

Ouvidoria Geral do Município de Igarapava
Relatório 1º Quadrimestre de 2024
Janeiro - Abril

Sumário

Apresentação	3
Atuação da Ouvidoria Geral	4
Base Legal	4
Atendimento da Ouvidoria Geral	5
Tipos de Manifestações	7
Análise das Manifestações Recebidas.....	8
Conclusão	13

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava, em cumprimento à Lei Municipal nº 823/2018, que regulamenta sua criação, apresenta o presente relatório com as estatísticas das manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais decorrentes do 1º quadrimestre de 2024.

Constituindo canal de comunicação do munícipe com a Prefeitura de Igarapava a Ouvidoria Geral do Município busca proporcionar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão e colaborar para a efetividade da democracia participativa.

Este relatório demonstra que a Ouvidoria Geral do Município de Igarapava já está consolidada com espaço aberto para o exercício de cidadania, dando voz ativa às manifestações da população, aproximando a Administração Pública do cidadão Igarapavense.

Atuação da Ouvidoria Geral

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava atua diretamente na organização da Administração Municipal como canal de comunicação e instrumento de acesso a informação, constituindo um espaço de abertura às demandas dos interesses dos cidadãos nas decisões do governo. Essa interação tende a ampliar a fiscalização das ações públicas e a contribuir para a redução das falhas, em como fortalecer os princípios éticos na condução dos serviços públicos municipais

