DIÁRIO OFICIAL
MUNICÍPIO DE MINEIROS DO TIETÊ

Conforme Lei Municipal nº 1.945, de 07 de dezembro de 2017

www.mineirosdotiete.sp.gov.br | www.imprensaoficialmunicipal.com.br/mineiros do tiete

SUMÁRIO

PODER EXECUTIVO DE MINEIROS DO TIETÊ	2
Licitações e Contratos	2
Revogação / Anulação	2
Contratos	2
Outros Atos	4

EXPEDIENTE

O Diário Oficial do Município de Mineiros do Tietê, 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 Mineiros do Tietê poderão ser consultadas através da internet, por meio do seguinte endereço eletrônico: www.mineirosdotiete.sp.gov.br
Para pesquisa por qualquer termo e utilização de filtros, acesse www.imprensaoficialmunicipal.com.br/mineiros do tiete
As consultas e pesquisas são de acesso gratuito e independente de qualquer cadastro.

ENTIDADES

Prefeitura Municipal de Mineiros do Tietê
CNPJ 46.199.253/0001-37
Avenida Frederico Ozanan, 255
Telefone: (14) 3646-9090
Site: www.mineirosdotiete.sp.gov.br
Diário: www.imprensaoficialmunicipal.com.br/mineiros do tiete

Câmara Municipal de Mineiros do Tietê
CNPJ 49.883.598/0001-01
Rua Sub Delegado Ferrinho, 284
Telefone: (14) 3646-1399
Site: www.camaramineirosdotiete.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 Mineiros do Tietê garante a autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site www.mineirosdotiete.sp.gov.br

Compilado e também disponível em www.imprensaoficialmunicipal.com.br/mineiros do tiete

DIÁRIO OFICIAL
MUNICÍPIO DE MINEIROS DO TIETÊ

Conforme Lei Municipal nº 1.945, de 07 de dezembro de 2017

www.mineirosdotiete.sp.gov.br | www.imprensaoficialmunicipal.com.br/mineiros do tiete

PODER EXECUTIVO DE MINEIROS DO TIETÊ

Licitações e Contratos

Revogação / Anulação

NOTIFICAÇÃO PARA RESCISÃO CONTRATUAL
A
MARCEL HUBNER BRANDÃO
CNPJ Nº 06.882.436/0001-38
AT. Sr. Marcel Hubner Brandão
CPF n.º 292.374.618-01

Refere-se esta ao Contrato de Prestação de Serviços n.º 57/2019 firmado em 06/03/2019, entre a PREFEITURA MUNICIPAL DE MINEIROS DO TIETÊ e essa empresa.

Tem a finalidade de notificar essa empresa, que a Prefeitura Municipal de Mineiros do Tietê não tem mais interesse em dar continuidade na manutenção do aludido contrato. Como o mesmo foi firmado por prazo determinado, fica rescindido de pleno direito a partir da data de 01/02/2020, de acordo como consta na Cláusula Décima Segunda " A execução deste contrato e os casos omissos serão regidos com conformidade com a Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores" e em conformidade com o inciso XII do artigo 78 da Lei nº 8.666/93.

Sendo o que havia para o momento, renovamos nossos protestos de elevada estima e consideração.

Mineiros do Tietê. 22 de Janeiro de 2020.

Valdinézio Luiz Cesarin

Prefeito Municipal

Prefeitura Municipal de Mineiros do Tietê

NOTIFICAÇÃO PARA RESCISÃO CONTRATUAL
A
THIAGO JEFFERSON DE MEIRA GRAVA
CNPJ Nº 32.439.891/0001-73
AT. Sr. Thiago Jefferson de Meira Grava
CPF n.º 308.575.988-30

Refere-se esta ao Contrato de Prestação de Serviços n.º 61/2019 firmado em 19/03/2019, entre a PREFEITURA MUNICIPAL DE MINEIROS DO TIETÊ e essa empresa.

Tem a finalidade de notificar essa empresa, que a Prefeitura Municipal de Mineiros do Tietê não tem mais interesse em dar continuidade na manutenção do aludido contrato. Como o mesmo foi firmado por prazo determinado, fica rescindido de pleno direito a partir da data de 01/02/2020, de acordo como consta na Cláusula Décima Segunda " A execução deste contrato e os casos omissos serão regidos com conformidade com a Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores" e em conformidade com o inciso XII do artigo 78 da Lei nº 8.666/93.

Além disso, é importante remeter-se ao Parecer 002/2020, pois se trata de caso semelhante.

Sendo o que havia para o momento, renovamos nossos protestos de elevada estima e consideração.

Mineiros do Tietê. 22 de Janeiro de 2020.

