

Ouvidoria Geral do Município de Igarapava
Relatório 3º Quadrimestre de 2024
Setembro - Dezembro

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 3º 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

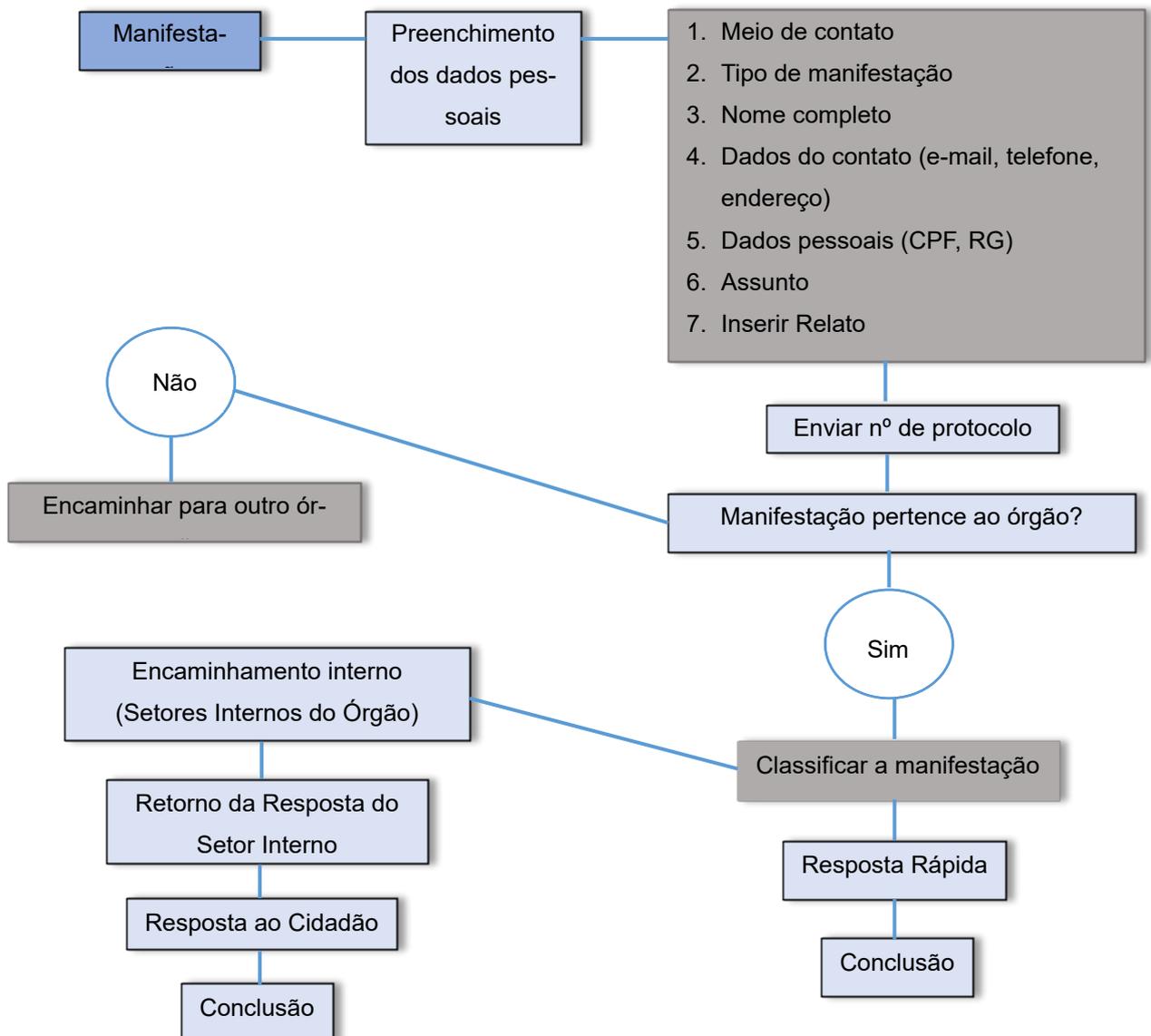
Base Legal

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.

