

**PREFEITURA MUNICIPAL DO PAULISTA
SECRETARIA DE GOVERNO E GABINETE
OUVIDORIA-GERAL MUNICIPAL**

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

2024

**Francisco Jovino da Mota
Matrícula 46463**

OUVIDOR-GERAL MUNICIPAL



INSTITUCIONAL

PREFEITO

Yves Ribeiro de Albuquerque

VICE-PREFEITO

Gilvandro Vieira de Andrade Filho

SECRETÁRIO DE GOVERNO E GABINETE

Ydigoras Ribeiro de Albuquerque

CONTROLADOR-GERAL MUNICIPAL

Gustavo Paulo Miranda de Albuquerque Filho

OUVIDOR-GERAL MUNICIPAL

Período: Janeiro a Março de 2024.

Joédes Matias de Oliveira

OUVIDOR-GERAL MUNICIPAL

Período: Abril a Dezembro de 2024.

Francisco Jovino da Mota (Jota Júnior)

Matrícula 46463

Membros da Ouvidoria ao longo do ano de 2024:

Max Carvalho

Wesley Câmara

Fernando Lins

Denilson Andrade

Maria das Graças

Yuri Fulco

Relatório Anual 2024 elaborado pela Ouvidoria-Geral do Paulista.

Obs.: 1. Fernando entrou na Ouvidoria a partir de julho.

2. Yuri encerrou suas atividades na Prefeitura do Paulista no fim de junho.

3. Maria das Graças encerrou suas atividades na Prefeitura do Paulista no fim de novembro.

4. Denilson encerrou suas atividades na Prefeitura do Paulista no fim de novembro.

SUMÁRIO



1

Institucional

2

Legislação

3

Localização da
Ouvidoria

4

Termo de Doação
de Bens Móveis

5

Tombamento

6

Novo Portal da
Transparência

7

Canais da Ouvidoria

8

Estatística

INSTITUCIONAL



A Ouvidoria-Geral do Paulista foi criada no ano de 2005, conforme a Lei Municipal nº 3.853, estabelecendo as diretrizes básicas de proteção ao usuário dos serviços públicos prestados.

Importa destacar que a Ouvidoria-Geral era vinculada à Controladoria-Geral Municipal. Depois, passou a fazer parte da Secretaria de Governo e Gabinete.

Desde a criação da Ouvidoria, aconteceram diversas atualizações dirigidas para o atendimento humanizado ao usuário, principalmente nas tratativas de solicitações impulsionado com o advento da tecnologia, por meio dos canais oficiais.

O presente relatório está em conformidade ao que dispõe o artigo 26, inciso III da Lei Municipal 4.405/2014, em consonância com a legislação federal sobre o Acesso à Informação, Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011.

Diante desse contexto, a Ouvidoria-Geral publica de forma transparente o Relatório Anual 2024, apresentando as estatísticas necessárias para o seu pleno funcionamento. O objetivo é que os gráficos sejam analisados para uma contribuição no planejamento de políticas públicas.

Capacitação

Workshop: Compreendendo a LGPD

Data: 23 a 24/07/2024

Horário: 9h às 12h

Local: Auditório da Secretaria de Educação do Paulista

Treinamento do Portal da Transparência

Data: 30 de agosto de 2024.

Formato: On-line

Lei Nº 3.853/2005



EMENTA - Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal, estabelece diretrizes básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município do Paulista e dá outras providências.

PREFEITURA DA CIDADE DO PAULISTA
GABINETE DO PREFEITO

LEI Nº 3.853/2005

EMENTA: Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal, estabelece diretrizes básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município do Paulista e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PAULISTA,

Faço saber que a Câmara Municipal de Paulista aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Artigo 1º - Fica criada dentro da estrutura organizacional do Gabinete do Prefeito, a Ouvidoria Municipal, órgão responsável pela proteção e defesa do usuário dos serviços públicos que são prestados por este Município.

Artigo 2º - Compete a Ouvidoria Municipal, receber, examinar e encontrar as soluções cabíveis as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas que versarem sobre:

I - violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdade individual ou coletiva;

II - prática de ilegalidade ou abuso de poder que venha a ser praticado por qualquer servidor público municipal;

III - mau funcionamento dos serviços públicos no âmbito municipal, sob qualquer aspecto;

IV - propor medidas necessárias à regularização dos trabalhos administrativos e outros;

V - propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos que forem constatados;

VI - propor quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito administrativo destinados a apurar as irregularidades que tenham chegado ao seu conhecimento;

VII - encaminhar ao Gabinete do Prefeito, a Secretaria de Assuntos Jurídicos e à Secretaria envolvida ou outro Órgão da

Decreto N° 060/2023

Regulamenta a estrutura, organização e funcionamento da Ouvidoria do Município do Paulista e dá outras providências.