Valdinézio Luiz Cesarin

Prefeito Municipal

Prefeitura Municipal de Mineiros do Tietê

Contratos

EXTRATO DE CONTRATO Nº 14/2020

OBJETO: Prestação de serviços educacionais especiais para alunos portadores de transtorno global de desenvolvimento, mais conhecido como autismo.

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE MINEIROS DO TIETÊ

CONTRATADA: ASSOCIAÇÃO DE PAIS, AMIGOS E EDUCADORES DE AUTISTAS DE JAÚ, PROFESSORA SOPHIA OTTONI GUIMARÃES DO AMARAL

VALOR: R$ 87.691,89 (Oitenta e sete mil seiscentos e noventa e um reais e oitenta e nove centavos)

DOTAÇÃO ORÇAMENTARIA: 02.08 – 3.3.90.39.99.0000 – Ficha 864

VIGÊNCIA: 03/02/2020 a 31/12/2020

Mineiros do Tietê/SP, 03 de Fevereiro de 2020

VALDINÉZIO LUIZ CESARIN - PREFEITO MUNICIPAL

DIÁRIO OFICIAL
MUNICÍPIO DE MINEIROS DO TIETÊ

Conforme Lei Municipal nº 1.945, de 07 de dezembro de 2017

www.mineirosdotiete.sp.gov.br | www.imprensaoficialmunicipal.com.br/mineiros do tiete

EXTRATO DE CONTRATO N.º 15/2020

OBJETO: Locação de imóvel da Entidade “Casa da Criança” de Mineiros do Tietê, no largo Santo Antonio, s/n, cidade de Mineiros do Tietê/SP, conforme ofício de solicitação do Departamento de Educação nº 07/2020.

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE MINEIROS DO TIETÊ

CONTRATADA: CASA DA CRIANÇA DE MINEIROS DO TIETÊ

VALOR: R$ 22.000,00 (Vinte e dois mil reais)

DOTAÇÃO ORÇAMENTARIA: 02.08 - 3.3.90.39.10.0000 - Ficha: 729

VIGÊNCIA: 03/02/2020 a 31/12/2020

Mineiros do Tietê/SP, 03 de Fevereiro de 2020.

VALDINÉZIO LUIZ CESARIN-PREFEITO MUNICIPAL

Outros Atos

PREFEITURA MUNICIPAL DE MINEIROS DO TIETÊ – SP

ESTADO DE SÃO PAULO - CNPJ 46.199.253/001-37

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2019

OUVIDORIA MUNICIPAL DE MINEIROS DO TIETÊ – SP

VALDINÉZIO LUIZ CESA
PREFEITO
CPF - 171.793.148-03
RG - 26.177.256-X

Juliana S. Peretti
RG: 47.145.085-6
Ouvidoria Municipal

SUMÁRIO

Sumário

SUMÁRIO 3

1 ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA E DO CARGO DE OUVIDOR 4

2 ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS 7

3. TIPOS DE DEMANDAS 9

4 ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS 10

5 DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E RESULTADOS DAS METAS DE TRABALHO 18

6 CONCLUSÕES 21

1 ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA E DO CARGO DE OUVIDOR

A Ouvidoria do Municipio de Mineiros do Tietê, foi inserida na estrutura organizacional desta municipalidade, conforme o art. 5º, inciso III, da Lei Complementar n. 105/2017, sendo um DEPARTAMENTO, com atribuições gerais a todos os orgãos, bem como especificas, no art. 11, inciso I, da mesma lei.

Subordinada diretamente ao Gabinete do Prefeito, a Ouvidoria tem como missão assegurar o cumprimento das exigências legais e regulamentares relativas ao aprimoramente e humanização dos serviços públicos prestados aos cidadãos, mormente através da intermediação e fortalecimento do controle social, sendo responsável por prestar orientações, receber, apurar e gerenciar manifestações de forma transparente, independente e imparcial.

Conforme estabelecido no art. 4 da Lei Complementar n. 115/2018, o Departamento conta com uma Ouvidora, a Srta. Juliana Stefania Peretti, cumprida as exigências do cargo de nivel superior e ocupado por provimento efetivo, desde julho de 2019.

Verificada a necessidade de estruturação, através do ofício n. 05/2019 – Ouvidoria, foi encaminhado ao Gabinete do Prefeito recomendações para a devida regularização da Ouvidoria, haja vista inexistência de espaço físico e de legislaçao que assegure a sua institucionalidade. Recomendou-se, também, o reconhecimento formal e público das suas competências, bem como a regulamentação do cargo de forma compatível com a capacidade técnica exigida, quando do seu provimento, que manteve a mesma redação das atribuições de quando ocupado por cargo de provimento em comissão (LC 105/2017).

