
Ouvidoria Geral do Município de Igarapava
Relatório 2º Quadrimestre de 2024
Maio - Agosto

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 2º 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

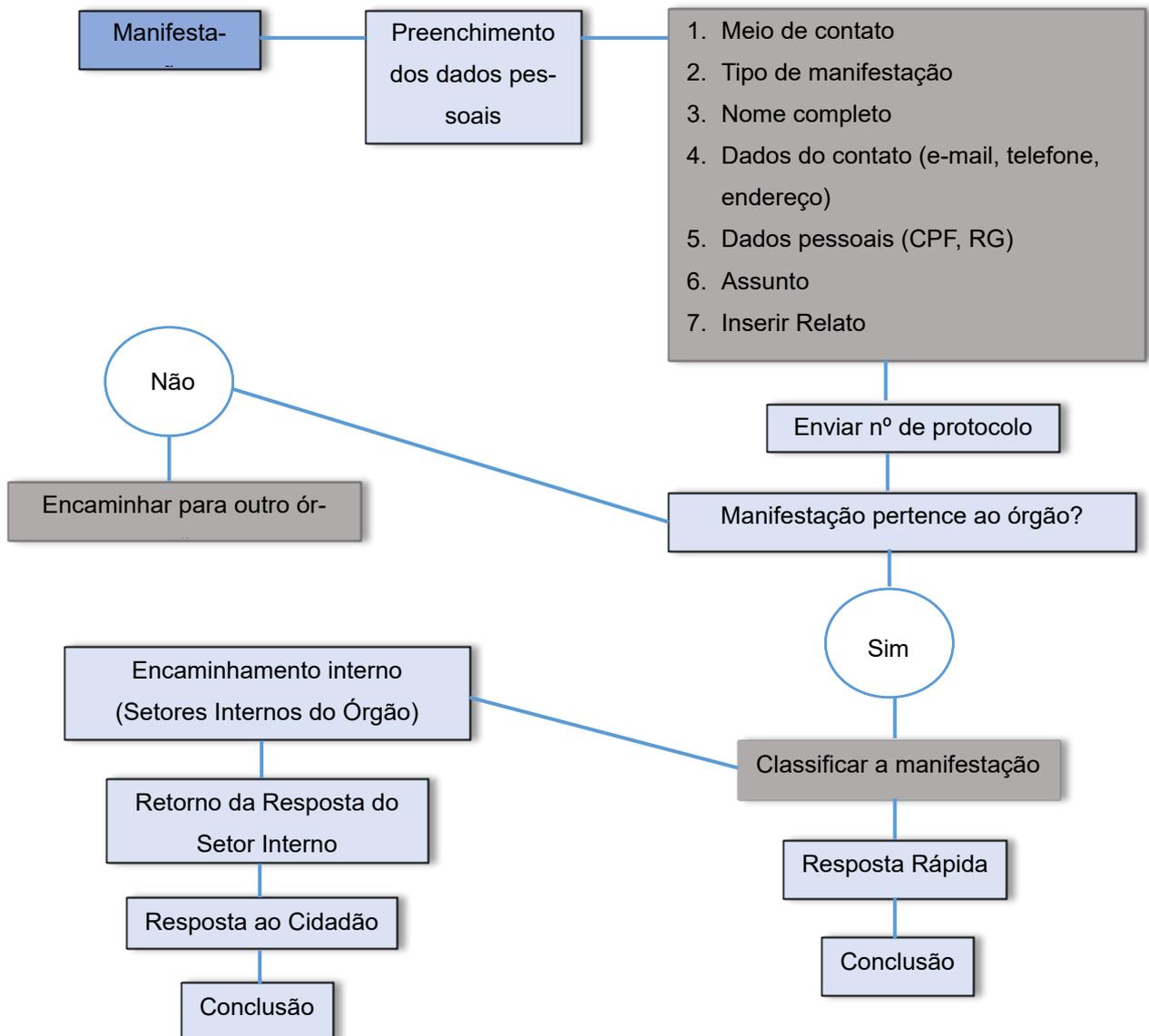
Base Legal

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 3173-8214 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 aos 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 necessários, 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.