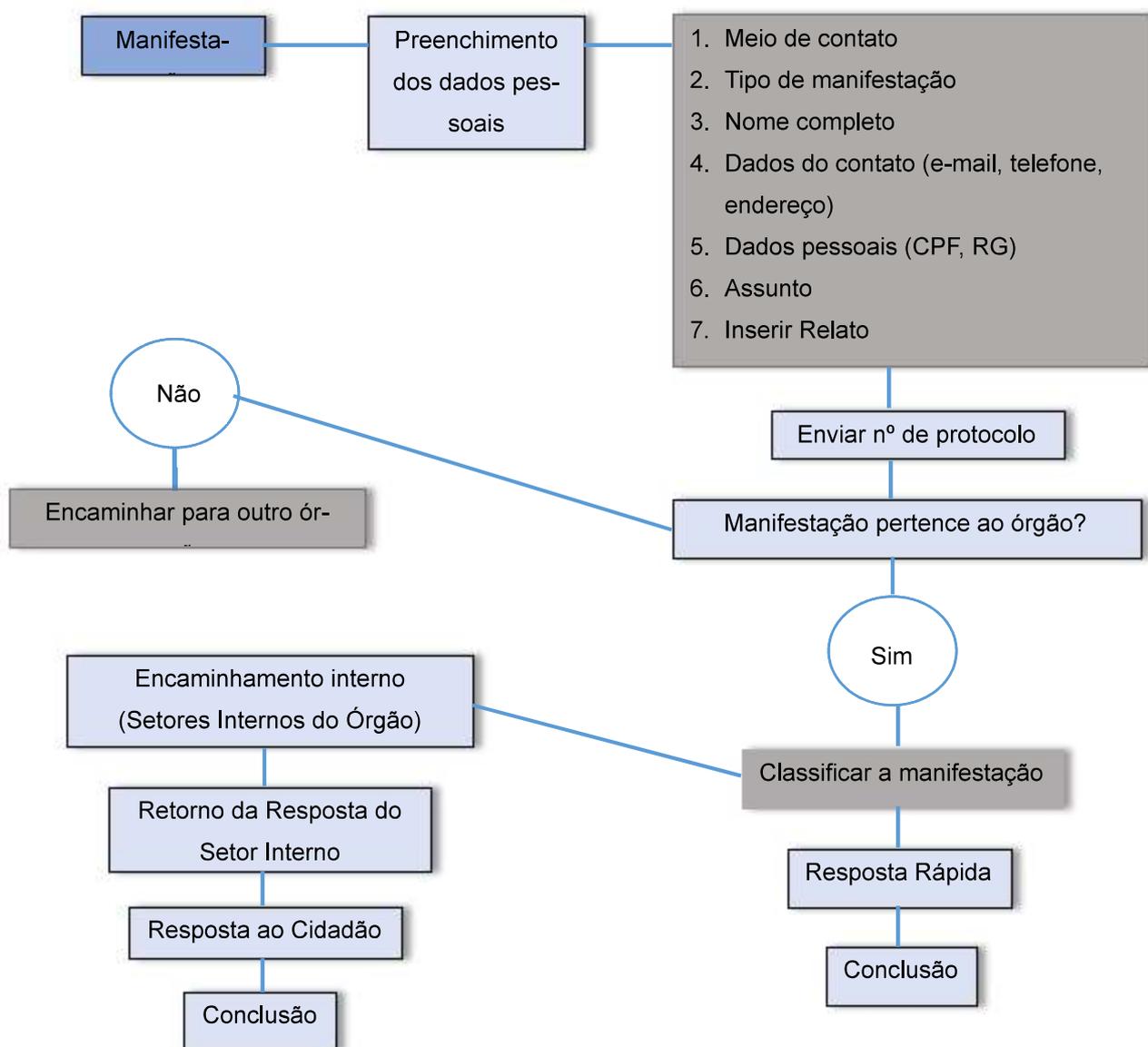
Base Legal

Lei Municipal nº823/2018, de 27 de novembro de 2018, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Igarapava.

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava é um órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional que tem por objetivo apurar as demandas relativas à prestação de serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviço à população.

Atendimento da Ouvidoria Geral

O atendimento prestado pela Ouvidoria Geral do Município de Igarapava, conforme disposto no Fluxograma, inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, onde ocorre a verificação se a mesma é de responsabilidade da Ouvidoria Geral, e em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusa ao cidadão.



O acesso ao canal da Ouvidoria Geral do Município de Igarapava pode ser realizado:

Pela internet: mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado no acesso dos Serviços ao Cidadão opção “Ouvidoria” no site institucional – www.igarapava.sp.gov.br ou por meio de envio de e-mail ao endereço eletrônico ouvidoria@igarapava.sp.gov.br;

Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12:00h e das 13h00 às 17:00, no Paço Municipal, situado à Rua D. Gabriel Vilela,413 – Centro – Igarapava-SP.

Por telefone: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00, por meio do número 3173-8200 ramal 8214;

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria Geral informa ao cidadão o número de protocolo de atendimento e após analisa a manifestação solicita, se necessário, esclarecimentos ao órgãos da Administração diretamente envolvidos que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria Geral.

A resposta final ao cidadão é elaborada pela Ouvidoria Geral, contendo os devidos esclarecimentos necessário, com base nas informações dos órgãos da Administração, quando houver, e o cidadão é notificado acerca das demandas e providências internas adotadas

Tipos de Manifestações

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava é responsável por receber os seguintes tipos de manifestações:

Denúncias: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgão ou entidade pública da prefeitura.

Reclamação: Comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação em relação às ações e serviços prestados pela prefeitura, em conteúdo de requerimento.

Sugestão: Comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pela prefeitura.

Elogios: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela prefeitura.

Informação: Solicitação de orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação da prefeitura.

Solicitação: Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, contenha requerimento de atendimento ou acesso as ações e serviços da prefeitura.

Quanto à identidade do cidadão, as manifestações podem ser:

Anônimas: Quando o cidadão não se identifica;

Identificadas: Quando o cidadão informa seus dados pessoais.

Sigilosas: Caso o cidadão se identifique e não autorize a divulgação de seus dados de identificação, é resguardado o sigilo das informações.