Dada a importância e correlação dos interesses a serem velados pelo poder legislativo local, considerando a urgência para o regular funcionamento e adequação OBRIGATÓRIA à lei federal n. 11.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos, com a devida ciência da chefia imediata, encaminhou-se o ofício n. 06/2019 – Ouvidoria, à Presidência da Câmara Municipal (protocolo n. 0323/2019 – 23/08/2019), informando a necessidade da regulamentação e solicitando reunião com os membros da edilidade e com o respectivo representante jurídico, para elucidação da importância do regular funcionamento e máxima efetividade da Ouvidoria Municipal.

Em que pese solicitações, não houve interesse manifestado por parte do reresentante da Casa e dos demais vereadores sobre o assunto, não advindo resposta formal ou mesmo informal.

O Departamento Jurídico encaminhou diretamente à Ouvidoria parecer de n. 47/2019, em resposta ao ofício n. 05/2019, em síntese, em concordância com as adequações obrigatórias da lei federal 13.460/2017, já em descumprimento pelo município desde junho de 2019, mormente no que diz respeito à Carta de Serviço, Avaliação Continuada e Criação de Conselho de Usuários.

No mesmo sentido, favorável o parecer no que tange regulamentação "com vistas a concretizar o escorreito andamento dado aos procedimentos ligados à função do Ouvidor Municipal".

No que tange à adequação da referência do cargo, que hoje encontra-se em igualdade com servidores de nível médio, diferente de quando ocupado por cargo em comissão com as mesmas atribuições, o documento não entrou no mérito quanto a constitucionalidade da fixação e limitou-se a frisar a vinculação ao disposto no edital do concurso público, sem excluir a hipótese, constitucionalmente prevista, de alteração pelo Chefe do Poder Executivo.

O Gabinete não apresentou resposta ao ofício da Ouvidoria após ciência do parecer jurídico.

Das recomendações, logrou-se êxito na disponibilização de sala especifica para atendimento reservado ao cidadão no mês de setembro de 2019.

Por falta de regulamentação procedimental, seja por inexistência de regimento interno ou por ausência de orientações da Chefia, solicitadas ostensivamente através de ofícios (ref.: 07/2019; 11/2019), restou –se limitada a atuação e respectivo resultado prático do presente órgão de controle social, o que será verificado mais adiante.

OUVIDORIA MUNICIPAL DE MINEIROS DO TIETÊ – SP

Já no que tange ao acesso ao canal da Ouvidoria, em que pese ausência da Carta de Serviços, o *site* da Prefeitura Municipal de Mineiros do Tietê disponibilizou um ícone na página inicial, o qual redireciona à ferramenta eOUVE, aplicativo no qual o cidadão pode realizar registro de solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

Além disso, de forma integrada com a Ouvidoria, foi disponibilizado no mesmo canal o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), unidade de atendimento responsável por prestar orientações, receber e gerenciar os pedidos de informações, bem como disponibilizar ao cidadão as informações de seu interesse.

Por fim, a Ouvidoria conta, atualmente, com acesso através de endereço eletrônico, além do serviço de atendimento telefônico e presencial, das 8h00 às 14h00, de segunda a sexta – feira, objetivando incentivar a participação, a cultura do ouvir, a intermediação entre cidadão e administração, para uma eficaz prestação de serviço.

6

2 ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS

O atendimento prestado pela Ouvidoria do Município de Mineiros do Tietê se inicia a partir do recebimento da manifestação através de um dos meios disponíveis e compreende na análise desta manifestação, onde ocorre a verificação se a mesma é de responsabilidade da Ouvidoria.

O tratamento formal e adequado, com as respectivas providências, carece de regulamentação e/ou diretrizes procedimentais do superior hierárquico.

Atualmente, o ouvidor, com base no seu conhecimento jurídico e análise de legislações pertinentes, busca dar o devido tratamento para o envio da resposta conclusiva ao usuário do serviço público.

Registre-se, no ano de 2019, desde a posse, o ocupante do cargo de ouvidor não foi submetido a nenhum tipo de treinamento de capacitação e certificação em Ouvidoria por iniciativa da Administração Municipal.

OUVIDORIA MUNICIPAL DE MINEIROS DO TIETÊ – SP

O acesso dos clientes e usuários ao canal da Ouvidoria pode ser realizado:

► **Pela internet:** mediante o preenchimento do formulário eletrônico disponibilizado pelo aplicativo do sistema eOUVE, no *site* https://eouve.com.br/, que pode ser redirecionado pela aba "Ouvidoria" na página inicial do site da prefeitura municipal ou por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico ouvidoria@mineirosdotiete.sp.gov.br;

► **Presencialmente:** de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 14h00, na Av. Frederico Ozanan, 255, Mineiros do Tietê - SP, 17320-000.

