que as 4 demandas não resolvidas ocorreram devido a necessidade de extensão do prazo para suas conclusões para o próximo ano, devido à complexidade de suas solicitações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

MAPA DE CALOR

Com a ferramenta Mapa de Calor, podemos identificar no mapa de nosso município, no formato de visualização por satélite, **a localização real dos pontos de demandas** acionadas pelos municípios através da Ouvidoria, durante o exercício de 2024.

Tal percepção serve para guiar com precisão os setores da administração, para que direcionem seus esforços aos locais que mais necessitam das ações municipais.



Fonte: "1.doc" da Prefeitura de Agudos

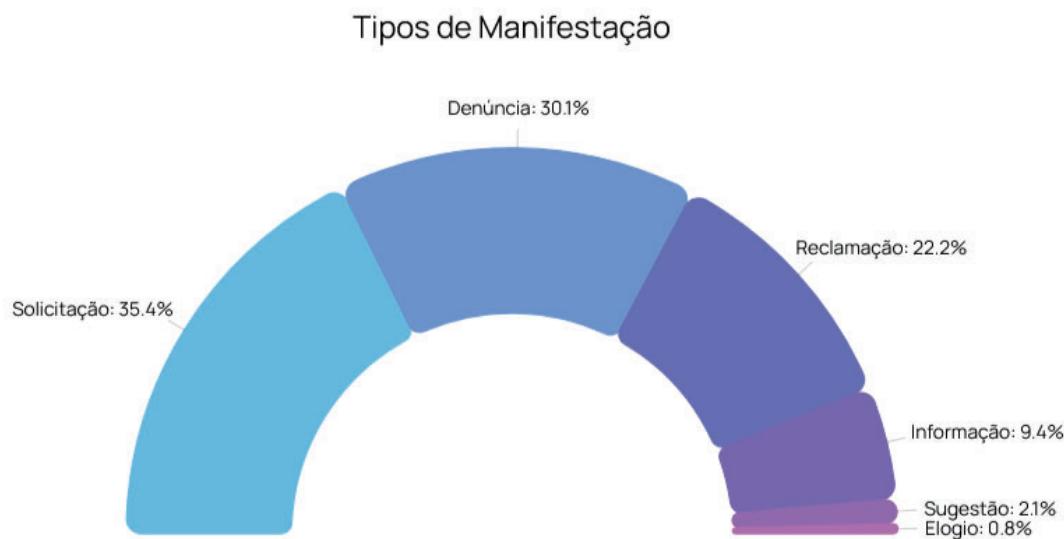


PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Quanto aos Tipos de Manifestação **verificamos maior ocorrência de protocolo de demandas de Solicitação**, seguido de Denúncia, Reclamação, Informação, Sugestão e Elogio, conforme demonstra o gráfico abaixo:



Vale constar que, grande parte das vezes, foi necessário considerarmos, por analogia, **um princípio jurídico denominado de princípio da fungibilidade**. Isso nos permitiu que, **uma espécie de manifestação protocolada por um tipo equivocado, fosse aceita como se fosse o tipo de manifestação correta**. Por exemplo, um cidadão que teria protocolado uma denúncia solicitando o reparo em um buraco, quando na verdade deveria ter iniciado o processo como uma solicitação. Nesse caso, a Ouvidoria deu andamento à denúncia como se solicitação fosse.