GABINETE DO PREFEITO

DECRETO N° 060/2023

Regulamenta a estrutura, organização e funcionamento da Ouvidoria do Município do Paulista e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – ESTADO, no uso das atribuições institucionais que lhe são conferidas em função do cargo e com respaldo no que preceitua a Lei Orgânica do Município, e

CONSIDERANDO que a Lei Municipal nº 5.084 de 2022, cuidou da organização administrativa da Prefeitura do Município do Paulista, disciplinando as atribuições da Ouvidoria Geral do Município;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral do Município é parte integrante da estrutura do Gabinete do Prefeito, estando o Ouvidor Geral subordinado direta e indiretamente à Secretaria de Governo e Gabinete;

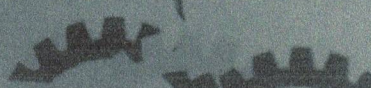
CONSIDERANDO a necessidade da proteção e defesa do usuário do serviço público do Município do Paulista;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria do Município do Paulista, no âmbito do Poder Executivo;

DECRETA

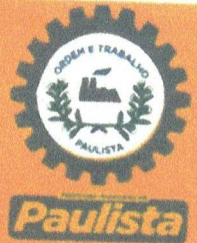
Capítulo I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

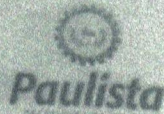


LEGISLAÇÃO

Lei Nº 4.405/2014



EMENTA - Dispõe sobre o acesso a informações previsto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.



GABINETE DO PREFEITO

LEI Nº. 4.405/2014

EMENTA - Dispõe sobre o acesso a informações previsto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

O PREFEITO CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DO PAULISTA, ESTADO DE PERNAMBUCO, no uso das atribuições institucionais que lhe são conferidas em função de seu cargo, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, bem como pelas demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município, com o fim de garantir o acesso a informações previsto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. O direito de acesso a informação mencionado no caput deste artigo será garantido substancialmente por meio da divulgação de informações nos termos do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de solicitação a ser apresentada nos termos do art. 8º, ambos desta Lei.

Art. 2º. Aplicam-se as disposições contidas nesta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas no caput deste artigo refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Art. 3º. Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da Administração Pública e com as seguintes diretrizes:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de

Paulista, 18 de novembro de 2014. O Prefeito Constitucional, [Assinatura]



LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



Paulista



OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL

**Praça Agamenon Magalhães,
Centro de Paulista.**

CEP: 53.401-441.



Previdência Social



**Prefeitura Municipal
de Paulista**

**Correios -
Agência Paulista**



Sapataria do Neco



TERMO DE DOAÇÃO DE BENS MÓVEIS



TERMO de doação de bens móveis, que entre si fazem, de um lado, a UNIÃO, por intermédio do TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO e, de outro, a PREFEITURA DA CIDADE DO PAULISTA - PE – OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL, formalizado e registrado por meio do PROAD n.o 9495/2024.

O presente instrumento tem por objeto a doação de 44 (quarenta e quatro) bens móveis, também relacionados às fls. 13/16 dos autos do PROAD 9495/2024, ressaltando que todos os itens são considerados inservíveis para o TRT 6.

**Data do Termo de
Doação do TRT 6:**
5 de junho de 2024.

**Data do
Recolhimento dos
equipamentos
no TRT 6:**
18 de junho de 2024.

**Data do Tombamento
na Prefeitura do
Paulista:**
14 de novembro de
2024.





TOMBAMENTO

PREFEITURA MUNICIPAL DA CIDADE DO PAULISTA
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA DE PATRIMÔNIO E ARQUIVO PÚBLICO

ORDEM DE SERVIÇO: 182 / 2024

SECRETARIA: OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPAL
FORNECEDOR : TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO
DATA DE EMISSÃO DA N.F : 05/06/2024
SETOR: OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL
Nº DA NOTA FISCAL: TERMO DE DOAÇÃO
DATA DO TOMBAMENTO: 14/11/2024

ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM	QTDE	Nº TOMBAMENTO	OBS
01	MONITOR 20 POLIGADAS POSITIVO	20	1.1 - 34369 A 1.1 - 34388	
02	CPU ULTRABOOK HP-MOD. ELITEBOOK 840 G1	04	1.1 - 34389 A 1.1 - 34392	
03	CPU DESKTOP POSITIVO C820	20	1.1 - 34393 A 1.1 - 34412	