► **Por telefone:** de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 14h00, por meio do número (14) 3646-9090, ramal 9068;

► **Por meio do envio de carta:** à Ouvidoria, situada na na Av. Frederico Ozanan, 255, Mineiros do Tietê - SP, 17320-000.

Ao receber as manifestações, o ouvidor informa o número de protocolo, prazos e fornece cópia do registro ao cidadão, bem como orientações para acompanhamento até a resposta final.

Após analisar a manifestação, a Ouvidoria, quando possível, haja vista ausência de autonomia, solicita, se necessário, esclarecimentos e recomendações aos Departamentos diretamente envolvidos.

A resposta final ao cliente/usuário é elaborada pelo ouvidor, de acordo com as informações recebidas dos Departamentos competentes, sendo registradas no sistema eOUVE.

8

3. TIPOS DE DEMANDAS

A Ouvidoria Municipal é responsável por receber os seguintes tipos de manifestações:

► **Denúncia**: Manifestação que contenha relato referente a indícios de irregularidades envolvendo administração mucipal, bem como de seus servidores e gestores;

► **Elogio**: Manifestação de satisfação e aprovação para com decisões, procedimentos e o desempenho da Ouvidoria;

► **Reclamação**: Manifestação que expresse insatisfação quanto aos serviços públicos prestados;

► **Sugestão**: Manifestação que apresente propostas com o intuito de contribuir para melhoria dos serviços públicos prestados.

Quanto à identidade, as manifestações podem ser:

- **Anônimas**: Quando o manifestante não se identifica;
- **Identificadas:** Quando o manifestante informa seus dados pessoais.
- **Sigilosas:** Caso o manifestante se identifique e não autorize a divulgação de seus dados de identificação, é resguardado o sigilo das informações.

As manifestações de autoria desconhecida ou incerta são admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem alegações verossímeis. Não há regulamentação interna para tratamento das demandas.

4 ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria Municipal de Mineiros do Tietê buscou durante todo o 2º semestre de 2019, quando assumida por cargo de provimento efetivo, o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida, com base no conhecimento de iniciativa própia do ocupante do cargo.

As manifestações relacionadas à Ouvidoria, com conteúdo de denúncias, sugestões, elogios, reclamações e outras (pedidos diversos de informações e esclarecimentos), foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, solicitando a devolução com as devidas respostas e, quando houvesse, cópia dos documentos pertinentes para controle do Departamento e ciência ao manifestante.

Especificamente quanto às denúncias registradas, por vezes, tornou-se prejudicada a atribuição de apuração conferida ao cargo, conforme LC115/2018, competência destacada pelo Departamento Jurídico através de seu ofício de n. 25/2019, uma vez que, informalmente, a instauração, os limites de apuração, medidas corretivas ou aprimoramento dos procedimentos e rotinas internas, ficam a critério exclusivo do Gabinete, sem definições claras quanto à atuação da Ouvidoria.

No ano de 2019, 05 (cinco) denúncias foram registradas, sendo 02 (duas) referentes à condutas irregulares de funcionários (ref.: protocolo n. 233477 e n. 227082), 01 (uma) atinente à acumulação ilegal de cargos públicos ref.: protocolo n. 230207), e 02 (duas) de não atribuição da Ouvidoria, atinente queimadas e venda de casa – CDHU pelo contemplado (ref.: protocolo n. 136312 e n. 135743).

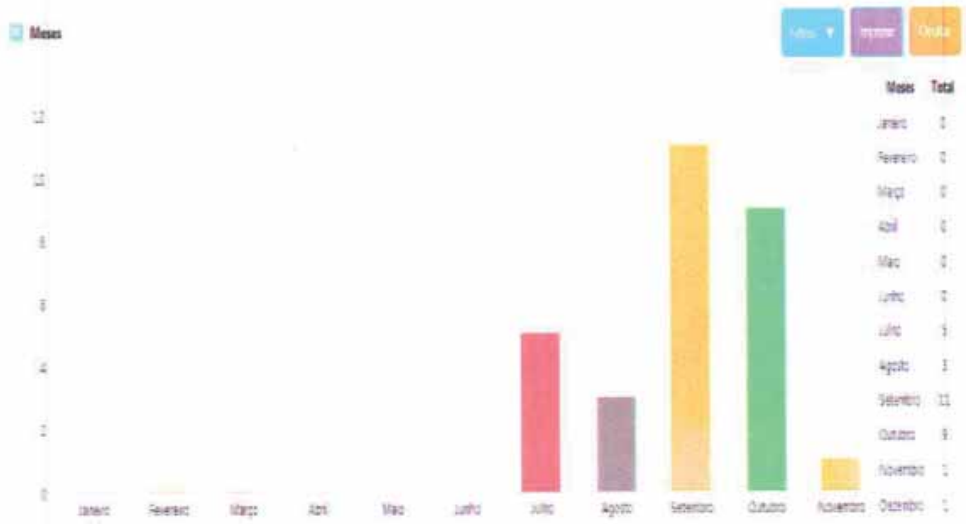
Das denúncias recebidas de protocolo n. 233477 e n. 227082, não houve determinação de apuração por parte da Ouvidoria, mas receberam tratamento e foram concluídas a critério procedimental do Gabinete e encontram-se encerradas.

