



ESTADO DE RONDÔNIA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VALE DO PARAÍSO  
**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA  
EXERCÍCIO DE 2021**

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Vale do Paraíso, RO, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal nº 1170 de 2018 e Decreto Municipal nº 6929 de 2021, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021 em cumprimento a suas atribuições.

## **DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria Geral do Município, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria e-Ouv, plataforma integrada de ouvidoria, no endereço eletrônico:

<https://transparencia.valedoparaiso.ro.gov.br/transparencia/index.php?link=aplicacoes/eouv/frmeouv&nomeaplicacao=eouv>

Eventuais manifestações recebidas por escrito, e-mail, em atendimento presencial ou por telefone no número 69 3464-105 são inseridas no Sistema Eletrônico e-Ouv para tramitação eletrônica.

## **DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR**

Em 2021, foram recebidas 37 manifestações sendo classificadas como:

**Elogios:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal.

**Denúncias:** comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que anônima, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

**Reclamações:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

**Sugestões:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

**Solicitação:** pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

**Pedidos de Informações:** pedidos de informações para órgãos e entidades do poder executivo municipal.

**Solicitações com base na LGPD:** demandas pelos titulares de dados pessoais com base na LGPD.

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 19 dias, 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 envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está atendendo o quantitativo de manifestações recebidas.

## **AS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES**

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações:

- \* Manifestações de elogios, agradecimento e desejo de permanência de profissionais que estão deixando seus cargos;
- \* Sugestão para aprimoramento na postura e modo de tratamento de servidores públicos específicos;
- \* Questionamentos relativos a andamento de obras públicas;
- \* Reclamação com relação a possíveis benefícios e vantagens recebidas por servidores públicos;
- \* Solicitação para averiguação de imóveis irregulares;
- \* Reclamação de perturbação noturna por estabelecimentos comerciais;

- \* Reclamação de não cumprimento do Estatuto do Idoso;
- \* Sugestão para melhoria de condições e agilidade de andamento em obras públicas;
- \* Solicitação para aumento de servidores para atendimento em determinados setores públicos;
- \* Reclamação de atos de vandalismo em prédios de órgãos públicos municipais;
- \* Denúncias de condução perigosa por motorista com veículo do município;
- \* Reclamação para melhoria de condições de tráfego de ruas e de estradas;
- \* Reclamação e sugestão de horários de ônibus escolar de linha;
- \* Reclamação sobre estrutura e insuficiência de produtos de higiene em escola do município;
- \* Sugestão para trocas ou reparos de lixeiras na área urbana do município;
- \* Denúncia acerca de estabelecimento comercial sem alvará de funcionamento.
- \* Solicitações com Base na LGPD.
- \* Pedidos de Informações.

## **DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

As denúncias, manifestações, sugestões, e elogios de servidores públicos, com maior recorrência, estão relacionados ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, os quais foram averiguados, e buscado solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

## **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 trata-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 se refere os elogios, denúncias,

reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

## PESQUISAS DE SATISFAÇÕES REALIZADAS.

Foram realizadas 02 (duas) pesquisas de satisfações no ano de 2021, uma para saber a opinião dos cidadãos sobre o transporte escolar municipal e a outra sobre os atendimentos prestados nos órgãos públicos municipais, as quais ficou identificado que a maioria dos cidadãos do município encontram-se satisfeitos com os serviços prestados, mas que também foram identificadas necessidades que necessitam de melhorias conforme a opinião do cidadão.

## 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. Por meio da Lei Municipal nº 1170 de 2018 e Decreto Municipal nº 6929 de 2021, procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos tramites da Lei Federal nº 13.460/2017, no Município de Vale do Paraíso, RO, a menos de 4 anos, ainda não alcançou 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, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, promover a participação do cidadão de forma mais direta e para isso existe uma necessidade de participação maior e colaboração dos gestores municipais.

---

Av. Paraíso, 2601 - Centro - Vale do Paraíso/RO CEP: 76.923-000  
Contato: (69) 3464-1005 - Site: [www.valedoparaiso.ro.gov.br](http://www.valedoparaiso.ro.gov.br) - CNPJ: 63.786.990/0001-55



Documento assinado eletronicamente por **WESLEY MAURICIO BARBOZA DOS SANTOS, Ouvidor Municipal**, em 15/02/2022 às 12:13, horário de Vale do Paraíso/RO, com fulcro no art. 18 do [Decreto nº 6.450 de 18/05/2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [transparencia.valedoparaiso.ro.gov.br](http://transparencia.valedoparaiso.ro.gov.br), informando o ID **140562** e o código verificador **85CB7614**.

Docto ID: 140562 v1