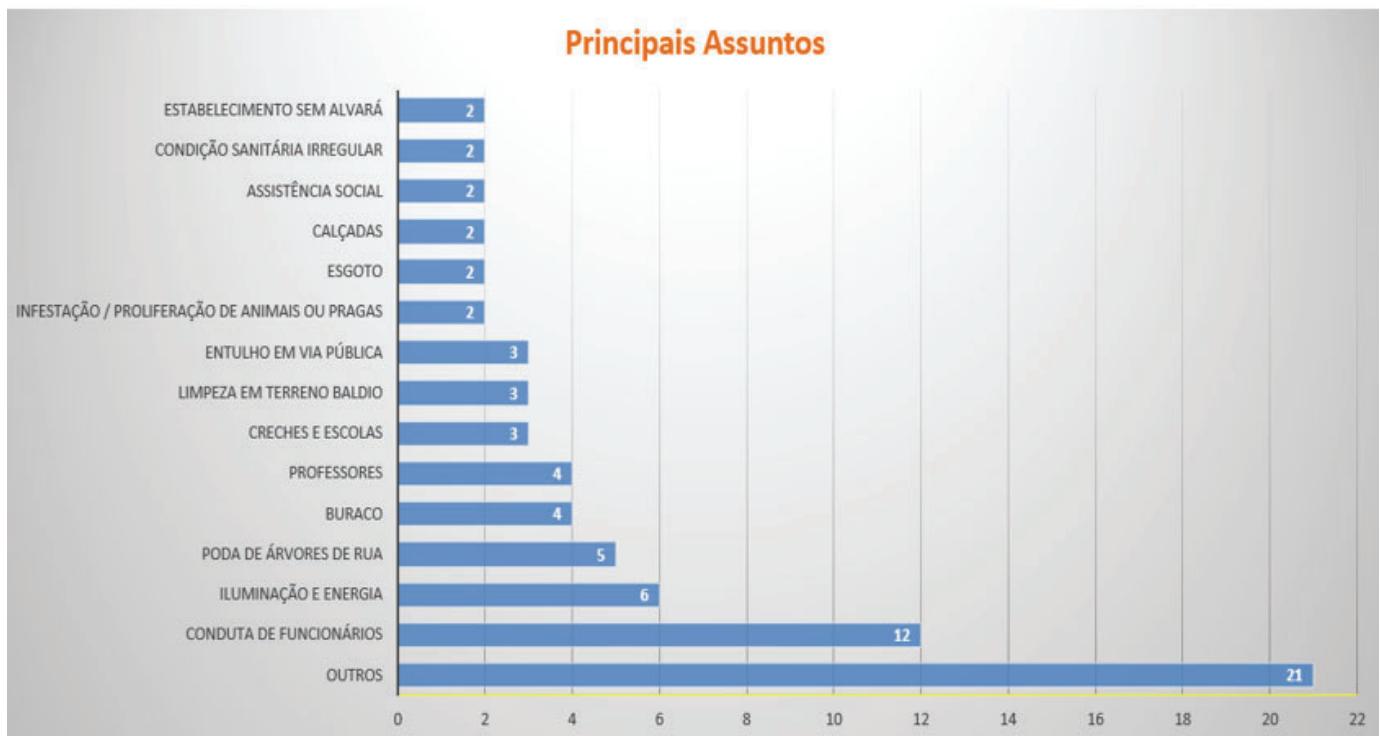


PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

PRINCIPAIS ASSUNTOS

A seguir, apresentamos o gráfico dos assuntos mais cobrados nas demandas apresentadas pela população agudense:



*D*entre as demandas apresentadas, tiveram maior ocorrência aquelas referentes à **Conduta de Funcionários, Iluminação e Energia, Poda de Árvores de Rua e Buracos**. Esses dados evidenciam as principais áreas que requerem atenção prioritária por parte da administração municipal, ressaltando a necessidade de ações voltadas a melhoria contínua na prestação dos serviços públicos.

Em relação ao assunto denominado “outros”, informamos que é ele referente a soma das manifestações sobre questões variadas que



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

ocorreram apenas uma vez, como as referentes a bloqueio de via, transporte escolar, serviço mal feito, fiscalização de obras, demora em obra pública, ônibus danificado, placas de sinalização, coleta pesada, asfalto, baderna, transporte para tratamento de saúde, ocupação irregular de área pública, demora em marcar consulta/procedimento, coleta de lixo comum e mato alto, e 5 classificados pelos solicitantes como “outros”, totalizando 21 demandas, que foram assim discriminadas para não estender demais o gráfico de Principais Assuntos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

DEMANDAS POR SECRETARIA

Por Secretarias, pudemos verificar a seguinte distribuição de demandas, discriminada em quantidades e porcentagens:



Conforme podemos verificar, as **secretarias mais acionadas** pela população foram a de **Saúde (23%)**, com mais manifestações na área de Vigilância Sanitária, referentes, principalmente, sobre infestações de pragas e animais peçonhentos em terrenos baldios e com mato alto e conduta de funcionários, e a de **Administração e Finanças (23%)**, tendo maior incidência na área de Fiscalização de Posturas, com demandas sobre entulhos, calçadas, limpeza de terrenos, conduta de funcionários, dentre outras, e a **Secretaria de Planejamento Urbano e Turismo (19%)**, com pedidos sobre buracos, coleta de lixo, esgoto, conduta de funcionários e outras.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

