DIÁRIO OFICIAL
MUNICÍPIO DE MARTINÓPOLIS

Conforme Lei Municipal nº 3.027, de 18 de junho de 2018

www.martinopolis.sp.gov.br | www.imprensaoficialmunicipal.com.br/martinopolis

SUMÁRIO

Poder Executivo 2
Outros Atos 2
Ouvidoria 3
Relatório Anual 3

EXPEDIENTE

O Diário Oficial Eletrônico de Martinópolis – SP – DOEM, veiculado exclusivamente na forma eletrônica, é uma publicação das entidades da Administração Direta e Indireta deste Município, sendo referidas entidades inteiramente responsáveis pelo conteúdo aqui publicado.

ACERVO

As edições do Diário Oficial Eletrônico de Martinópolis – SP – DOEM poderão ser consultadas através da internet, por meio do seguinte endereço eletrônico: www.martinopolis.sp.gov.br
Para pesquisa por qualquer termo e utilização de filtros, acesse www.imprensaoficialmunicipal.com.br/martinopolis
As consultas e pesquisas são de acesso gratuito e independente de qualquer cadastro.

ENTIDADES

Prefeitura Municipal de Martinópolis
CNPJ 44.855.443/0001-30
Avenida Coronel João Gomes Martins, 525
Telefone: (18) 3275-9500
Site: www.martinopolis.sp.gov.br
Diário: www.imprensaoficialmunicipal.com.br/martinopolis

Câmara Municipal de Martinópolis
CNPJ 46.426.573/0001-82
Rua José Maria Sanches, 539, Centro
Telefone: (18) 3275-1412
Site: www.camaramartinopolis.sp.gov.br

Diário Oficial Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICPBrasil, em conformidade com a MP nº 2.200-2, de 2001

O Município de Martinópolis garante a autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site www.martinopolis.sp.gov.br

Compilado e também disponível em www.imprensaoficialmunicipal.com.br/martinopolis

EDITAL DE INTIMAÇÃO

DECISÃO DO COORDENADOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARTINÓPOLIS-SP

Referente à Reclamação finalizada **F.A PROTOCOLO nº 35.001.133.25-0222190** em que figura como consumidor **JOSÉ CAETANO DA SILVA** como fornecedor "**AMBEC" ASSOCIAÇÃO DE APOSENTADOS MUTUALISTA PARA BENEFÍCIOS COLETIVOS** inscrito no CNPJ sob nº 08.XXX.XXX/0001-00, resultando a demanda como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**, fica concedido, a todos os interessados, a partir da data desta publicação, o prazo de 15 (quinze) dias para oferecimento de recurso, nos termos do artigo 44, da Lei Estadual n.º 10.177/98.

O recurso deverá ser entregue na PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MARTINÓPOLIS, Departamento de Administração, situado à Av. Cel. João Gomes Martins, 525 Centro – 19.500-000 – Martinópolis - SP.

Ouvidoria

Relatório Anual



A Ouvidoria da Saúde Município de Martinópolis/SP, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal nº 360, de 07/05/2020, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas e atendimentos prestados no Exercício de 2024, em cumprimento a suas atribuições.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Saúde de Martinópolis é um espaço de participação e controle social, aberto para a Sociedade e trabalha como canal de comunicação direta entre a Sociedade e a Administração Pública 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.

A Ouvidoria da Saúde atendendo a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Lei Municipal n.º 360, de 07 de maio de 2020, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente às atividades, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos durante o ano de 2024.



A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de auxiliar o poder público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, e a combater prática de atos ilícitos.

Responde pela Ouvidoria da Saúde a servidora Ana Angélica Dias de Farias.

