



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PRACINHA**

**ESTADO DE SÃO PAULO**

CNPJ 67.662.007/0001-40

# **OUVIDORIA**

**Prefeitura Municipal de Pracinha**



**PERÍODO DE REFERÊNCIA: 11/06/2021 A 30/09/2021**

Av. Francisco Gimenes, 175, Centro - Pracinha- SP, CEP: 17790-000.  
Fone/Fax: (18) 3552-1141 – [pmpracinha@hotmail.com](mailto:pmpracinha@hotmail.com)



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PRACINHA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
CNPJ 67.662.007/0001-40

**SUMÁRIO**

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	
<b>SOBRE OUVIDOR.....</b>	
<b>RELATÓRIO TRIMESTRAL.....</b>	
<b>RECEBIMENTO E PROCESSAMENTO DAS INFORMAÇÕES.....</b>	
<b>APRESENTAÇÃO DADOS DO 1º TRIMESTRE.....</b>	
<b>NOTA DO OUVIDOR RESPONSÁVEL.....</b>	





**PREFEITURA MUNICIPAL DE PRACINHA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
CNPJ 67.662.007/0001-40

## **APRESENTAÇÃO**

Sobre a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pracinha A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pracinha instituída pela Lei Nº 9.754/2021, tem por objetivo servir como instrumento de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados ao dia a dia ao funcionamento da Prefeitura Municipal, assim como outros encaminhamentos também relacionados às atribuições e competências desta entidade. A Ouvidoria é um espaço criado para o cidadão interagir com a Prefeitura Municipal e seus representantes. A criação de Ouvidorias é o reflexo das aspirações populares por maior participação e conhecimento da atuação do Poder Executivo. É um instrumento democrático de controle e avaliação que permite acompanhar, comentar, sugerir e elogiar a atuação política dos representantes do povo, contribuindo para a construção e o fortalecimento da democracia, com ética e transparência. É uma ferramenta de consolidação da soberania e participação popular, onde o Ouvidor representa os interesses do cidadão junto à instituição. Existem várias formas de entrar em contato com a Ouvidoria. Por correspondência para o endereço: Avenida Francisco Gimenez, 175 – Centro – CEP 17790-000 – Pracinha – SP. Por telefone: (18) 3552-1141. Por email: [ouvidoria@pracinha.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@pracinha.sp.gov.br). Ou pessoalmente, no horário de funcionamento: das 8h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00. Para ter acesso à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pracinha, o cidadão precisa se identificar com nome e endereço completo. O sigilo é garantido para resguardar o cidadão, porém denúncias anônimas não são processadas.

## **SOBRE OUIDOR**

Nos países democráticos, o ouvidor exerce um ofício cada vez mais presente nas instituições públicas, atuando na mediação dos interesses do cidadão junto aos diversos departamentos do órgão em que atua. Tendo a Ouvidoria como uma ponte de comunicação entre a população e seus representantes, a figura do Ouvidor surge como responsável por manter o bom funcionamento deste canal, assegurando que cada manifestação chegue ao destino adequado, para que seja possível fornecer a melhor resposta ao interessado. O ouvidor é a pessoa que costura relações, abre perspectivas de diálogo, estabelece a comunicação entre as partes. Daí sua grande importância. Nomeado dentre os servidores efetivos da Prefeitura Municipal de Pracinha que atendem os critérios da Lei Nº 754/2021, o atual responsável pela Ouvidoria é Elaene Stefani Santos Dantas, servidora efetiva da Prefeitura Municipal de Pracinha desde 2016.

Av. Francisco Gimenes, 175, Centro - Pracinha- SP, CEP: 17790-000.  
Fone/Fax: (18) 3552-1141 – [pmpracinha@hotmail.com](mailto:pmpracinha@hotmail.com)



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PRACINHA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
CNPJ 67.662.007/0001-40

**RELATÓRIO TRIMESTRAL**

Dentre as atribuições elencadas na Lei Nº 754/2021, compete ao Ouvidor elaborar relatório trimestral das atividades da Ouvidoria disponibilizando-o para conhecimento dos cidadãos (Art. 2º, VI) como medida de transparência e publicidade dos atos praticados pela Ouvidoria. O presente relatório atende ao mandamento do dispositivo supramencionado e visa informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria no 3º trimestre de 2021 (período compreendido entre 11 de junho e 30 de setembro de 2021).