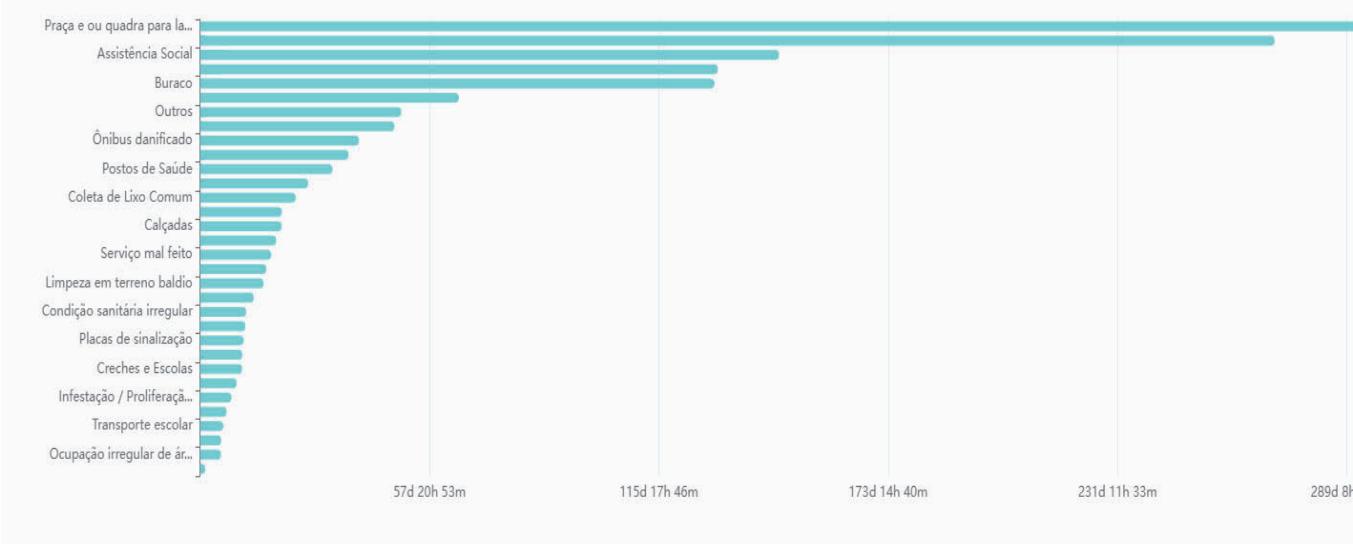
TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO

POR ASSUNTOS

Conforme podemos verificar no gráfico abaixo, uma grande problemática enfrentada pela Prefeitura, foi o lapso tempo necessário para a resolução de algumas demandas apresentadas à Ouvidoria Geral Municipal.

Esse é um ponto fundamental do qual devemos dar a devida importância no sentido de reduzir consideravelmente esse tempo de resolução, com medidas de acompanhamento e integração constantes com as diversas repartições municipais, insistindo no princípio da celeridade/agilidade do atendimento das manifestações de Ouvidoria.

Tempo médio de resolução por assunto





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

CONCLUSÃO

Conforme pudemos evidenciar, durante o exercício de 2024 foram registradas 73 manifestações de Ouvidoria, com uma taxa de resolução de 95%, sendo que os outros 5% de demandas não resolvidas dizem respeito àquelas que devido suas complexidades, necessitaram de um tempo maior para sua conclusão, estendendo-se, assim, para o próximo exercício.

A forma mais utilizada para apresentar as manifestações pela população foi através de formulário eletrônico disponível no portal oficial da Prefeitura Municipal de Agudos, www.agudos.sp.gov.br.

Dá análise dos dados apresentados, identificamos áreas críticas que demandam atenção especial por parte da gestão municipal, como questões sobre buracos, limpeza em terrenos baldios, conduta de funcionários, iluminação e energia, entulhos em vias públicas e infestações por pragas e animais peçonhentos, do qual sugerimos, inicialmente, um diálogo construtivo com as equipes responsáveis, visando estratégias para a melhoria contínua na prestação dos serviços públicos.