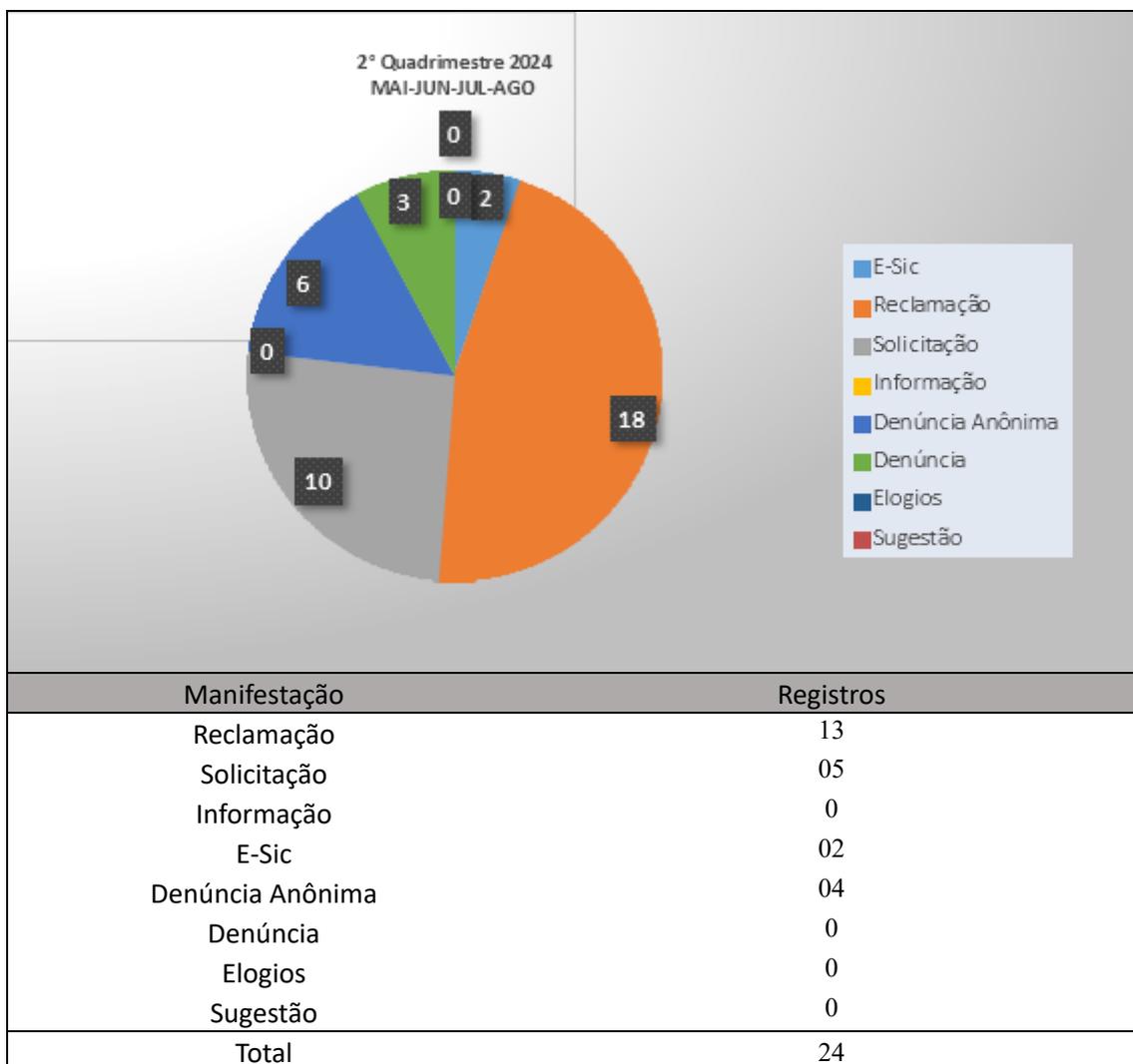
Para registro de manifestação na Ouvidoria Geral será necessária, em regra, a identificação do cidadão. Nos casos em que a divulgação dos dados pessoais do manifestante possa representar algum risco, será admitido o registro de manifestações de forma sigilosa ou anônima.

Análise das Manifestações Recebidas

O Gráfico 1 demonstra as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Igarapava no 2º quadrimestre de 2024, que somam um total de 24 manifestações.