**RECEBIMENTO E PROCESSAMENTO DAS INFORMAÇÕES**

Para que a Ouvidoria consiga alcançar seus objetivos é extremamente necessário que as informações fluam de maneira rápida e sem nenhum entrave burocrático dentro da instituição à qual ela pertence. Quando o ouvidor receber uma manifestação e solicitar a uma unidade da instituição para que seja providenciada a sua resolução, ele inicia um processo de gestão da informação. Esse processo pode tramitar por diversas unidades da instituição ou até por outros órgãos até retornar à Ouvidoria para conclusão. Por isso é necessário que o ouvidor domine o processo de gestão da informação realizando o competente gerenciamento das manifestações desde o recebimento até a conclusão, estabelecendo e respeitando etapas lógicas que dinamizem este processo e que permitam, ao final, oferecer a melhor resposta ao cidadão e realizar de forma eficaz o registro das atividades da Ouvidoria para elaboração de relatórios. Além disso, um processo lógico e organizado de gestão da informação auxilia na tempestividade das respostas e fornece maior controle sobre os prazos, permitindo que o ouvidor possa cobrar e ser cobrado quando da demora. A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pracinha utiliza um processo de gestão da informação personalizado composto por cinco etapas lógicas criadas para assegurar que a manifestação do cidadão alcance o objetivo almejado, ou que, na impossibilidade disso, seja o interessado efetivamente comunicado dos motivos que frustraram o êxito da sua manifestação. Essas etapas também possibilitam a escolha e adoção das melhores estratégias pela Ouvidoria para momentos diferentes do processo e permitem o fornecimento de pelo menos um mínimo de informações, a qualquer momento, conferindo maior transparência durante toda a execução. Como se trata de um processo dinâmico, as etapas propostas não se justificam e nem se encerram apenas em si, podendo sofrer adaptações dependendo da natureza e da complexidade da manifestação. O importante é que em todo processo gerido pela Ouvidoria seja respeitada, ao menos, a lógica e os objetivos dessas etapas, abrindo-se espaço para a discricionariedade do ouvidor responsável no tocante à forma de execução dessas etapas, a fim de que a forma não prevaleça sobre o

Av. Francisco Gimenes, 175, Centro - Pracinha- SP, CEP: 17790-000.

Fone/Fax: (18) 3552-1141 – [pmpracinha@hotmail.com](mailto:pmpracinha@hotmail.com)





**PREFEITURA MUNICIPAL DE PRACINHA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
CNPJ 67.662.007/0001-40

conteúdo, assegurando que as etapas não se configurem em meros entraves burocráticos que prejudiquem a atuação desse profissional.

As cinco etapas lógica de gestão da informação empregadas no recebimento e processamento das manifestações de cidadão pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pracinha são:

**RECEBIMENTO:** É atribuição do ouvidor realizar diariamente o acompanhamento ostensivo de todos os canais de comunicação da Ouvidoria para verificar se há registro de nova manifestação de munícipe. Havendo nova manifestação o ouvidor procederá com a checagem dos elementos principais da manifestação e com a extração das informações fundamentais como: dados pessoais do interessado, dados de correspondência e espécie de manifestação. Após análise atenta, o ouvidor também procederá com a elaboração da síntese da manifestação que consiste na redução de tudo o que foi alegado pelo munícipe a uma forma simples, objetiva e direta, que destaca apenas os pontos essenciais da manifestação.

Havendo os elementos necessários (identificação e inteligibilidade) a manifestação será efetivamente recebida pela Ouvidoria, passando para a segunda fase do processo. Na ausência de algum desses elementos será apurada a possibilidade de convalidação. Não sendo possível a manifestação será descartada.

**PROCESSAMENTO:** Após o recebimento, será analisada a complexidade da manifestação verificada a necessidade de encaminhamentos, a partir dessa compreensão serão estabelecidas as estratégias que serão adotadas. Manifestações menos complexas e que não demandam encaminhamento serão solucionadas de imediato, passando diretamente para as etapas finais (Comunicação e Registro). Por sua vez, as manifestações mais complexas e ou aquelas que exigem encaminhamento serão processadas na forma de Expediente da Ouvidoria, e serão devidamente identificadas e autuadas seguindo uma ordem crescente de data de abertura observando o padrão estabelecido.

