



PREFEITURA MUNICIPAL DE PILAR DO SUL

PAÇO MUNICIPAL PREFEITO JOÃO URIAS DE MOURA

RUA TENENTE ALMEIDA, 265 - CENTRO - CEP 18.185-000 - TEL/FAX 15. 3278-9700 - CENTRO - PILAR DO SUL - SP

www.pilardosul.sp.gov.br

RELATÓRIO ANUAL

DA

OUVIDORIA MUNICIPAL

DE

PILAR DO SUL / SP

EXERCÍCIO 2024



Introdução

A Lei Complementar nº 335/ 2021 de 30 de junho de 2021, cria a Ouvidoria no Município de Pilar do Sul.

Vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, e com o suporte da Secretaria de Administração e Recursos Humanos, a Ouvidoria Municipal é responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha os casos aos setores responsáveis podendo identificar melhorias, sugerir mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada.

As principais funções da Ouvidoria são:

- reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção de raça, cor, etnia, gênero, idade;
- ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos, dando tratamento adequado às demandas apresentadas;
- caracterizar corretamente as situações e suas consequências.

As reclamações são as manifestações mais comuns recebidas no atendimento de Ouvidoria, que precisa saber direcionar as demandas, encontrar soluções e responder aos cidadãos insatisfeitos.

Qualquer manifestação poderá ser formalizada através de Protocolo Digital no sistema de processos eletrônicos conforme Lei Complementar nº 362/2022 regulamentada pelo Decreto nº 4184/2022.



Informações sobre a Ouvidoria Municipal

Localização:

Paço Municipal “Prefeito João Urias de Moura”

Rua Tenente Almeida, 265 - Centro – Pilar do Sul / SP

Horário de funcionamento presencial:

das 08:00h. às 17:00h. de segunda-feira a sexta-feira

24 Horas por dia (meio eletrônico) no site oficial:

www.pilardosul.sp.gov.br

através do sistema de Protocolo Digital (Flowdocs)

Telefone e e-mail específicos para orientação e esclarecimentos de dúvidas sobre a Ouvidoria Municipal

telefone: (15) 3278-9700

e-mail: ouvidoria@pilardosul.sp.gov.br

Secretaria Municipal responsável:

Secretaria de Administração e Recursos Humanos

Ouvidor:

Rosângela Assunção de Meira

nomeada através da Portaria nº 8083/2025 de 08 de janeiro de 2025



Das manifestações referente ao Exercício 2024

As manifestações dos cidadãos foram feitas através do site oficial do Município de Pilar do Sul (www.pilardosul.sp.gov.br) no link: contato/Ouvidoria, ou através do Protocolo Digital sistema Flowdocs, ou ainda, de forma presencial no setor de atendimento exclusivo na sede do Paço Municipal “Prefeito João Urias de Moura” e também por contato telefônico, através do nº (15) 3278-9700

A identificação do requerente é informação pessoal protegida, com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

As solicitações em geral, referentes as reclamações, denúncias ou sugestões, receberam retorno, com exceção das reclamações anônimas, sem qualquer identificação, como as recebidas por meio telefônico, as quais os denunciante se recusaram a mencionar ao menos o primeiro nome, ou deixar contato para acompanhar a questão.



Número de manifestações no ano de 2024:

➤ reclamações:

- ref. providências quanto aos Cemitérios Municipais = 06
- ref. coleta de lixo / limpeza pública = 33
- ref. falta de iluminação pública = 21
- ref. transporte público = 16
- ref. perturbação sonora = 09
- ref. falta de manutenção em vias públicas = 19
- ref. reclamações contra servidores públicos = 05

➤ denúncias:

- ref. focos de incêndio / fogo = 13
- lotes sujos, proliferação de animais peçonhentos = 31
- maus tratos aos animais = 12
- infiltrações em imóveis particulares / instalações irregulares de esgoto em propriedades particulares = 07
- assédio = 02
- ref. descarte irregular de águas por particulares = 03

➤ sugestões:

- ampliação de rede de telefonias nos bairros rurais = 11
- ampliação de rede de água nos bairros rurais = 01

➤ solicitações:

- implantação de lombadas / redutores de velocidade = 18
- colocação de placas de sinalização de trânsito = 11
- troca de lâmpadas / manutenção de iluminação pública = 19
- manutenção de estradas rurais = 33
- podas / remoção de árvores = 08
- fechamento de ruas para realização de eventos = 04

➤ elogios:

- atendimento ao público = 07



Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas pela Administração Municipal

A Ouvidoria deve sempre mediar conflitos e promover o diálogo dos cidadãos com a Administração Pública, recebendo e encaminhando as demandas, observando para que o atendimento seja adaptado às necessidades do cidadão.