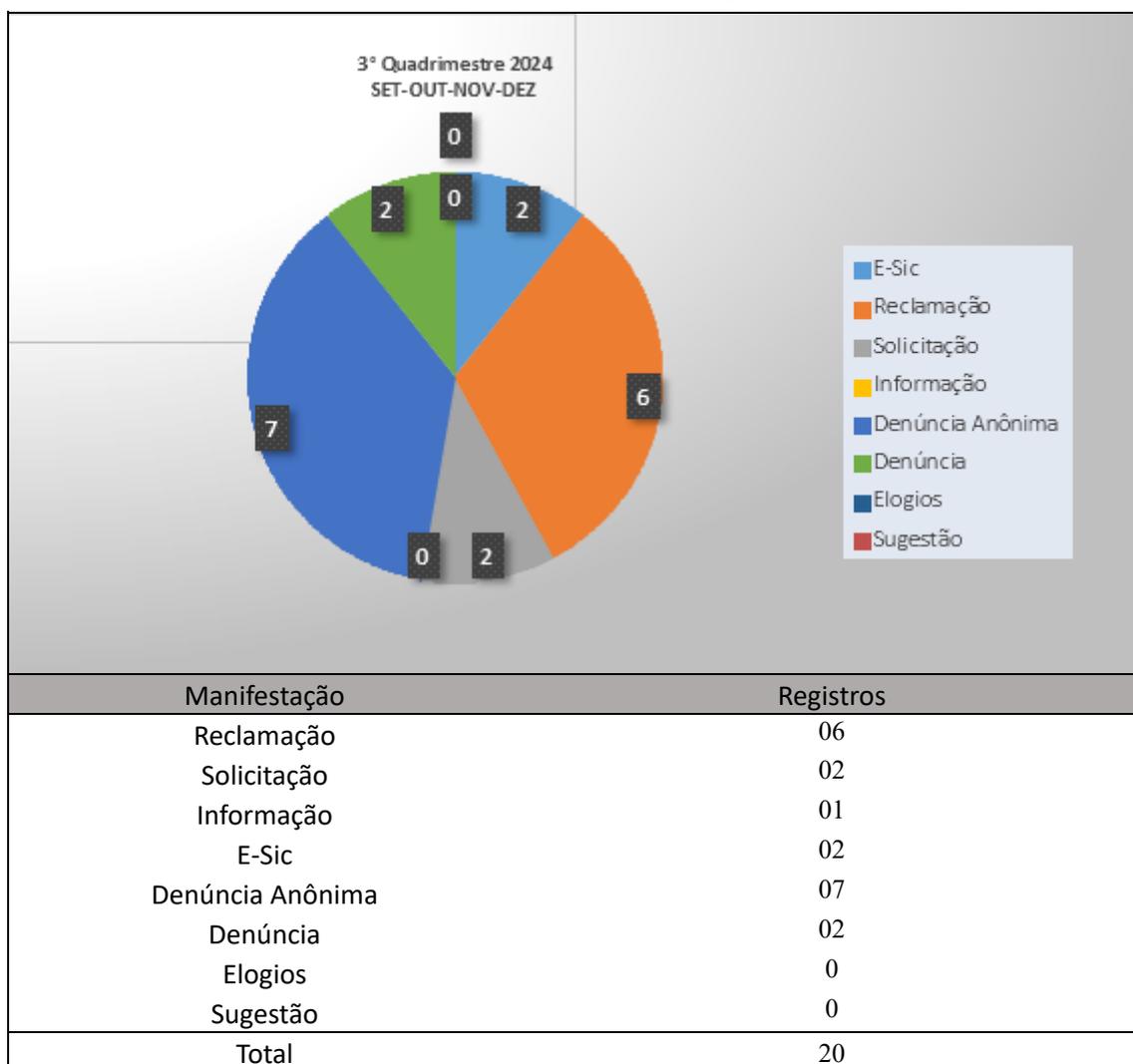
Para registro de manifestação na Ouvidoria Geral será necessária, em regra, a identificação do cidadão. Nos casos em que a divulgação dos dados pessoais do manifestante possa representar algum risco, será admitido o registro de manifestações de forma sigilosa ou anônima.