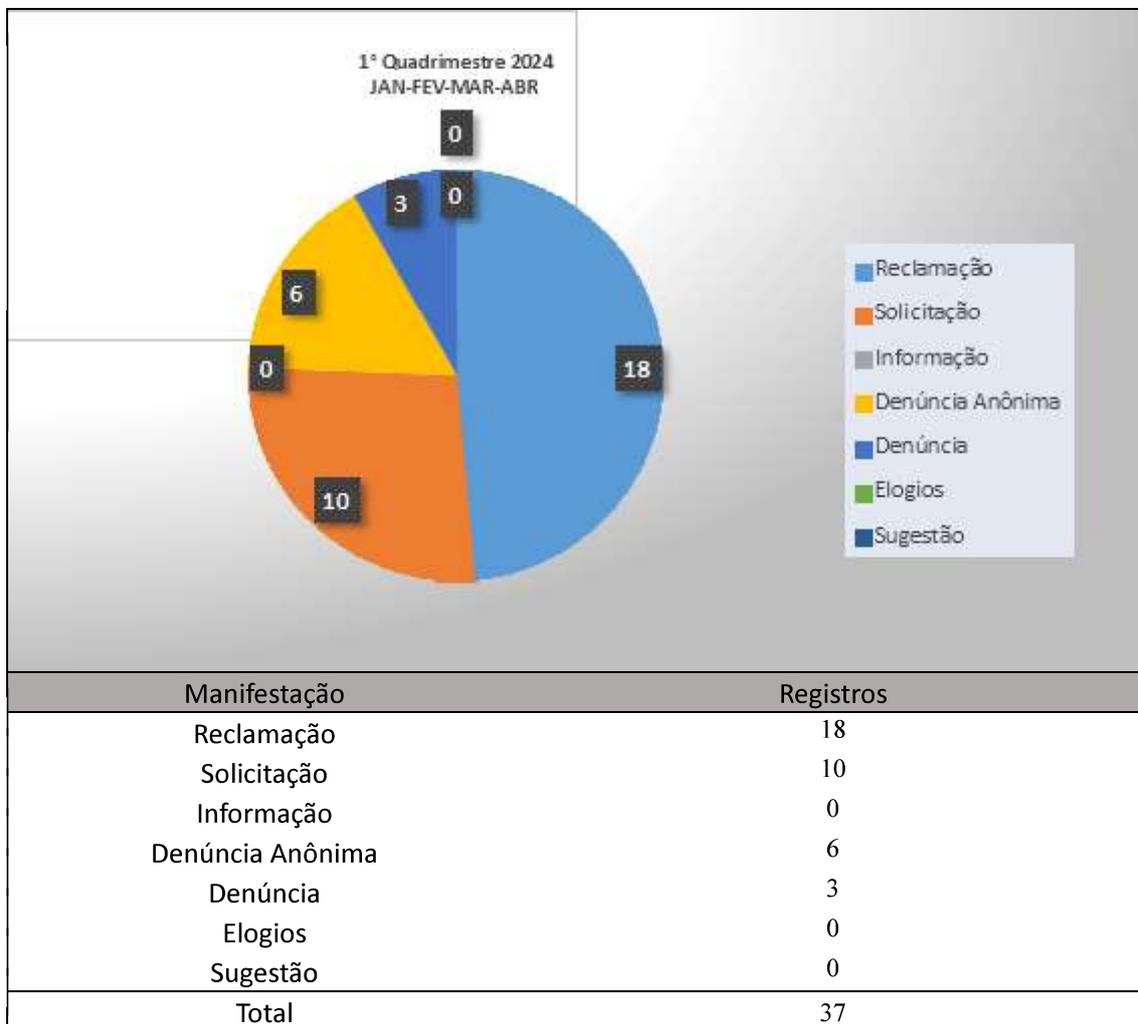
Para registro de manifestação na Ouvidoria Geral será necessária, em regra, a identificação do cidadão. Nos casos em que a divulgação dos dados pessoais do manifestante possa representar algum risco, será admitido o registro de manifestações de forma sigilosa ou anônima.

Análise das Manifestações Recebidas

O Gráfico 1 demonstra as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Igarapava no 1º quadrimestre de 2024, que somam um total de 37 manifestações.