CANAIS DE ATENDIMENTO

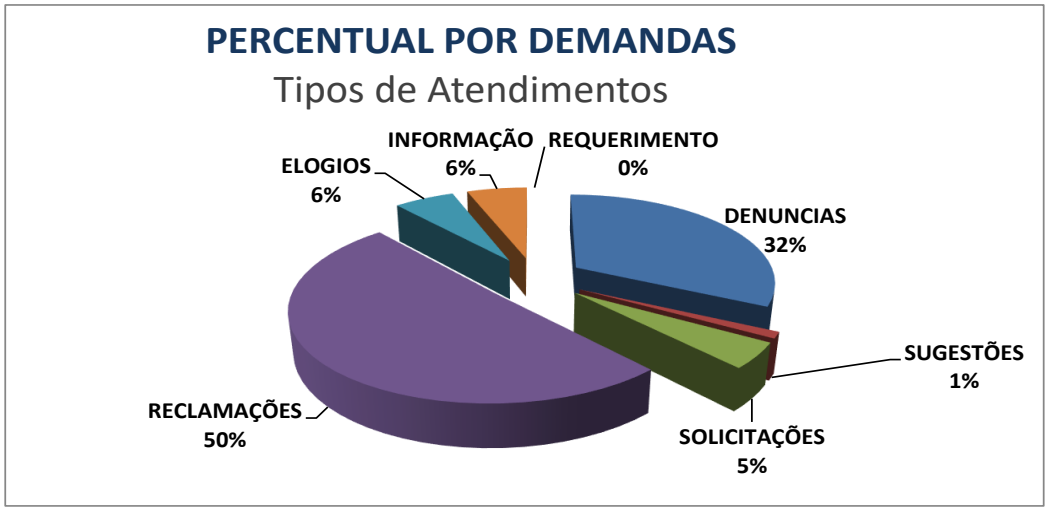
As demandas das Ouvidorias são recebidas, em sua maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria através da ferramenta 1DOC, plataforma essa integrada ao portal da fazenda Pública do Município de Martinópolis, no endereço eletrônico: https://martinopolis.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=9, além dos atendimentos presenciais e telefônicos disponibilizados aos usuários na página oficial da Prefeitura: https://www.martinopolis.sp.gov.br/.

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico para tramitação eletrônica.



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2024

OUVIDORIA SAÚDE







Em 2024, foram recebidas 87 (oitenta e sete) **manifestações** através da OUVIDORIA DA SAÚDE, classificadas em:

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.

Requerimento: documento utilizado para apresentar uma solicitação de um cidadão a algum destinatário com poder de solucionar ou interferir no pedido.

Informação: reunião ou o conjunto de dados e conhecimentos organizados**,** que possam constituir referências sobre um determinado acontecimento, fato ou fenômeno.

As manifestações foram respondidas em um prazo médio entre 25 a 30 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.*

MODOS DE MANIFESTAÇÕES

As Ouvidorias servem para as mais diversas manifestações:

Município de Martinópolis - SP
Diário Oficial assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2, de 2001, e Lei 14.063, de 2020, garantindo autenticidade, validade jurídica e integridade.



- 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;
- Denúncia de abuso de poder;
- Denúncia sobre Conduta de Servidos;
- Sugestão para melhoria de condições nas Unidades de Saúde;
- Solicitações relacionadas a demora em consultas/procedimentos;
- Informações;
- Reclamação de transporte para tratamento;
- Reclamação de Desorganização.

Das 87 (oitenta e sete) manifestações, distribuímos os atendimentos da seguinte forma:

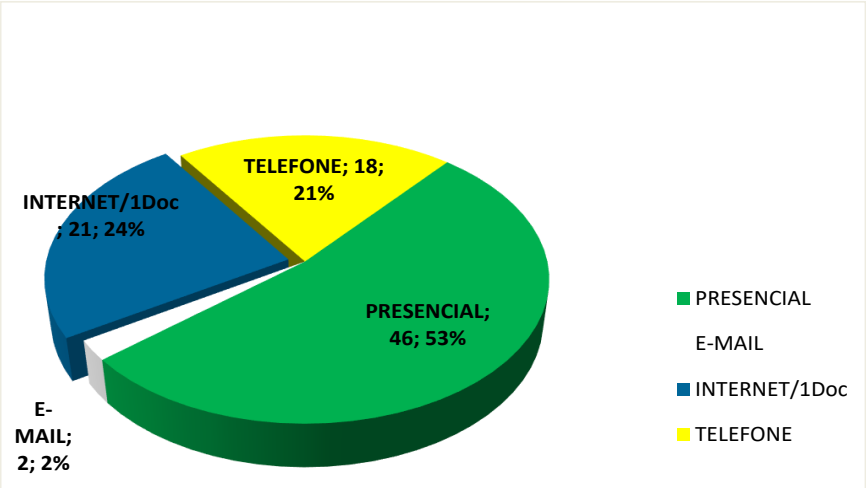
OUVIDORIA SAÚDE	
Classificação	N.º de atendimentos
Reclamação	44
Elogio	5
Solicitação	4
Denúncia	28
Sugestão	1
Informação	5
TOTAL	**87**



DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As denúncias, manifestações, sugestões, e elogios a Servidores Públicos, com maior recorrência, estão relacionados ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, os quais foram averiguados, e buscados soluções para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