Paulista, 14 De Novembro De 2024

VISTO DO RECEBEDOR DA NOTA FISCAL

Ouvidor Geral Municipal
Matricula 46463
Francisco Jovino da Mota

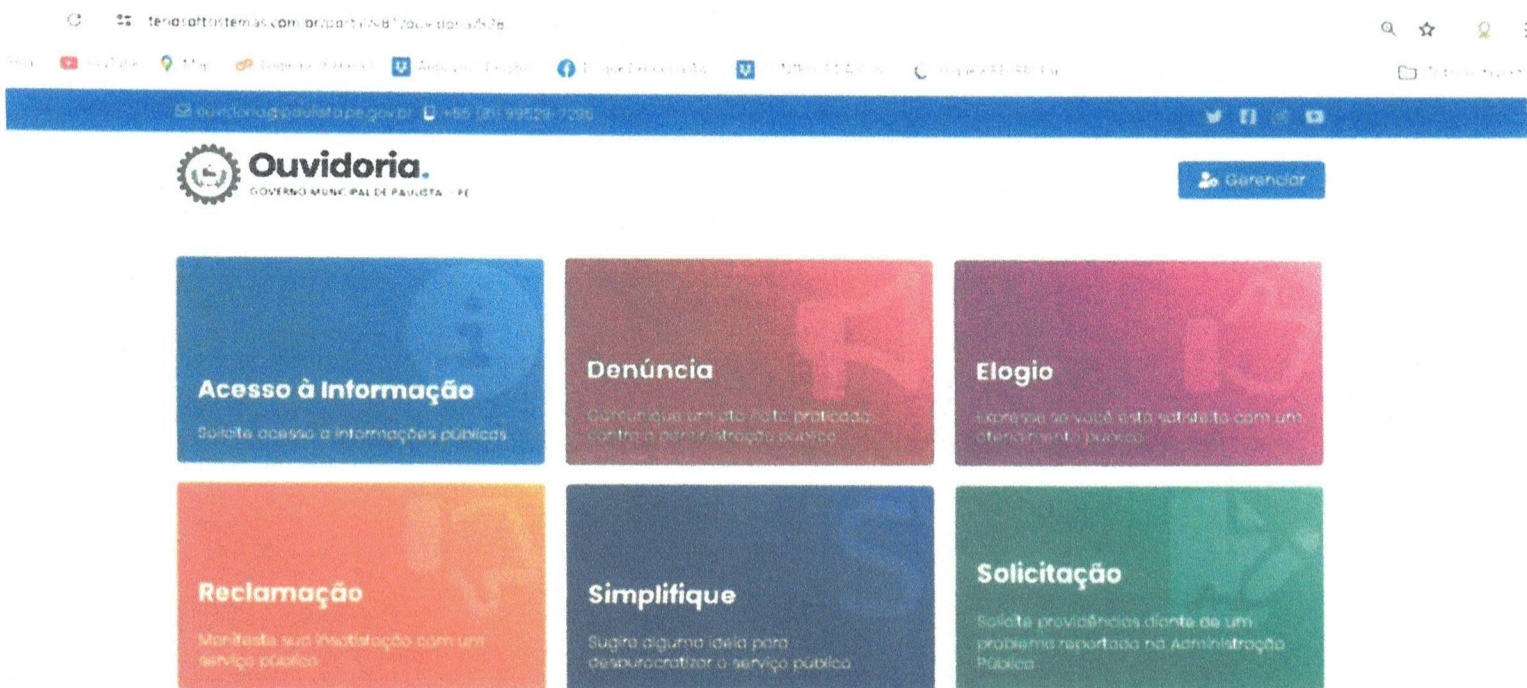


NOVO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA



A Prefeitura Municipal do Paulista lançou um novo Portal da Transparência.

A página da Ouvidoria segue com um visual mais moderno e interativo mostrando **Acesso à Informação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique e Solicitação.**



Link do Portal da Transparência:

https://transparencia.paulista.pe.gov.br/portal/v81/p_index/p_index.php



CARTA DE SERVIÇOS NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA



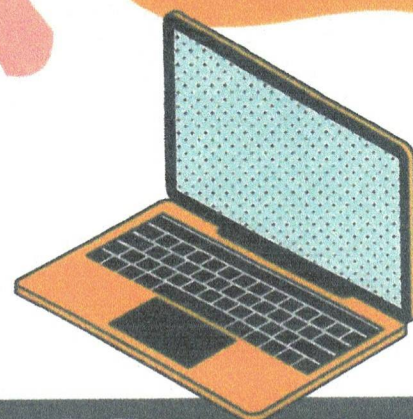
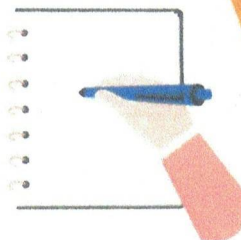
O novo Portal da Transparência é desenvolvido pela empresa Tecnosoft

CANAIS DA OUVIDORIA

Whatsapp
81 99528-7296
81 99530-4748

E-mails: ouvidoria@paulista.pe.gov.br
ouvidoriapaulistape@gmail.com

Novo Portal da Transparência:
https://transparencia.paulista.pe.gov.br/portal/v81/p_index/p_index.php



DESPACHOS DE OFÍCIOS

JANEIRO
A
DEZEMBRO



OFÍCIOS
PRODUZIDOS



160

Novo site da Prefeitura do Paulista

<https://paulista.pe.gov.br/2024/dinamico/>

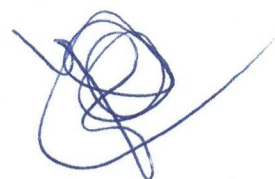


	PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
	PORTAL DO CONTRIBUINTE
	DIÁRIO OFICIAL
	DEFESA CIVIL
	OUVIDORIA

A Prefeitura do Paulista vem a público informar que, conforme o Artigo 73 da Lei Federal nº 9504/97, está vedada a propaganda institucional no período eleitoral, que vai de 6 de julho de 2024 a 27 de outubro de 2024. Durante este período, não serão permitidas publicações nas redes sociais e no site oficial institucional.

Este perfil e todas as redes sociais da Prefeitura serão desativadas. No site institucional ficarão disponíveis apenas os conteúdos obrigatórios por lei (Serviços, Portal da Transparência) e comunicados de interesse público, previamente autorizados pelo Tribunal Regional Eleitoral. O retorno das atividades ocorrerá após o término do período eleitoral.