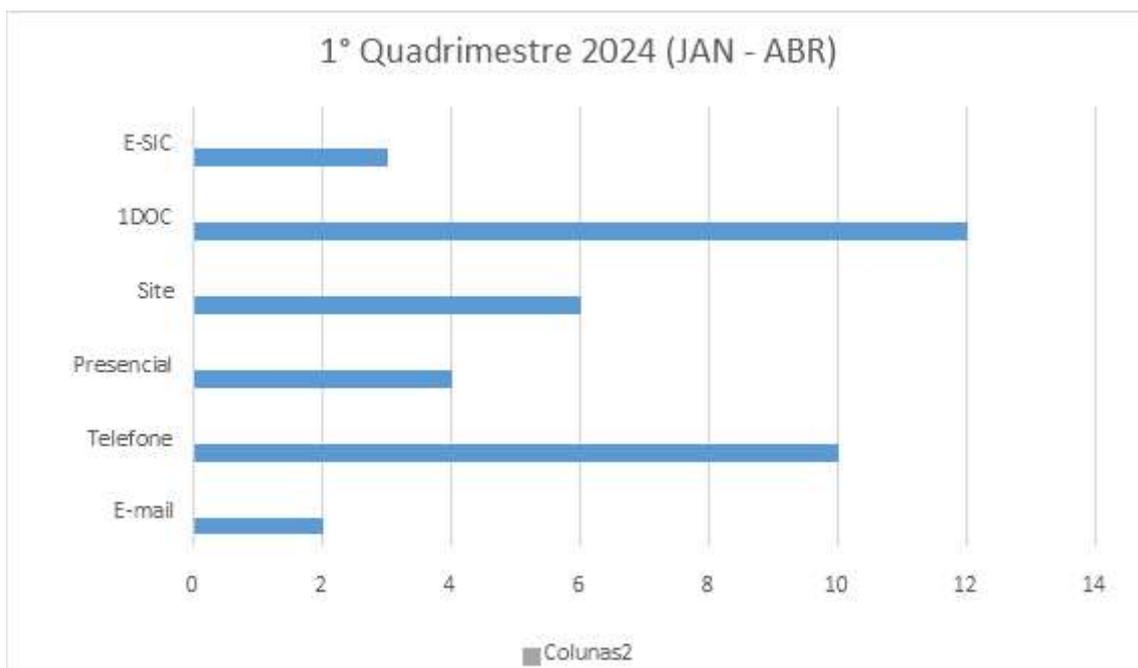
Gráfico 1 – Manifestações Recebidas

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Igarapava



Conforme demonstrado no Gráfico 2, o canal de acesso à Ouvidoria Geral do Município de Igarapava mais utilizado pelos cidadãos, no 1º quadrimestre de 2024, foi a Plataforma “1Doc”, com um total de 12 registros, representando:

Gráfico 2 – Canal de Acesso



O Gráfico 3 demonstra a evolução mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Igarapava no 1º quadrimestre de 2024.



Assuntos demandados:

Numeração	Assunto	Departamento	Tipo
0001/2024	FUNCIONÁRIO	SAÚDE	RECLAMAÇÃO
0002/2024	NOTIFICAÇÃO DE LIMPEZA	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	SOLICITAÇÃO
0003/2024	PODA DE ÁRVORE	MEIO AMBIENTE	RECLAMAÇÃO
0004/2024	CAMINHÃO DE ÁGUA	TRANSPORTE	SOLICITAÇÃO
0005/2024	FALTA DE PRODUTOS	SAÚDE	RECLAMAÇÃO
0006/2024	CÃES ABANDONADOS	MEIO AMBIENTE	SOLICITAÇÃO
0007/2024	CAÇAMBA DE LIXO	MANUTENÇÃO E SERVIÇO	SOLICITAÇÃO
0008/2024	FUNCIONÁRIO	ASSISTÊNCIA SOCIAL	DENÚNCIA
0009/2024	NOTIFICAÇÃO DE LIMPEZA	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	RECLAMAÇÃO
0010/2024	NOTIFICAÇÃO DE LIMPEZA	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	RECLAMAÇÃO
0011/2024	CONSERVAÇÃO AMBIENTAL	MEIO AMBIENTE	SOLICITAÇÃO
0012/2024	MPSP	GABINETE	DENÚNCIA
0013/2024	DOCUMENTOS LICITAÇÃO	LICITAÇÃO	SOLICITAÇÃO
0014/2024	DOCUMENTOS LICITAÇÃO	LICITAÇÃO	SOLICITAÇÃO
0015/2024	LIMPEZA ESPAÇO PÚBLICO	MANUTENÇÃO E SERVIÇO	RECLAMAÇÃO
0016/2024	SUPRESSÃO DE ÁRVORE	MEIO AMBIENTE	RECLAMAÇÃO
0017/2024	BARULHO DE EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA	MANUTENÇÃO E OBRAS	RECLAMAÇÃO
0018/2024	SEMÁFORO	TRÂNSITO	RECLAMAÇÃO
0019/2024	AR CONDICIONADO	EDUCAÇÃO	RECLAMAÇÃO
0020/2024	IMÓVEL	ENGENHARIA	SOLICITAÇÃO
0021/2024	QUEIMA DE PNEU	MEIO AMBIENTE	DENÚNCIA
0022/2024	CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	JURÍDICO	DENÚNCIA
0023/2024	NOTIFICAÇÃO DE LIMPEZA	VIGILÂNCIA	DENÚNCIA
0024/2024	NOTIFICAÇÃO DE LIMPEZA	VIGILÂNCIA	DENÚNCIA
0025/2024	ATENDIMENTO MÉDICO	SAÚDE	RECLAMAÇÃO
0026/2024	SINALIZAÇÃO	TRÂNSITO	RECLAMAÇÃO
0027/2024	LIMPEZA DE RUA	MANUTENÇÃO E SERVIÇO	RECLAMAÇÃO
0028/2024	FISCALIZAÇÃO	COMÉRCIO LOCAL	RECLAMAÇÃO
0029/2024	POLUIÇÃO AMBIENTAL	MEIO AMBIENTE	DENÚNCIA
0030/2024	ASFALTO	MANUTENÇÃO E OBRAS	RECLAMAÇÃO
0031/2024	DEMORA EM PROCESSO	TRIBUTAÇÃO	RECLAMAÇÃO
0032/2024	PROFESSORES	EDUCAÇÃO	DENÚNCIA
0033/2024	HONORÁRIOS PROFESSOR	EDUCAÇÃO	SOLICITAÇÃO
0034/2024	LIMPEZA DE TERRENO	MANUTENÇÃO E OBRAS	RECLAMAÇÃO
0035/2024	ÔNIBUS	TRANSPORTE	DENÚNCIA
0036/2024	MANUTENÇÃO NA RUA	MANUTENÇÃO E OBRAS	RECLAMAÇÃO
0037/2024	CÓPIA DE DOCUMENTOS	ENGENHARIA	SOLICITAÇÃO