Com base nos dados coletados e gráficos apresentados, visando contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos, apresentamos os seguintes pontos sensíveis carentes de ações mais concretas, como:



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

1. **Fortalecer a importância da Ouvidoria Geral Municipal** por meio de circulares e reuniões com os responsáveis pelas Secretarias Municipais, informando e esclarecendo sobre a Legislação pertinente, missão e funções da Ouvidoria, bem como a necessidade de colaboração, integração e de observância de seus princípios norteadores, principalmente quanto ao da celeridade/agilidade do atendimento das manifestações submetidas a sua apreciação:

DECRETO N° 7.843 DE 23 DE NOVEMBRO DE 2.022.

Regulamenta a prestação dos serviços públicos da Ouvidoria Geral do Município de Agudos e dispõe sobre o seu funcionamento.

Art. 27 Os Órgãos e Entidades da Administração Municipal deverão atuar de forma integrada e colaborativa com a Ouvidoria Geral do Município, prestando com agilidade as informações solicitadas e buscando a resolução das questões apresentadas, com vistas ao aprimoramento dos procedimentos e processos e a contínua melhoria dos serviços prestados. (grifos e destiques nossos)

2. **Garantir agilidade e eficiência na execução dos serviços urbanos**, como os reparos de buracos que, inclusive, têm gerado muitas reclamações por parte da população, que alegam que tais serviços estariam sendo feitos de maneira incompleta, com apenas o aterramento e sem a conclusão adequada, ou seja, com o consequente asfaltamento, o que estaria resultando na reabertura desses buracos e manutenção prolongada do problema;

3. **Limpar regularmente as praças e vias públicas** com retirada de lixos, entulhos das praças, bem como lixos, entulhos e móveis descartados de forma irregular nas margens das vias públicas e, também, roçagem dos matos nas encostas e os que invadem as ruas, as guias e as calçadas;



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

4. Priorizar a inspeção e combate aos focos de pragas e animais peçonhentos. A principal preocupação é a identificação e eliminação de locais onde há proliferação de pragas e animais peçonhentos. Isso envolve inspeções frequentes para detectar esses focos e a aplicação de medidas eficazes para combatê-los, garantindo a saúde pública e a segurança da população;

5. Reforçar a fiscalização de terrenos particulares abandonados, especialmente aqueles com vegetação excessiva, que favorecem a proliferação descontrolada de mato alto e criam condições ideais para a infestação de animais peçonhentos. A medida é essencial para proteger a saúde pública, preservar o meio ambiente e valorizar os espaços urbanos, garantindo uma cidade mais segura, agradável e digna para todos;

6. Realizar ações para informar e conscientizar a população sobre a legislação e as boas práticas relacionadas à limpeza e manutenção de terrenos. Isso pode envolver a realização de campanhas de comunicação e educação, com a distribuição de materiais informativos e orientações claras sobre a legislação relacionada à conservação de terrenos e sua importância para a saúde pública, segurança e meio ambiente.

Concluímos, portanto, que a Ouvidoria Municipal desempenha um papel essencial na promoção da transparência e da participação cidadã nas atividades da Administração Municipal. Por meio da oferta de dados e informações relevantes, é fonte primordial para o aprimoramento e a implementação de ações estratégicas pela Gestão Municipal, visando atender às necessidades e expectativas da comunidade, promovendo o bem-estar e o desenvolvimento sustentável do município.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

*N*esse sentido, acreditamos que a dedicação e a experiência, acumuladas ao longo do tempo, nos proporcionarão mais conhecimento e sabedoria, permitindo-nos conduzir os trabalhos da Ouvidoria com eficiência e excelência.

*A*proveitamos, também, para expressar **nossa sincera gratidão a todos os servidores da Prefeitura que, com dedicação e comprometimento, colaboraram ativa e efetivamente para o atendimento e resolução das demandas apresentadas perante a Ouvidoria Geral Municipal, tornando nosso trabalho um verdadeiro exemplo de integração, cooperação e excelência.**

*E*o relatório.

*A*gudos, 27 de março de 2025.

Iran Roberto da Silva
Ouvidoria²

² Responsável desde 29/11/2024



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 6DBA-42DE-7F52-A648

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ IRAN ROBERTO DA SILVA (CPF 157.XXX.XXX-25) em 28/03/2025 14:29:36 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://agudos.1doc.com.br/verificacao/6DBA-42DE-7F52-A648>