Análise das Manifestações Recebidas

O Gráfico 1 demonstra as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Igarapava no 3º quadrimestre de 2024, que somam um total de 20 manifestações.

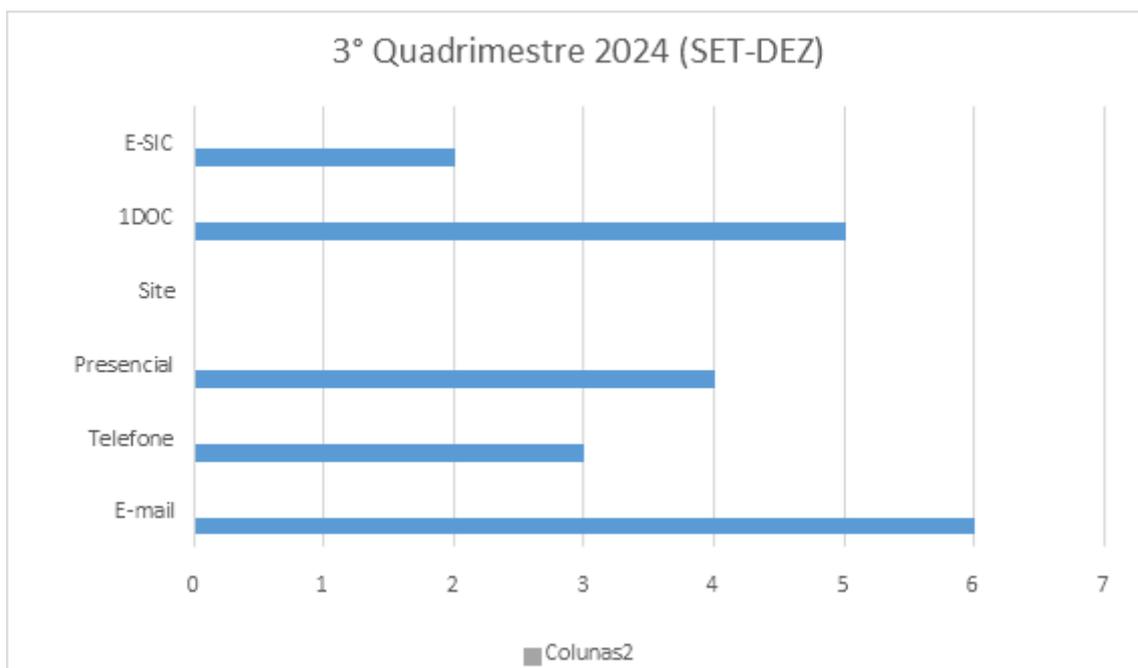
Gráfico 1 – Manifestações Recebidas

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Igarapava

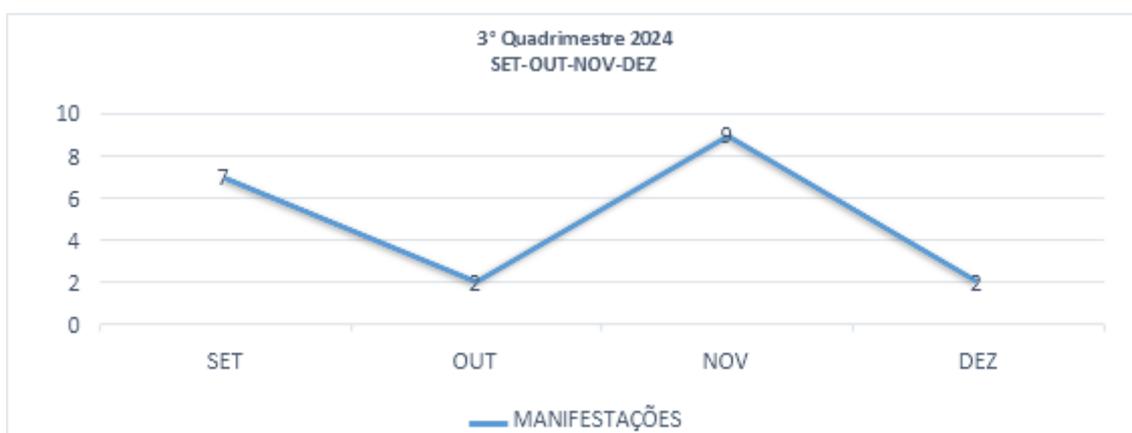


Conforme demonstrado no Gráfico 2, o canal de acesso à Ouvidoria Geral do Município de Igarapava mais utilizado pelos cidadãos, no 3º trimestre de 2024, foi a Plataforma “1Doc”, com um total de 20 registros, representando:

Gráfico 2 – Canal de Acesso



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



Assuntos demandados:

Numeração	Assunto	Departamento	Tipo
0062/2024	NOTA FISCAL	FINANCEIRO	E-SIC
0063/2024	FUNCIONÁRIO	EDUCAÇÃO	DENÚNCIA
0064/2024	FUNCIONÁRIO	EDUCAÇÃO	INFORMAÇÃO
0065/2024	ESCOLA	EDUCAÇÃO	IDOC
0066/2024	CONCURSO	JURÍDICO	E-MAIL
0067/2024	VALOR VENAL	ENGENHARIA	E-SIC
0068/2024	CONCURSO	JURÍDICO	DENÚNCIA
0069/2024	FISCALIZAÇÃO	ENGENHARIA	SOLICITAÇÃO
0070/2024	CAÇAMBA DE LIXO	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	RECLAMAÇÃO
0071/2024	MAUS TRATOS ANIMAL	VIGILÂNCIA	DENÚNCIA
0072/2024	CONCURSO	COMISSÃO CONCURSO	DENÚNCIA
0073/2024	PODA DE ÁRVORE	MEIO AMBIENTE	RECLAMAÇÃO