Estatísticas da Ouvidoria-Geral Municipal do Paulista





quinta-feira 26/12/2024 12:38

ASSUNTO DAS OCORRÊNCIAS	Nº	%
Ambulância	2	0.1%
Ambulantes	3	0.1%
Animais Peçomhos	13	0.5%
Atendimento	1231	42.7%
Benefícios Sociais	186	6.5%
Campanha Saúde	2	0.1%
Certidões	0	0.0%
Concurso Público	22	0.8%
Construção Irregular	32	1.1%
Contratos	1	0.0%
Crime Ambiental	6	0.2%
Danos Materiais Alheio	2	0.1%
Depredação ao Patrimônio Público	2	0.1%
Difícil Acesso	2	0.1%
Documentação	562	19.5%
Empregos	1	0.0%
Ertulho	45	1.6%
Esgoto	10	0.3%
Esporte e Cultura	1	0.0%
Falta de Remédios	3	0.1%
Estabelecimento Irregular	3	0.1%
Ferra Municipal	0	0.0%
Foco Denque	6	0.2%
Funcionalismo Público	27	0.9%
Iluminação Pública	171	5.9%
IPU	44	1.5%
Limpeza dos canais	3	0.1%
Limpeza Urbana	53	1.8%
Lixo	49	1.7%
Marginalidade	0	0.0%
Matrícula / Escolas	24	0.8%
Maus Tratos	9	0.3%
Merenda Escolar	0	0.0%
Mobilidade Urbana	6	0.2%
Multa de trânsito	3	0.1%
Obra Parada	6	0.2%
Outros	138	4.8%
Parada ou Terminal de ônibus	0	0.0%
Paymentação	19	0.7%
Atendimento Insatisfatório	6	0.2%
Postos de Saúde	78	2.7%
Prevenção de Acidentes	32	1.1%
Professores	0	0.0%
Remedio/Medicação	7	0.2%
SAMU	0	0.0%
Segurança Municipal	1	0.0%
Serviço de Nivelamento da rua	1	0.0%
Servidores	17	0.6%
Alagamentos	0	0.0%
Trânsito / Sinalização	7	0.2%
Transporte Urbano - Kombi	3	0.1%
Invasão	2	0.1%
Contato indisponível	6	0.2%
Vacinação	8	0.3%
Vigilância sanitária	27	0.9%
TOTAL	2883	100.0%

TOTAL DE OCORRÊNCIAS PELAS SECRETARIAS		%
Administração	57	2.0%
Administração das Regiões	11	0.4%
Infraestrutura	28	1.0%
Assuntos Jurídicos	166	5.7%
Controladoria Municipal	8	0.3%
Desenv. Urbano, Tecnologia e Meio Amb.	241	8.3%
Desenvolvimento Econômico	66	2.3%
Educação	80	2.8%
Finanças	255	8.8%
Gab. do Pref. e Relações Institucionais	20	0.7%
Procuradoria Municipal	24	0.8%
Obras e Serviços Públicos	538	18.6%
Previdência Social	0	0.0%
Ouvidoria Geral	592	20.4%
Sec. Executiva de Políticas para as Mulheres	17	0.6%
Políticas Sociais e Direitos Humanos	256	8.8%
Saúde	392	13.5%
Segurança Cidadã, Mobilidade e Def. Civil	85	2.9%
Turismo, Cultura, Esportes e Juventude	16	0.6%
Projetos Especiais e Habitação	45	1.6%
Gab. Do Vice Prefeito	0	0.0%
Planejamento, Gestão e Governo	0	0.0%
Sec. Executiva de Imprensa	0	0.0%
Programas e Projetos	0	0.0%
Total	2897	100.0%

TOTAL DE FORMAS DE ATENDIMENTO		%
Presencial	1775	61,2%
Email	72	2,5%
Telefone	965	33,3%
Portal da Transparência	88	3,0%
TOTAL	2900	100,0%

Francisco Jovino da Mota
Ouvidor-Geral Municipal

TOTAL DAS CONCLUSÕES DE ATENDIMENTO		%
Atendido	2890	99.4%
Em Andamento	18	0.6%
Não Atendido	0	0.0%
TOTAL	2908	100.0%

TOTAL DE OCORRÊNCIAS REALIZADAS NOS MESES de 2023	%	
Janerio	283	9.7%
Feveitero	134	4.6%
Março	137	4.7%
Abril	142	4.9%
Maiio	122	4.2%
Junho	134	4.6%
Julho	346	11.9%
Agosto	435	15.0%
Setembro	296	10.2%
Outubro	400	13.8%
Novembro	274	9.4%
Dezembro	201	6.9%
TOTAL	2904	100.0%