A denúncia de protocolo n. 230207 recebeu tratamento devido, sendo identificado 01 (um servidor) em acumulação ilegal, ratificado pelo parecer jurídico n. 52/2019. Como resultado, procedeu-se a cientificação do servidor com a colheita de declaração sobre a opção a que deseja permanecer vinculado e da exoneração do cargo remanescente.

OUVIDORIA MUNICIPAL DE MINEIROS DO TIETÊ – SP

Conforme demonstra o Gráfico 1, as manifestações relacionadas à Ouvidoria, no ano de 2019, somam um total de 30 (trinta) registros. Registre-se que a atividade se iniciou a partir de julho de 2019, contando com sala específica a partir de setembro do mesmo ano, apresentando maior utilização a partir de então.

GRÁFICO 1 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

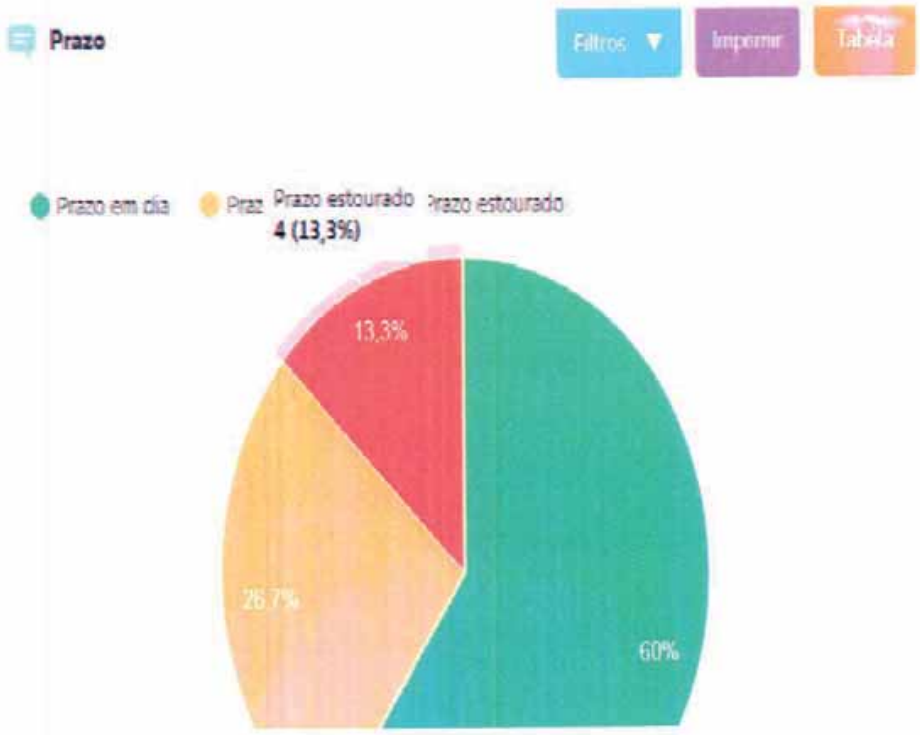


Fonte: eOuve Mineiros do Tietê-SP (2019)

11

Conforme pode ser observado no Gráfico 2, apenas 13,3% das demandas recebidas não respeitaram o prazo para conclusão, sendo os atrasos devidamente justificados e registrados no sistema para ciência do manifestante.