0074/2024	ATENDIMENTO	SAÚDE	RECLAMAÇÃO
0075/2024	MEDICAMENTO	FARMÁCIA	RECLAMAÇÃO
0076/2024	USO IRREGULAR DE ESPAÇO PÚBLICO	FISCALIZAÇÃO	DENÚNCIA
0077/2024	COLETA DE LIXO	MEIO AMBIENTE	RECLAMAÇÃO
0078/2024	LIMPEZA DE TERRENO	VIGILÂNCIA	DENÚNCIA
0079/2024	MPSP	EDUCAÇÃO	DENÚNCIA
0080/2024	FOCO DE DENGUE	VIGILÂNCIA	DENÚNCIA
0081/2024	TROCA DE LÂMPADA	MEIO AMBIENTE	SOLICITAÇÃO

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

RECLAMAÇÕES (06): sendo por questionamento de vagas na creche Usina junqueira, como providência foi encaminhado à Diretora responsável e

esclarecidas tais questão, posicionamento de uma caçamba de lixo, onde foi resolvido pela manutenção e serviços, poda de árvore sendo encaminhado ao meio ambiente e esclarecido que não seria possível realização por se tratar de terreno particular, atendimento médico de ginecologista, onde foi explicado que o grande número de demanda e a sua posição de espera deveria aguardar por ser ordem de chegada, falta de medicação porém foi respondido que a falta seria por conta da entrega do governo, e já se encontrava em estoque sendo resolvido, notificação do local de recolha de lixo doméstico, onde se entrava uma quantidade grande em um único ponto, sendo orientados a deixar na porta de suas residências.