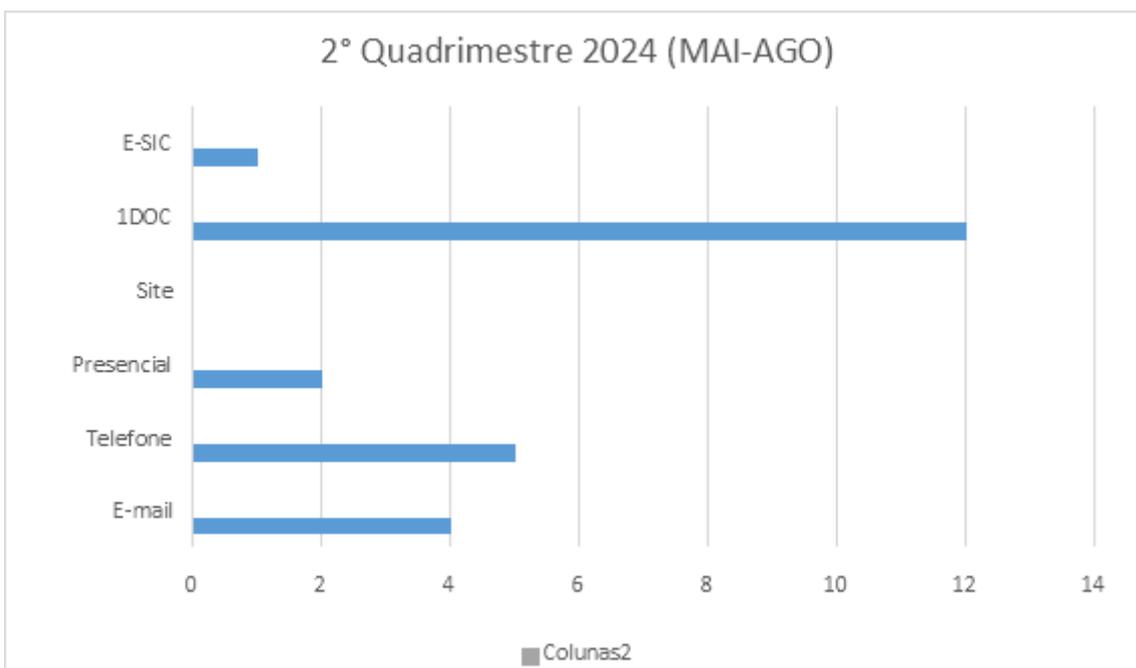
Gráfico 1 – Manifestações Recebidas

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 2º 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 2º quadrimestre de 2024.



Assuntos demandados:

Numeração	Assunto	Departamento	Tipo
0038/2024	PLAYGROUND NA PRAÇA	ESPORTE	RECLAMAÇÃO
0039/2024	LIMPEZA DE PRAÇA	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	SOLICITAÇÃO
0040/2024	INFORMAÇÃO	FINANCEIRO	SOLICITAÇÃO
0041/2024	INFORMAÇÃO	RH	E-SIC
0042/2024	LOMBADA	TRÂNSITO	E-SIC
0043/2024	CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	EDUCAÇÃO	RECLAMAÇÃO
0044/2024	REQUERIMENTO	TRIBUTAÇÃO	RECLAMAÇÃO
0045/2024	REMOÇÃO DE ÁRVORE	MEIO AMBIENTE	SOLICITAÇÃO
0046/2024	SINALIZAÇÃO	TRÂNSITO	RECLAMAÇÃO
0047/2024	ABERTURA DE RUA	ENGENHARIA	SOLICITAÇÃO
0048/2024	CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	SAÚDE	RECLAMAÇÃO
0049/2024	FISCALIZAÇÃO	JURÍDICO	DENÚNCIA
0050/2024	IPTU	TRIBUTAÇÃO	RECLAMAÇÃO
0051/2024	CORTE DE ÁRVORE	MEIO AMBIENTE	RECLAMAÇÃO
0052/2024	UBS	SAÚDE	RECLAMAÇÃO
0053/2024	TAMPAR BURACO	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	RECLAMAÇÃO
0054/2024	MOTORISTA DE AMBULÂNCIA	SAÚDE/JURÍDICO	DENÚNCIA
0055/2024	CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	SAÚDE	RECLAMAÇÃO
0056/2024	MÉDICO NA SANTA CASA	SAÚDE	DENÚNCIA
0057/2024	RODOVIÁRIA	GABINETE	RECLAMAÇÃO
0058/2024	BURACO	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	RECLAMAÇÃO
0059/2024	ILUMINAÇÃO	MEIO AMBIENTE	RECLAMAÇÃO
0060/2024	DÉBITOS DE IMÓVEL	TRIBUTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
0061/2024	CONDIÇÕES SANITÁRIAS	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	DENÚNCIA