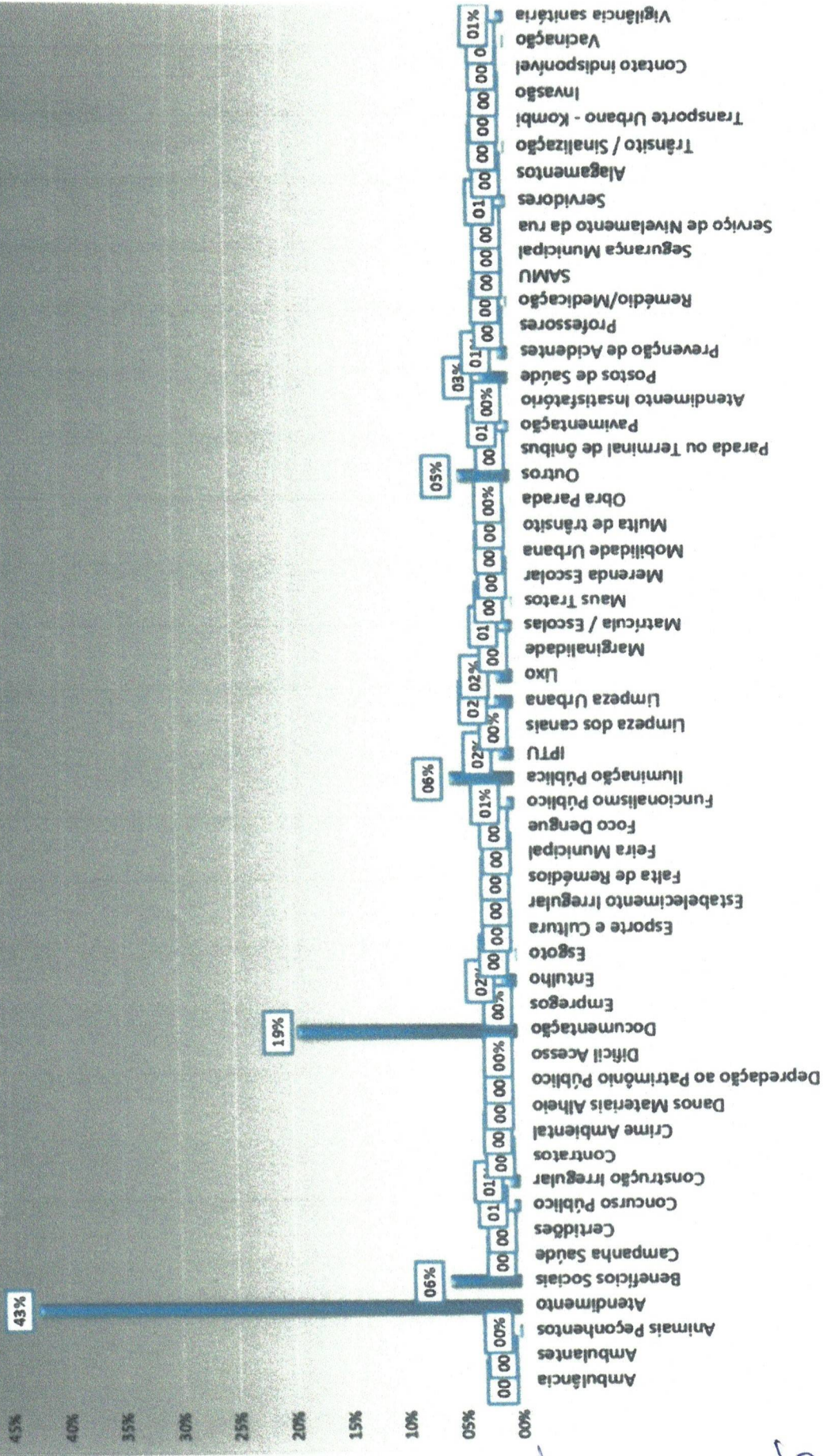
TOTAL DE OCORRÊNCIAS REALIZADAS POR BAIRROS DO MUNICÍPIO		%
Alameda	18	0,6%
Arthur Lundgren I	75	2,6%
Arthur Lundgren II	41	1,4%
Contato de Fora da Cidade	165	5,8%
Centro	88	3,1%
Engenho Maranguape	39	1,4%
Fragoso	69	2,4%
Jaguarana	30	1,1%
Jaguatibe	26	0,9%
Janga	200	7,0%
Jardim Maranguape	19	0,7%
Jardim Paulista	116	4,1%
Jardim Paulista Alto	15	0,5%
Jardim Velho	4	0,1%
Maranguape I	146	5,1%
Maranguape II	130	4,6%
Maria Fátima	16	0,6%
Miravira	42	1,5%
Não Informado	1075	37,7%
Nobre	84	2,9%
Nossa Senhora de Conceição	96	3,4%
Nossa Senhora de o	32	1,1%
Paratibe	64	2,2%
Parque de Janga	0	0,0%
Pau Amarelo	154	5,4%
Tabajara	41	1,4%
Torres Galvão	69	2,4%
TOTAL	2854	100,0%

Francisco Jovino da Mota
Secretário
Vilgas Ribeiro de Albuquerque
Governo e Gabinete