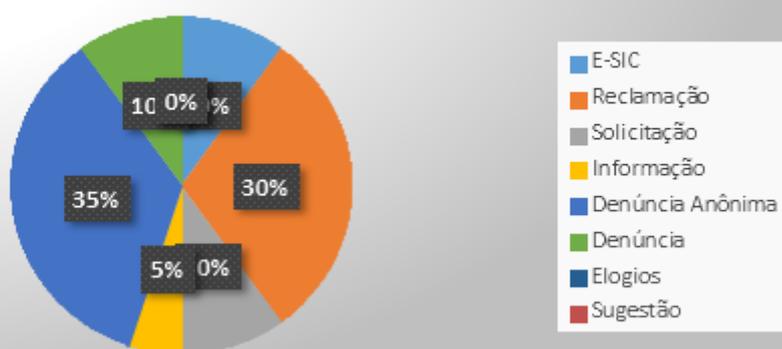
SOLICITAÇÕES (02): sendo para manutenção de espaço de terra próximo ao muro, porém se tratando de local privado não foi possível, troca de lâmpada sendo encaminhado ao Departamento de meio ambiente e solicitação a empresa responsável para realizar a demanda.

DENÚNCIA (09): sendo por conduta de funcionário encaminhado ao Departamento de educação porém não obteve retorno, esclarecimento sobre o concurso público sendo respondido e encaminhado ao denunciante, maus tratos animais sendo encaminhado a vigilância sanitária e com visita in loco constatou não ser verdadeira, uso irregular de espaço público, sendo encaminhado à fiscalização mas não obteve retorno, limpezas de terrenos sendo encaminhado à vigilância sanitária e realizadas as devidas notificações.

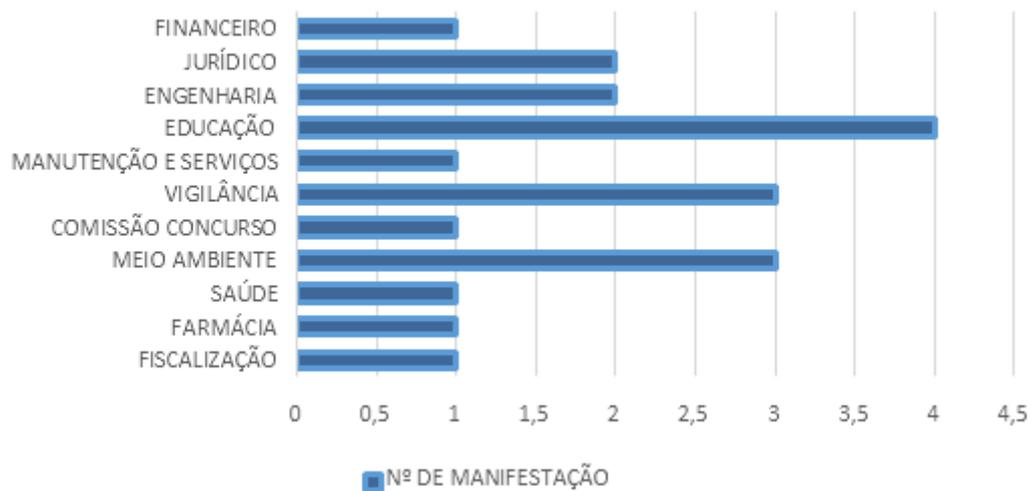
E-SIC (02): pedido de encaminhamento de nota fiscal sendo de conhecimento aos responsáveis, informação sobre valor venal sendo esclarecido.

INFORMAÇÃO (01): Informação sobre funcionário, sendo encaminhado ao Departamento responsável pela locação do mesmo.

Porcentagem de Manifestações



DEPARTAMENTOS ENCAMINHADOS



Conclusão

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava, no 3º quadrimestre de 2024, por meio de seus canais de acesso recebeu 20 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 Janeiro de 2025

Kleber Arantes de Sousa

Ouvidor Geral do Município de Igarapava.