GRÁFICO ANALÍTICO DOS MEIOS DE ENTRADAS DAS DEMANDAS



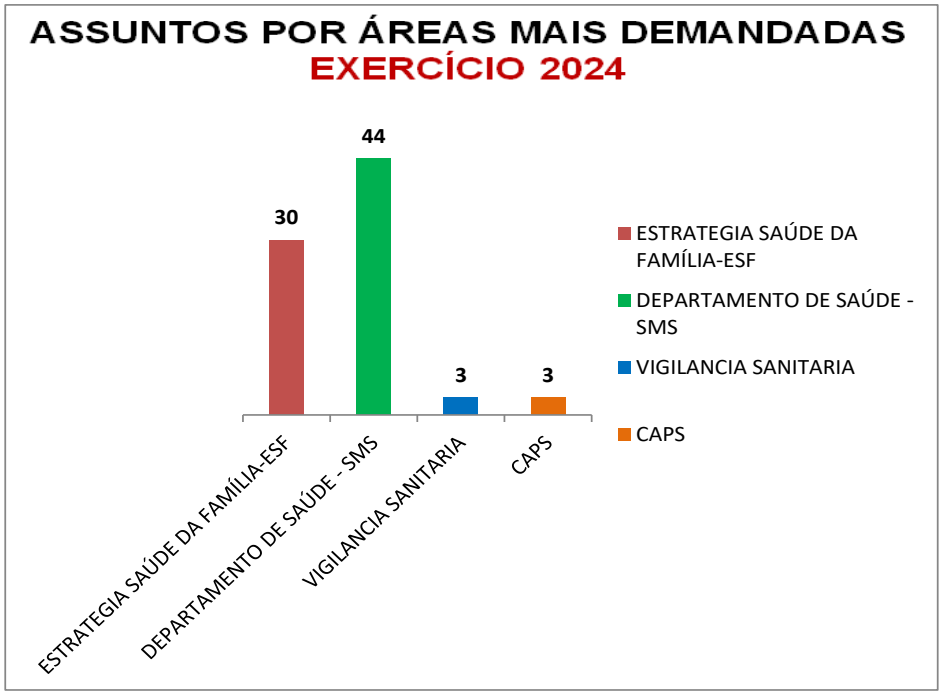


Das 87 (oitenta e sete) manifestações, distribuímos da seguinte forma:

OUVIDORIA SAÚDE	
Meio de Entrada	N.º de atendimentos
Presencial	46
E-mail	02
Internet/1Doc	21
Telefone	18
TOTAL	**87**

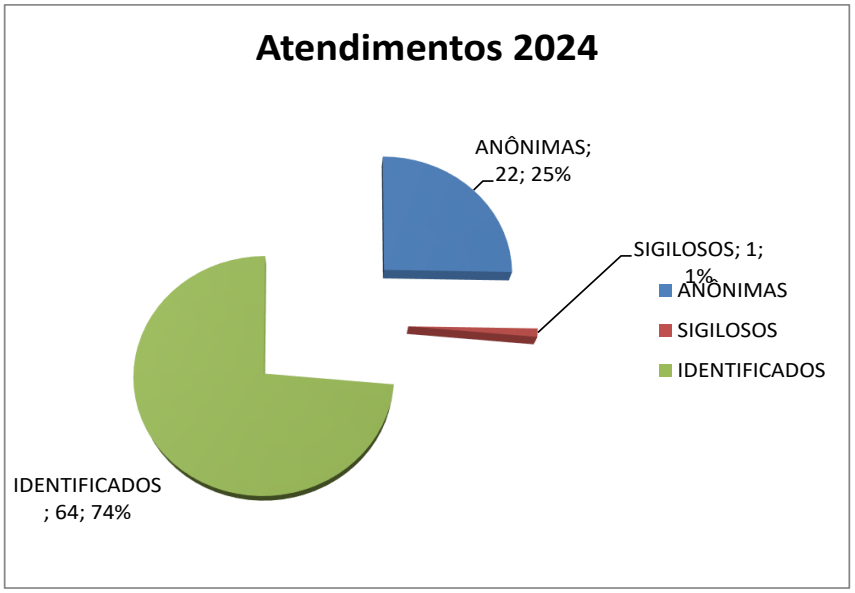
MEIOS UTILIZADOS PARA INFORMAÇÕES DAS DEMANDAS + ASSUNTOS DE MAIOR RECORRÊNCIA





ANÁLISE DOS STATUS DAS DEMANDAS ATENDIDAS





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 quê ou quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as devidas providências visando à busca de uma solução para o caso.

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 das Ouvidorias, como Instâncias Administrativas, é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio da Lei Municipal nº 360, de 07 de maio de 2020, procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

Vale concluir, que embora as Ouvidorias tenham sido instituídas e regulamentadas, nos trâmites da Lei Federal nº 13.460/2017, no Município de Martinópolis/SP, 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.



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.

ANA ANGÉLICA DIAS DE FARIAS
Ouvidora da Saúde - Município de Martinópolis/SP
FAZENDA PÚBLICA MUNICIPAL