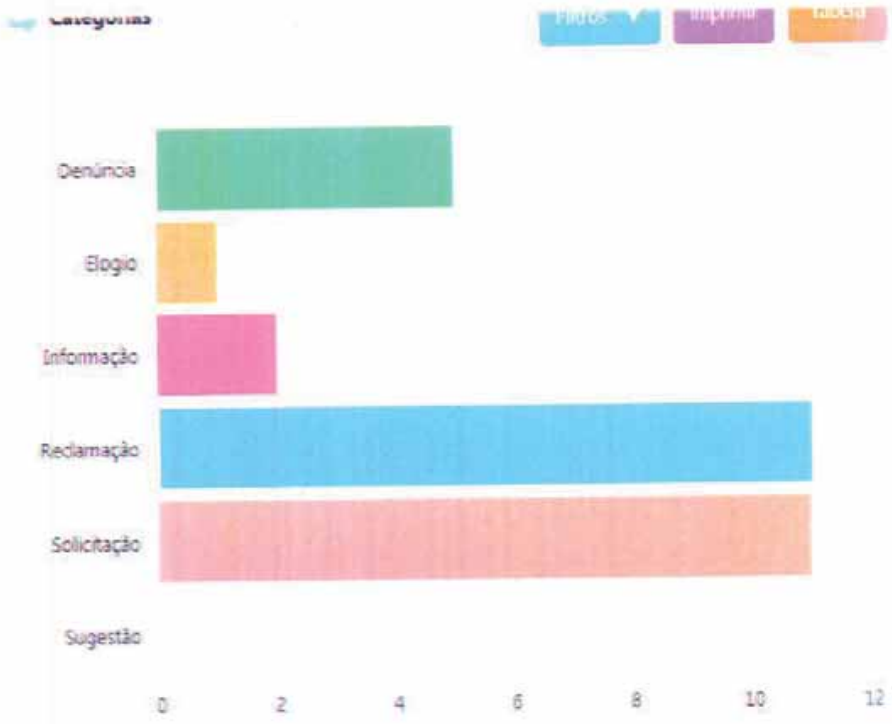
GRÁFICO 2 – ATENDIMENTO DE PRAZOS PELA OUVIDORIA



Fonte: eOuve Mineiros do Tietê-SP (2019)

Conforme demonstra o Gráfico 3, obtivemos 11 (onze) solicitações, 11 (onze) reclamações, 05 (cinco) denúncias, 02 (dois) pedidos de informação e 01 (um) elogio à administração.

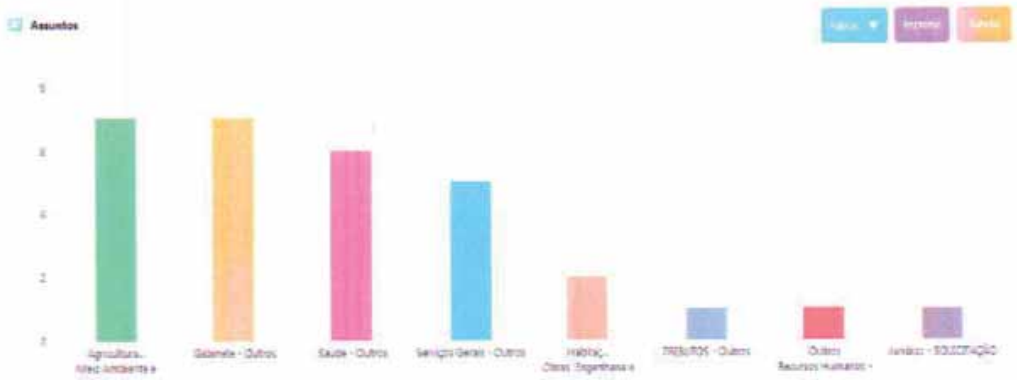
GRÁFICO 3 – CATEGORIA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: eOuve Mineiros do Tietê-SP (2019)

O Gráfico abaixo, mostra os Departamentos que mais receberam demandas para análise e adoção de providências:

GRÁFICO 4 – ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

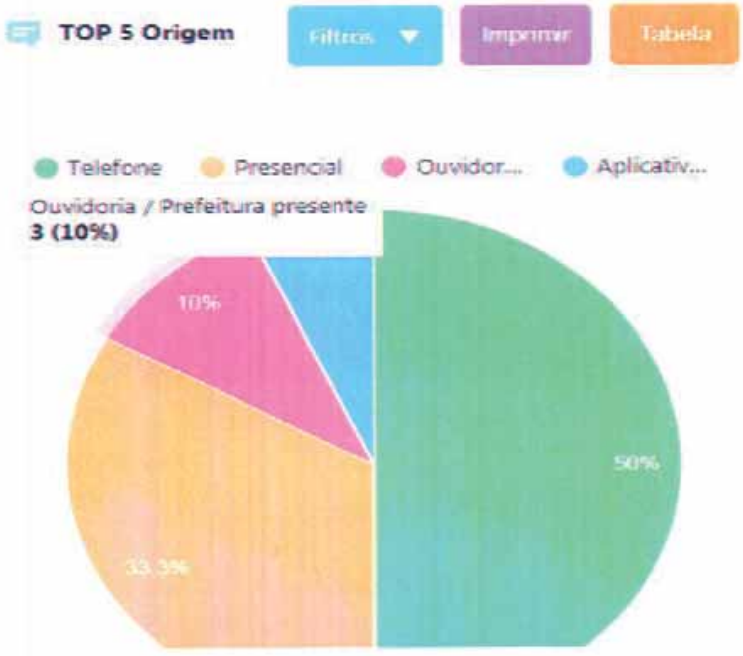


Fonte: eOuve Mineiros do Tietê-SP (2019)

O canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado foi o telefone, com um total de 15 registros, representando 50% das demandas recebidas, conforme mostra o Gráfico 4.