Se tratando de Manifestações que chegaram a essa Ouvidoria Geral do Município de Igarapava, chegaram:

RECLAMAÇÕES (18): sendo por conduta de funcionário, como providência foi encaminhado o Departamento de Saúde para as devidas medidas

cabíveis onde foram feitas orientações durante reunião, sendo por poda de árvore, como providência todas as demandas neste sentido foram encaminhadas ao Departamento de meio ambiente e CPFL para que fossem tomadas as devidas providências, onde foram protocoladas para realização do serviço, sendo por falta de fraudas, que foi encaminhado à Farmácia Municipal onde foi esclarecido e resolvido, sendo por notificação de limpeza de terreno no qual todas as ouvidorias nesse assunto foram encaminhadas ao Departamento de Vigilância Sanitária para serem efetuadas, sendo por semáforos e sinalizações de trânsito que foram encaminhadas ao Departamento de Trânsito para serem esclarecidas tais questões, sendo por atendimento médico, sendo encaminhado ao Departamento de Saúde e esclarecidas questões de horários e orientações seguidas.

SOLICITAÇÕES (10): sendo para efetuar notificações de limpeza, caminhão de água, pedidos E-sic, caçamba de lixo, respostas aos protocolos que foram encaminhadas aos seus respectivos Departamentos responsáveis como mostrado na tabela para providências necessárias.

DENÚNCIA (9): sendo por funcionário, mpsp, queima de pneu, poluição ambiental, ônibus, sendo encaminhados aos seus respectivos Departamentos responsáveis como demonstrado na lista para ser resolvido.

Porcentagem de Manifestações



DEPARTAMENTOS ENCAMINHADOS



Conclusão

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava, no 1º quadrimestre de 2024, por meio de seus canais de acesso recebeu 37 manifestações.

Com relação às manifestações recebidas que não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria Geral, os cidadãos foram orientados quanto aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas.

A participação do munícipe através de suas manifestações é muito importante para o bom funcionamento das atividades da Prefeitura Municipal de Igarapava, sejam com sugestões, elogios, reclamações, denúncias, solicitações ou informações. A interação ativa do cidadão pelo intermédio da Ouvidoria Geral do Município de Igarapava junto aos demais órgãos da Administração Pública resulta na melhor Gestão do Município, melhorando, portanto, a vida da sociedade Igarapavense.

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava tem intensificado na divulgação das suas atividades e competências junto aos órgãos públicos municipais com intuito de atrair o interesse do cidadão Igarapavense a participar das melhorias dos serviços prestados e da gestão pública do município.

Igarapava (SP), 06 de Maio de 2024

Kleber Arantes de Sousa

Ouvidor Geral do Município de Igarapava.