Assim, recebeu as demandas dos Munícipes durante o ano de 2024, provenientes de questões de competências das Secretarias Municipais de Educação, Governo, Saúde, Obras e Infraestrutura, Meio Ambiente, Social e Administração e seus respectivos setores.

Diante das inúmeras solicitações, que foram formalizadas através de protocolos, em algumas situações, as respostas retornaram de forma genérica ao cidadão.

As reclamações referentes a falta de iluminação pública ou necessidades de troca das lâmpadas queimadas foram encaminhadas para a Secretaria de Obras, Infraestrutura e Urbanismo para as providências pertinentes, e em casos específicos, foi orientado aos Munícipes sobre situações específicas que deverão ser tratadas com a empresa de energia Elektro.

As reclamações de excesso de barulho, foram identificadas as empresas, e respectivamente notificadas com relação a perturbação sonora.

Problemas com escoamento de águas em casas vizinhas, o Setor de Fiscalização Municipal orientou os moradores para soluções amigáveis, e problemas com rede de esgoto e estufamento de pisos, o Setor de Obras realizou vistorias e em casos de comprometimento de estruturas, acionou a Defesa Civil para as providências cabíveis com a intervenção da Secretaria de Desenvolvimento e Integração Social.

Os casos de denúncia de fogo em terrenos e matas, foi acionada a Defesa Civil e comunicado também a Secretaria de Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente.

As solicitações de lombadas e/ou redutores de velocidade bem como as placas de sinalização de trânsito, foram encaminhados os pedidos à Secretaria de Governo, Segurança Comunitária e Trânsito e ao Departamento Municipal de Trânsito para as providências pertinentes, sendo que foram substituídas as placas necessárias.

Com relação ao transporte público, os Munícipes reclamaram sobre não haver transporte público em período de férias escolares, bem como aos sábados, domingos e feriados em alguns bairros da zona rural. As



solicitações foram encaminhadas para a Empresa concessionária, ficando sob análise referidas solicitações.

As reclamações com relação a limpeza pública foram esclarecidas que o lixo deve ser colocado no dia da coleta, que tem a programação pré definida pela Secretaria competente, e que o descarte deve ser seletivo, deixando o material disponível nos dias de coleta pela equipe de limpeza pública.

Com relação a necessidade de manutenção em vias públicas, as solicitações foram encaminhadas aos departamentos competentes.

As denúncias de lotes sujos, com o surgimento e proliferação de animais peçonhentos, foram encaminhadas para os Setores de Fiscalização Municipal e Vigilância Sanitária para as devidas notificações.

Com relação aos maus tratos de animais, o Setor de Bem Estar Animal tomou as medidas cabíveis, verificação e captura dos animais, com a preservação da vida e atendimento com Médico Veterinário.

Em períodos de chuvas, os Municípios solicitaram as manutenções em estradas rurais para o escoamento de seus diferentes produtos, bem como a viabilização do tráfego de veículos de médio e grande porte, e todas as solicitações foram atendidas com serviços de máquinas, colocação de cascalhos e pedregulhos.

A Administração Municipal adotou medidas a fim de melhorar o atendimento ao público, mediante a insatisfação do cidadão, inclusive com a necessidade de adequar espaços públicos e a aquisição de bens e equipamentos, para oferecer aos usuários e cidadãos, condições dignas de atenção e qualidade no atendimento prestado, especialmente com relação a manutenções de estradas rurais e ações da Defesa Civil.

Com a implantação do processo eletrônico, o cidadão tem mais um canal através da Ouvidoria, para encaminhar a demanda de qualquer lugar, sem objeção de horário, suas reclamações, solicitações e denúncias formalizando de maneira prática sua insatisfação.