Os registros realizados presencialmente representam 43,33%, com um total de 13 registros, pelo aplicativo eOuve foram registradas 2 manifestações, representando 6,7%, não ocorrendo registros por meio do envio de carta.

GRÁFICO 5 – CANAIS DE ACESSO UTILIZADOS



Fonte: eOuve Mineiros do Tietê-SP (2019)

Quanto ao perfil dos manifestantes, o Gráfico 6 evidencia maior participação do gênero femino, com registro de 22 manifestações, representando 64,7 %, comparado a 11 registros por cidadãos do gênero masculino, correspondente a 32,4% e o restante não identificado.

No que diz respeito a faixa etária, verifica-se que o público mais participativo, está na faixa dos 20-59 anos, sendo os idosos representantes de 8,8% das demandas registradas.

GRÁFICO 6 – PERFIL DOS MANIFESTANTES



Fonte: eOuve Mineiros do Tietê-SP (2019)

OUVIDORIA MUNICIPAL DE MINEIROS DO TIETÊ – SP

Considerando o teor das manifestações, a maioria das reclamações registradas na Ouvidoria diz respeito aos Serviços Gerais e Meio Ambiente: buracos, limpeza de ruas e interior de quintais e terrenos sem identificação do proprietário, bem como cortes de árvores.

O grande número de reclamações envolvendo o Departamento Muncipal de Saúde, em porcentagem significativa, apresentou necessidade de visitas da vigilância sanitária com maior frequência nas residências, sendo nítada a carência de educação da população atinente à saúde pública e a necessidade, quando o caso, de aplicação de multas previstas, quando da infração do código de posturas, sendo um ponto relevante a ser considerado para metas de trabalhos em 2020.

Ainda sobre as reclamações, registre-se êxito na resolução das demandas, apenas com uma avalação negativa pela impossibilidade de atendimento quando envolve prevenção de riscos e agravos envolvendo animais (gatos e cachorros), por ausência de política pública voltada a esse problema em específico.

17

5 DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E RESULTADOS DAS METAS DE TRABALHO .

A avaliação continuada dos serviços públicos decorre de determinação obrigatória da lei 13.460/2017, devendo seu resultado ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade e servirá de subsidio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário –registre-se a inexistência da respectiva carta nessa Prefeitura Municipal.

A ferramenta utilizada como meio principal de avaliação colocada à disposição da Ouvidoria Municipal de Mineiros do Tietê é o FALA AQUI, um tablet da empresa XB3 soluções – contrato 61/2019, que possibilita a elaboração de perguntas ao usuário do serviço avaliado.

As perguntas são elaboradas a critério do ouvidor, entretanto, a elaboração deve, em tese, atender a finalidade dos objetivos discutidos em conjunto com o Gabinete e os Departamentos envolvidos, para identificação dos pontos a serem avaliados e, com os resultados obtidos, após a publicação, realizar metas de trabalho para correções e melhorias.

O ofício n. 07/2019 – Ouvidoria, cientificou o Gabinete da necessidade das adequações OBRIGATÓRIAS à luz da lei 113.460/2017 e em conformidade com a Regulamentação Modelo, aprovada pela rede de Ouvidorias em sua V Reunião Extraordinária, mormente:

- ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO;
- AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
- CRIAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS
- NECESSIDADE DE CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

Para tanto, o mesmo documento requereu orientações para funcionamento da Ouvidoria e/ou treinamento do ocupante do cargo, vislumbrando o atendimento das exigências legais, sem deixar de observar ordens hierárquicas e suas políticas de gestão, haja vista não resposta às recomendações do ofício n. 05/2019, sobre a regulamentação através de elaboração de lei de institucionalização e regimento interno.

Como resposta, o Chefe do Poder Executivo informou que a ausência de legislação poderia ser suprida com a elaboração de um projeto de lei, posteriormente aprovada pela Câmara Municipal (minuta do Projeto de Lei realizado pela Ouvidoria, já encaminhada ao Jurídico anteriormente), porém, nao houve providências nesse sentido até dezembro de 2019.

Quanto à solicitação de realização de treinamentos, informou o aguardo de requerimento expresso de participação, pelo ouvidor, para capacitação e elaboração da respectiva Carta de Serviços - solicitação essa já realizada no ofício n. 07/2019, cabendo à administração, assim como realizado, costumeiramente, com os demais servidores, o encaminhamento para capacitação segundo critérios da gestão.

Por fim, no que tange a organização de metas de trabalho, elucidou ser procedimento a ser adotado por decisão conjunta do Chefe do Executivo, Chefe do Gabinete e do Departamento Jurídico e da própria Ouvidoria, com manifestação dos outros Departamentos, para acrescertar ou complementar, a definição da reunião em questão, o que não foi realizado.