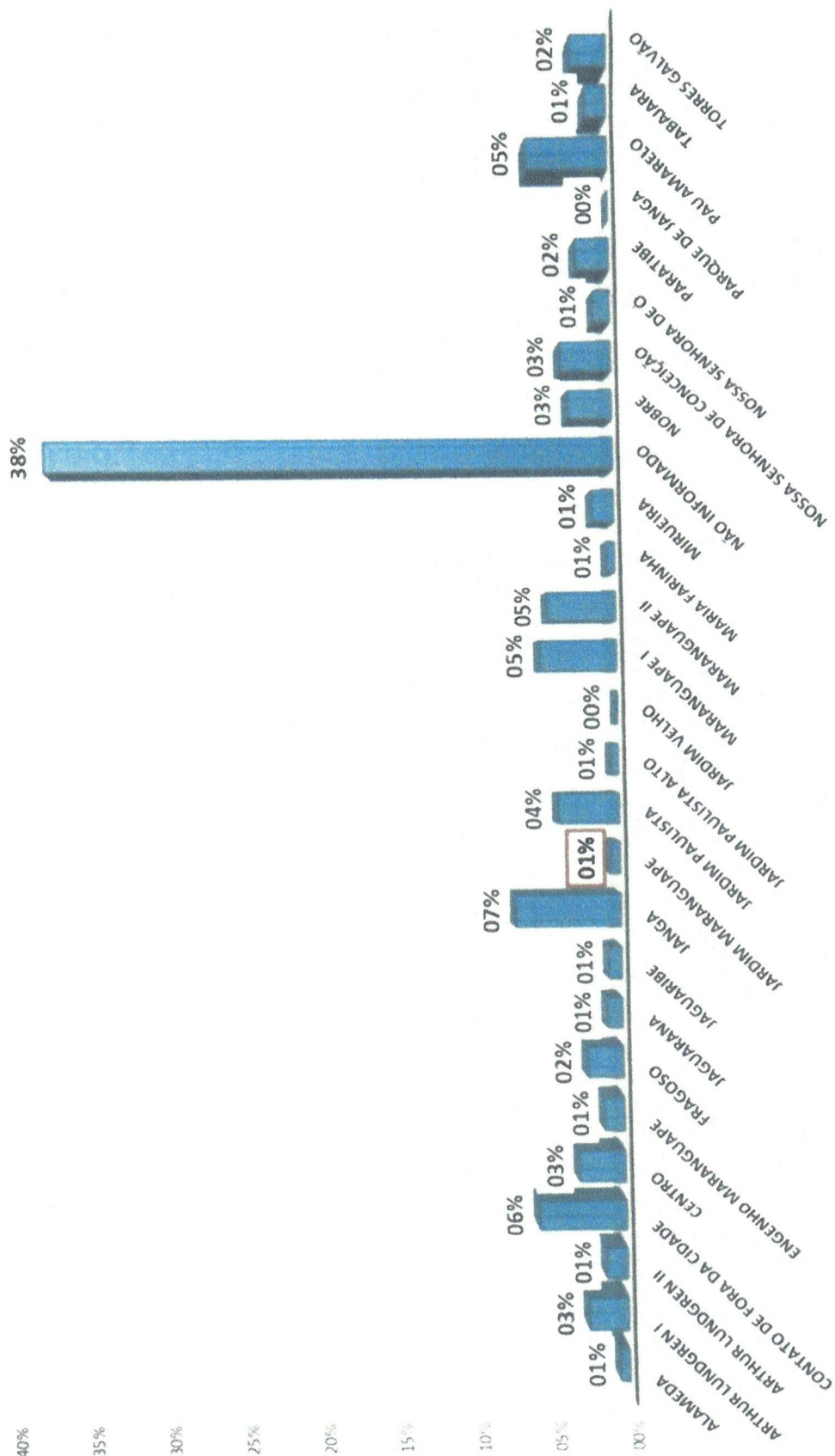
FORMAS DE ATENDIMENTO MAIS RECORRENTE



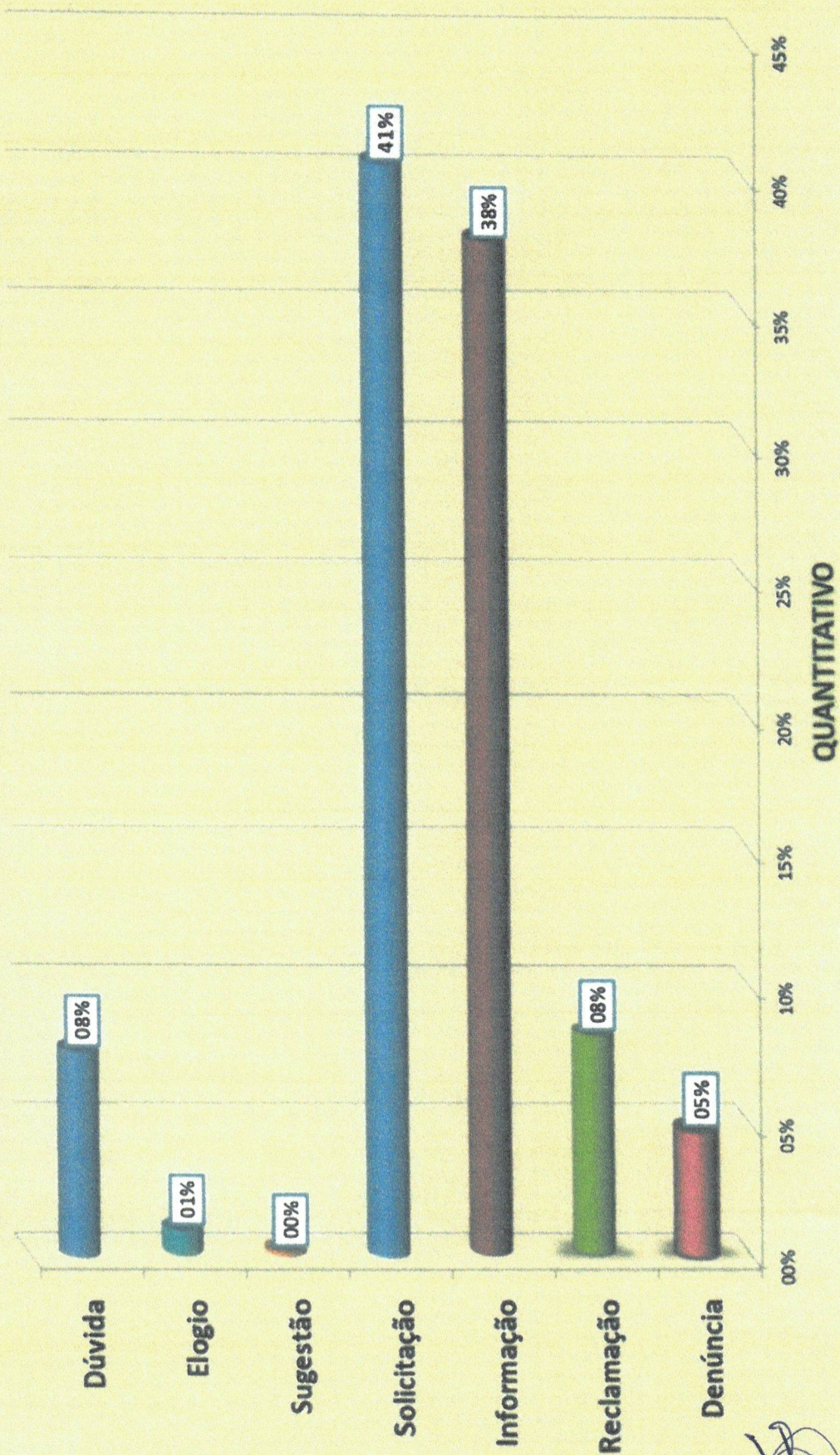
PERCENTUAL POR ASSUNTO DAS OCORRÊNCIAS