**ENCAMINHAMENTO:** As manifestações que demandarem decisão, orientação ou conhecimento ou justificativa de outros setores ou servidores da Câmara Municipal passarão pela fase de encaminhamento, em que a Ouvidoria solicitará de forma oficial dos setores ou

Av. Francisco Gimenes, 175, Centro - Pracinha- SP, CEP: 17790-000.  
Fone/Fax: (18) 3552-1141 – [pmpracinha@hotmail.com](mailto:pmpracinha@hotmail.com)



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PRACINHA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
CNPJ 67.662.007/0001-40

servidores responsáveis a providência necessária para solucionar a manifestação do cidadão. O comprovante deste encaminhamento será anexado ao Expediente da Ouvidoria correspondente e poderá ser encaminhado ao interessado caso solicitado.

Após o encaminhamento, será necessário aguardar a resposta do setor ou servidor demandado para poder proceder à próxima etapa.

**COMUNICAÇÃO:** Estando presentes os elementos necessários para compor a resposta adequada à manifestação do cidadão, a Ouvidoria efetuará a comunicação do interessado transmitindo-lhe as informações relevantes pertinentes à sua demanda, podendo encaminhar juntamente cópia de documentos que enriqueçam esta resposta. A Ouvidoria se utilizará dos mesmos canais de comunicação disponíveis ao cidadão para efetuar esta comunicação. A escolha do canal se pautará em critérios de eficiência e economicidade e levará em consideração, especialmente, o canal que melhor favoreça ao cidadão, que é o destinatário final de todo este processo de gestão de informação. O comprovante da comunicação será anexado ao Expediente da Ouvidoria correspondente, quando houver, para efeito de comprovação futuras.

**REGISTRO:** Após a comunicação, que remete ao interessado as informações necessárias para satisfazer a sua manifestação, o ouvidor realizará o registro dos dados necessários os quais serão utilizados na confecção do relatório quadrimestral e determinará o arquivamento do expediente quando houver.

### **APRESENTAÇÃO DADOS DO 3º TRIMESTRE**

No período de 11 de junho a 30 de setembro de 2021 a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pracinha não registrou nenhuma manifestação através dos canais de comunicação disponibilizados aos cidadãos. Quanto aos pedidos de informações solicitados pelo e-sic foram 03, todos atendidos. Com isso observamos que o “pedido de informações” continua sendo o tipo de manifestação mais recorrente. Importante pontuar, que este período também foi marcado pelas mudanças provocadas pela pandemia de Covid-19 com regras limitadas de acesso ao prédio e outras medidas sanitárias de prevenção e proteção.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE PRACINHA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
CNPJ 67.662.007/0001-40

**Quadro resumo com os dados registrados no período:**

MODALIDADE	Livre Manifestação	0
	Elogio	0
	Crítica/Reclamação	0
	Pedido de Informação	0
	Solicitação de Documentos	03

CANAL	Correspondência	0
	E-Sic	03
	E-mail	0
	Telefone	0
	Acolhimento Pessoal	0

RESPOSTA	Intempestiva	
	Tempestiva	03
	Imediata	

GÊNERO	Homem	03
	Mulher	0
SETOR	Público	0
	Privado	03

ORIGEM	Não declarado	
	Outros municípios	0
	Pracinha	03



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PRACINHA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
CNPJ 67.662.007/0001-40

**NOTA DO OUVIDOR RESPONSÁVEL**

Ao término do 3º trimestre de 2021, cumpro apresentar o presente relatório como forma de registro dos trabalhos da Ouvidoria, os quais transcorreram dentro da normalidade apesar de vivenciarmos um período bastante atípico em função da crise sanitária causada pela pandemia do novo coronavírus – Covid-19, que tem assolado o mundo e que continua causando impacto nas atividades da Prefeitura Municipal de Pracinha e na vida de todos nós. Como medida de segurança, tanto para servidores quanto para os munícipes, a Prefeitura Municipal muito sabiamente continuou editando, ao longo do período, diversos atos ora suspendendo o atendimento ao público e o acesso deste, ora restabelecendo-o, de acordo com o que a fase do município no plano estadual de combate à pandemia demandava. Sem maiores apontamentos, além daqueles que já foram registrados, dato e assino o presente relatório como sendo máxima expressão de verdade sobre as atividades desenvolvidas pela ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pracinha no período de 11 de junho a 30 de setembro de 2021.

Pracinha, 14 de Outubro de 2021.

**Elaene Stefani Santos Dantas**

**Ouvidor da Prefeitura Municipal de Pracinha**