No período de 27 de agosto a 29 de setembro, a Ouvidoria Municipal avaliou os serviços públicos prestados pelo CENTRO DE SAÚDE III DR LUIZ MERCADANTE, objetivando dar início à avaliação na área da saúde, em razão de seu caráter essencial.

O ofício n. 11/2019 – Ouvidoria, encaminhou ao Gabinete resultado da pesquisa solicitando orientações sobre o procedimento a ser adotado para os pontos identificados que carecem de aprimoramento, a fim de dar o devido tratamento dos

dados obtidos. Na oportunidade, OUVIDORIA MUNICIPAL DE MINEIROS DO TIETÊ – SP

informou a OBRIGATORIEDADE da respectiva publicação dos resultados da pesquisa.

Em razão da ausência de efetivas providências, a Ouvidoria Municipal, no ano de 2019, não teve metas de trabalho e resultados a apresentar, resultando na suspensão da avaliação continuada dos serviços públicos, com a inatividade da ferramente "FALA AQUI", que não atinge sua finalidade sem que os dados sejam publicados e utilizados como indicadores no aprimoramento dos serviços prestados, **estando no aguardo dos impulsos e diretrizes que competem ao Poder Executivo**.

20

6 CONCLUSÕES

No ano de 2019, a Ouvidoria começou a atuar, efetivamente, a partir do mês de julho, com a posse do ocupante do cargo de ouvidor, através de provimento efetivo.

Em que pese constar na estrutura administrativa desde 2017, **trata-se de um Departamento, ativamente, novo**, demonstrado pela **inexistência de institucionalização legislativa, regulamentaçao de questões procedimentais e do próprio cargo de ouvidor**, providências já recomendadas ao Poder Executivo Municipal.

Em outubro do presente ano, **logrou-se êxito na obtenção de um espaço físico exclusivo para atendimento ao cidadão**, com a devida disponibilização dos canais de acesso, o que resultou em maior número de atendimento comparado aos meses anteriores.

Ao todo, **foram registrados 30 (trinta) demandas**, sendo **prejudicado o devido tratamento específico para algumas, mormente denúncias, pela ausência de regulamentação, bem como diretrizes**, já solicitadas pela Ouvidoria, para o exercício efetivo da atribuição de apuração, entretanto, todas encontram-se encerradas justificadamente.

Conforme se pode observar, em pouco tempo, **os números de demandas aumentam** a cada movimento para o efetivo funcionamento: um espaço físico, uma nova ferramenta, o que **evidencia a importância do apoio do Executivo tanto na divulgação, quanto na regulamentação.**

Registre-se, que será **o trabalho em conjunto que irá viabilizar a máxima efetividade da finalidade do órgão de controle social, comprovando que há um compromisso de transparência no alcance de indicadores de melhoria da gestão, bem como na busca pela humanização dos serviços públicos.**

OUVIDORIA MUNICIPAL DE MINEIROS DO TIETÊ – SP

O atendimento das determinações obrigatórias da legislação federal 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, **foram objeto de inúmeros ofícios com cientificação, recomendações e orientações**, inclusive no que tange a treinamento do ouvidor para capacitação e certificação, porém, **sem efeito até o momento.**

Por essa razão, **nosso município está em descumprimento com as determinações legais**, especialmente no que diz respeito **à Carta de Serviço, Avaliação Continuada e Criação de Conselho de Usuários**.

Pelos mesmos motivos, **prejudicados encontram-se os resultados atinentes às pesquisas de opinião**, que não há públicação dos dados e também não originaram metas de trabalhos a serem desenvolvidas a partir da colheita dos mesmos, apesar de já requeridas ao Gabinete.

Destarte, a **Ouvidoria Municipal carece de um olhar atento e interessado da Administração** que, ao que se evidencia, não estava preparada para atividades que competem a esse órgão e às atribuições do cargo do ouvidor, mas que, em conjunto, poderão ser materializadas.

Faz-se necessário o movimento de dar condições legais e procedimentais para o regular funcionamento, com a colaboração para o controle e aprimoramento dos serviços públicos prestados ao cidadão nesta municipalidade.

Concluí-se, portanto, com a **reiteração das recomendações** relacionadas à **regularização do presente Departamento**, para que no exercício de 2020 consigamos desenvolver todos os trabalhos a que nos compete.

Mineiros do Tietê, 27 de dezembro de 2019.

Juliana S. Peretti
RG: 47.145.085-6
Ouvidoria Municipal

JULIANA STEFANIA PERETTI
Ouvidora

22

OUVIDORIA MUNICIPAL DE MINEIROS DO TIETÊ – SP

23