PERCENTUAL DE Ocorrências POR BAIRROS



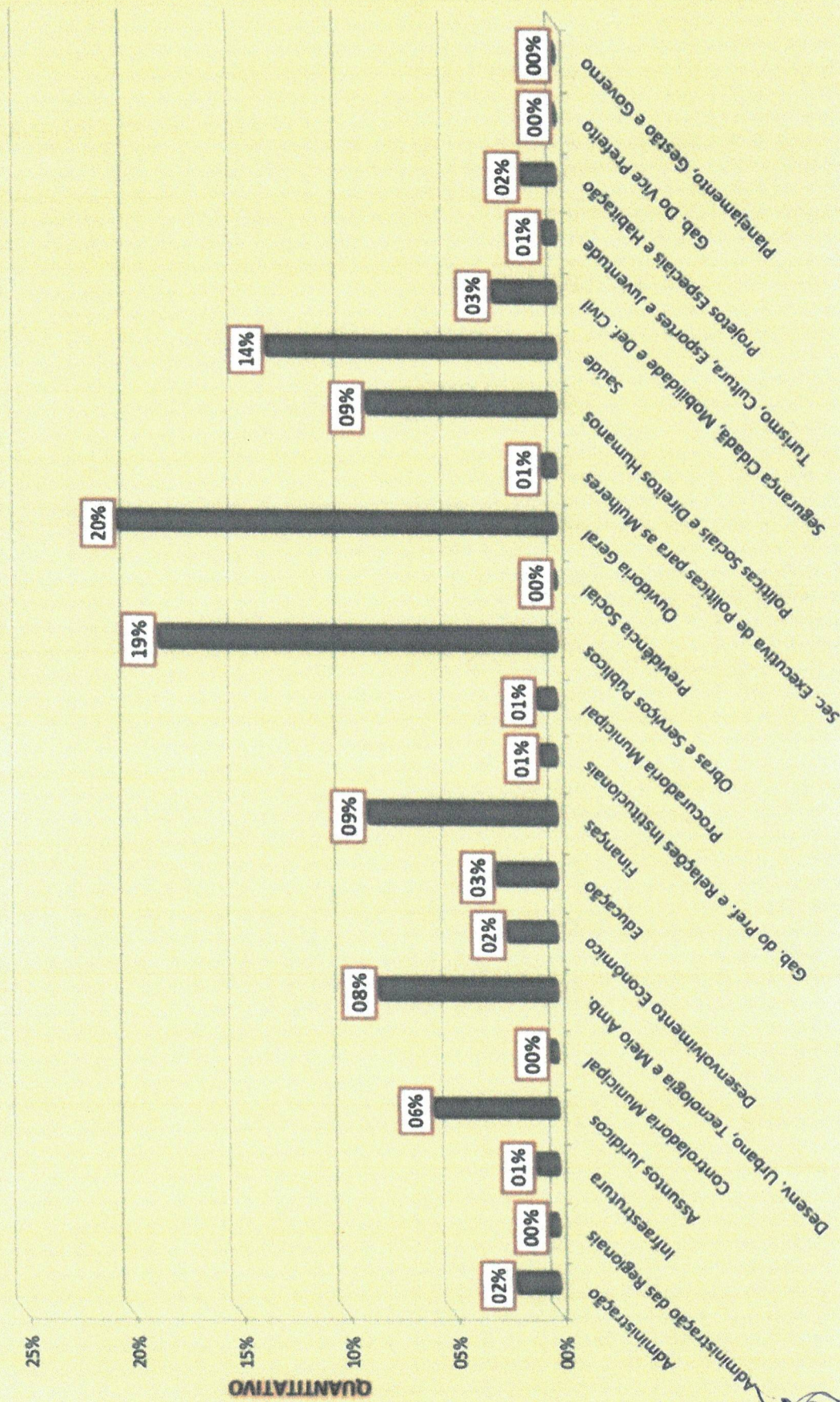
OCORRÊNCIAS MAIS SOLICITADAS PELA POPULAÇÃO