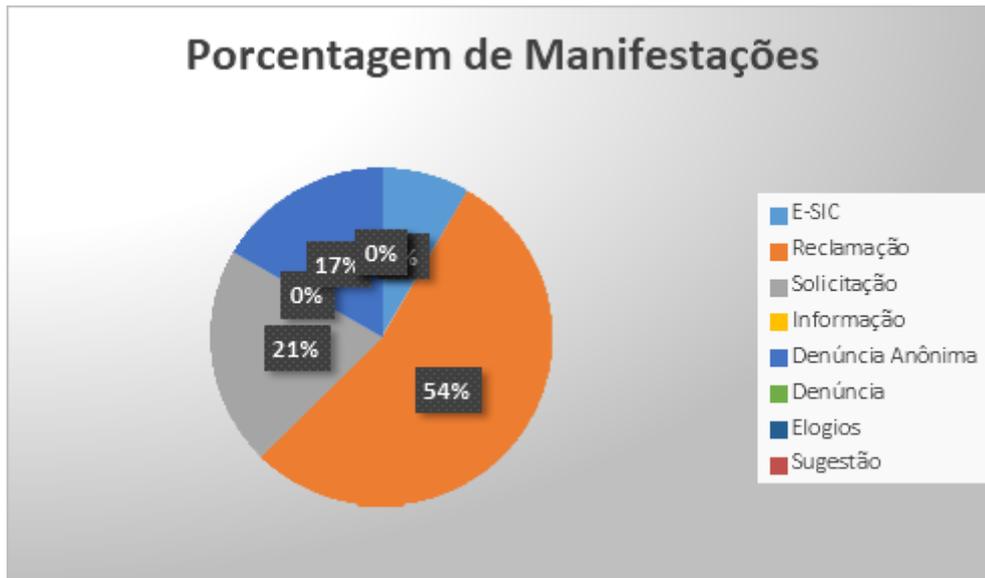
Se tratando de Manifestações que chegaram a essa Ouvidoria Geral do Município de Igarapava, chegaram:

RECLAMAÇÕES (13): sendo por brinquedos na praça, como providência foi encaminhado à fiscalização de esportes para apreciação, andamento em trâmites, onde foi revisto e esclarecido, manutenção de sinalizações de trânsito, levado à conhecimento do Departamento de trânsito e não obteve pronunciamento, conduta de funcionário, encaminhado ao Departamento de Saúde e responsável pela coordenação do local para ser resolvido, regularização de pendências protocolado e esclarecido estar mediante prazo para resolução, questionamento sobre poda de árvore não solicitada, sendo constatado in loco não ser feita pela Prefeitura, conduta de funcionário na ubi, onde foi apresentado ao Departamento de Saúde para apuração, tampar buracos em uma rua onde havia vários no local, encaminhado à manutenção e obras e realizada manutenção, troca de lâmpada em poste, sendo encaminhado ao Departamento de meio ambiente sendo realizada a demanda.

SOLICITAÇÕES (05): sendo para limpeza na praça do bairro onde se encontrava com muito alto impossibilitando o uso, onde foi realizada a limpeza da mesma, encaminhamento de nota fiscal, poda de árvore em uma mangueira sendo realizada inspeção in loco e solicitado para execução do serviço, abertura de rua sendo verificado a não possibilidade do mesmo por se tratar de área particular, informação de débito de imóveis onde foi apresentado o passo a passo para realização da demanda.

DENÚNCIA (04): sendo por fiscalização de obras e encaminhado para resposta e apresentada ao MPSP, motorista de ambulância encaminhado ao Departamento de transporte para apuração dos fatos, médico na santa casa enviado ao responsável pela administração, condutas sanitárias de moradores sendo apurada e registrada estar em condições normais.

E-SIC (02): pedido de informação de funcionário, onde foi apresentado o portal transparência para tal consulta, pedido de inclusão de lombada sendo encaminhado ao Departamento de trânsito para providências.



Conclusão

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava, no 2º quadrimestre de 2024, por meio de seus canais de acesso recebeu 24 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), 03 de Setembro de 2024
Kleber Arantes de Sousa
Ouvidor Geral do Município de Igarapava.