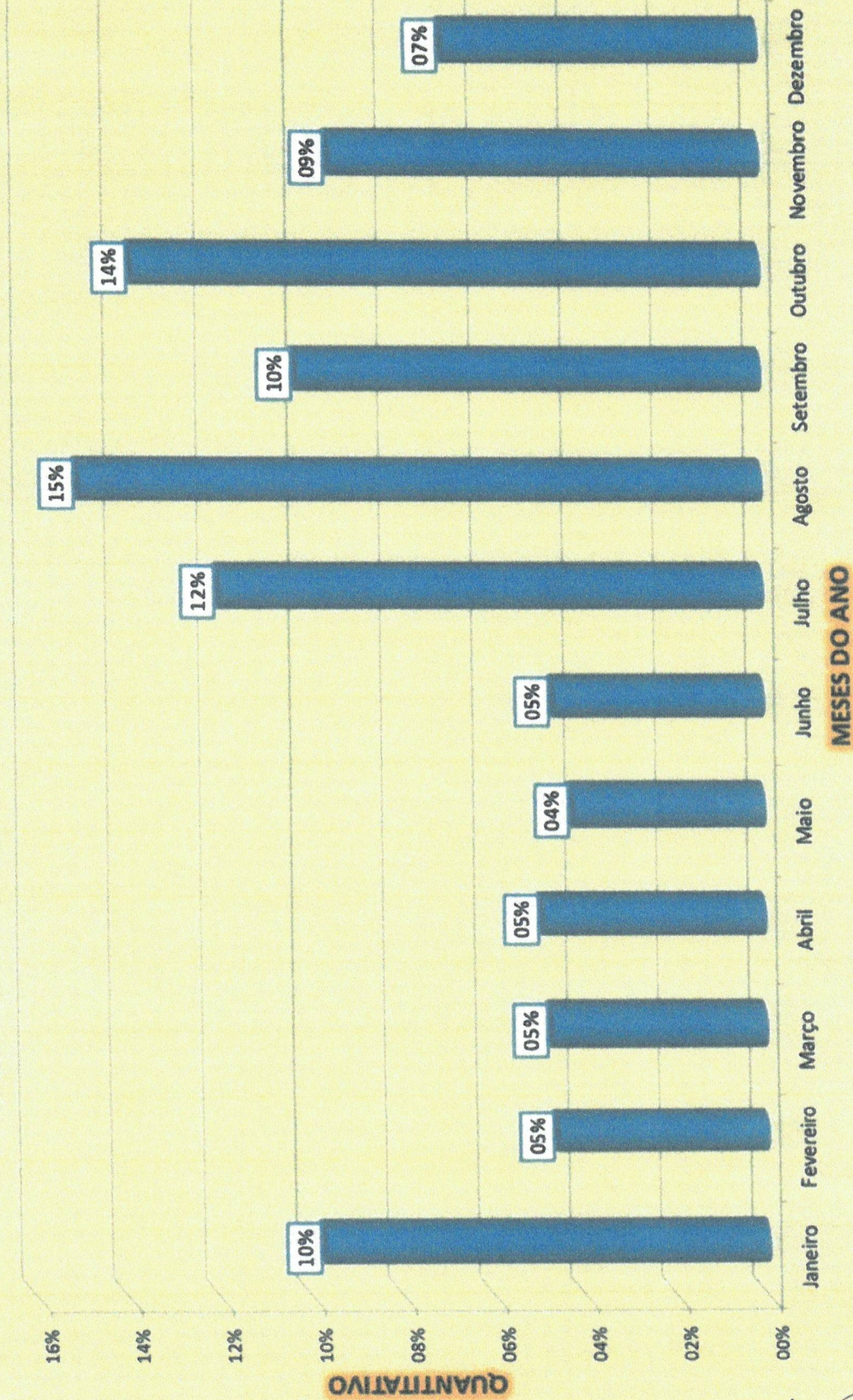
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

OCORRÊNCIAS MAIS SOLICITADAS DENTRE ÀS SECRETARIAS



PERCENTUAL MENSAL DO TOTAL DE OCORRÊNCIAS



PERCENTUAL DOS STATUS DE ATENDIMENTO TOTAL DAS Ocorrências



Observação

Os gráficos de atendimento da Ouvidoria-Geral do Paulista são referentes ao ano de 2024. Como a gestão encerra no dia 31 de dezembro, as informações dos gráficos foram atualizadas até o dia 26 de dezembro de 2024. Diante disso, a Ouvidoria-Geral do Paulista precisou antecipar o relatório a fim de ser entregue aos órgãos como Tribunal de Contas de Pernambuco (TCE-PE) e Ministério Público de Pernambuco (MPPE).

