



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

Rua Henrique Ortelã, 127 - Centro

CEP 17470-019 - Duartina - São Paulo

Fone: (14) 3282-8282 - C.N.P.J.: 46.137.485/0001-60

ouvidoria@duartina.sp.gov.br

RELATÓRIO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO ANO DE 2023

PREFEITO MUNICIPAL

Aderaldo Pereira de Souza Junior

OUVIDOR

Josiane Aparecida da Silva

DUARTINA/SP, JANEIRO DE 2.024.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

EXERCÍCIO DE 2022

APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município – RAG/OGM apresenta os resultados do exercício de 2023, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2017.

As manifestações recebidas pelos canais de manifestações da OGM são consolidadas em dados para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos da gestão.

- 1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL**
- 2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL**
- 3. PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO**
- 4. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2023**
- 5. GRÁFICOS DE AVALIAÇÃO**
- 6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**
- 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

I. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal de Duartina possui as seguintes formas de comunicação: via ligação telefônica, com os números (14) 3282-8282 e (14) 98143-9976, o e-mail: ouvidoria@duartina.sp.gov.br e, também, é disposto no sítio eletrônico da prefeitura municipal de Duartina <https://duartina.flowdocs.com.br/public/home/group/5> o e-SIC e o e-Ouv. Outra forma de comunicação é a presencial, onde o cidadão pode registrar sua manifestação junto a Ouvidoria Municipal instalada em local de fácil acesso, onde a população poderá realizar consultas, reclamações, elogios, denúncias ou solicitar informações. o Serviço de Informação ao Cidadão é realizado pela Ouvidoria.

No dia 01/11/ 2022 foi disponibilizado ao cidadão um novo canal de comunicação via WhatsApp que funcionando pelo número (14) 98143-9976.

A Ouvidoria recebe, trata e encaminha todas as manifestações que sejam realizadas à atuação da Prefeitura com isenção e imparcialidade, e posteriormente informa aos cidadãos os resultados das demandas encaminhadas.

2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL

No exercício de 2023 não foi realizada pesquisa de satisfação da população quanto aos serviços prestados pela administração municipal.

Ressaltamos que o setor de Ouvidoria é relativamente novo no município, portanto ainda se adequando às exigências estabelecidas.

No dia 20/07/2023 foi protocolado sob o número 3.150 um serviço interno solicitando a contratação de uma empresa especializada para apuração dos dados, processo que foi aprovado e está aguardando melhores condições de recursos financeiros para ser executado.

3. PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A ouvidoria recebe, analisa e encaminha as manifestações diretamente a Prefeitura Municipal ou às Secretarias e demais unidades de gestão pública para que possam ser apreciadas e tomadas às providências necessárias, se assim entenderem, no



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

intuito de promover a transparência e a lisura no processo manifestado pelo cidadão, visando a eficiência e a eficácia do processo. Depois que a mensagem é examinada e respondida, a ouvidoria comunica o parecer ao manifestante, funcionando como um canal mais humano de interlocução com o público.

Todas as demandas, sejam presenciais ou por meio de ligação telefônica, Sistema e-Sic/e-Ouv, e-mail ou através do WhastApp são protocoladas por esta Ouvidoria no sistema da Prefeitura Municipal, tendo como objetivo acompanhar o quantitativo de demandas, gerar número de protocolo e armazená-las eletronicamente, tanto a satisfação, quanto a resposta apresentada.

4. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2023

1) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Denúncia sobre a segurança do Hospital Santa Luzia.

Recebido: 03/01/2023.

Solicitou sigilo: Sim.

Procedimento: Denúncia recebida presencialmente, protocolada por esta Ouvidoria através do nº 011/2023, sobre a segurança do Hospital Santa Luzia e relata que no dia em que um jovem foi baleado, o hospital foi invadido pelos seus amigos e parentes, causando grande tumulto.

Conclusão: Na mesma data foi encaminhado Ofício 001/2023 para Coordenação da Santa Casa de Misericórdia Hospital Santa Luzia, Cilene Aparecida Rodrigues, para conhecimento e providências que se fizessem necessárias.

2) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre bueiro da Rua Domiciano Aredes, em frente ao nº 60.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 06/01/2023.

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente pelo munícipe Luis Gustavo Santana Pereira, protocolada por esta Ouvidoria através do nº 041/2023. Registrou que o bueiro estava entupindo com muita frequência por causa das chuvas e, além de ficar alagado, todo resíduo fica acumulado em frente sua garagem.

Conclusão: Procedimento encaminhado ao setor de Engenharia municipal onde foi informado que já estavam cientes do problema, porém não possuíam recursos financeiros para solucionar o problema de forma imediata. Reclamante foi informado sobre parecer e processo foi finalizado dia 13/01/2023.

3) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre procedimentos do departamento de transporte.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 10/01/2023

Procedimento: Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 074/2023, onde munícipe encontra dificuldade em marcar transporte para consultas por causa das normas rígidas do setor, queria marcar por telefone porque trabalha em Bauru.

Conclusão: Procedimento foi encaminhado à Secretaria de Transporte que explicou os motivos de seus métodos serem feitos desta forma, porém encontraram uma solução para ajudar a munícipe. Processos foi encerrado no dia 01/02/2023.

4) **Manifestação:** Solicitação de informações.

Motivo: Solicita informações quanto ao transporte escolar para sua filha.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 12/01/2023.

Procedimento: Solicitação foi recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 102/2023. Amanda gostaria de saber como eram os procedimentos de transporte escolar para cidade de Cabralia Paulista.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Secretaria de Transporte onde foi constatado que a munícipe não possuía direito ao transporte pois sua filha ainda estava no Ensino Fundamental II, que possui instituições de ensino na cidade. Processo encerrado dia 20/01/2023.

5) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre buracos na Rua Celso Cardia.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 18/01/2023.

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 158/2023, onde informa que a rua vem sobrendo grandes danos por causa dos caminhões que usam o caminho como rota. Por causa do peso, a rua está com muitos buracos.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana onde o trajeto foi reforçado com placas para orientar os motoristas a usar o desvio. Referente aos buracos, estamos aguardando massa asfáltica que está em fase de licitação. Processo encerrado dia 08/02/2023.

6) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre a Rua Adalberto do Amaral.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 24/01/2023.

Procedimento: Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 209/2023, onde informa que a rua está cheia de buracos.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana que em consulta a Engenharia Municipal o serviço de recape já está programado, apenas



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

aguardando a massa asfáltica. Processo encerrado dia 08/02/2023.

7) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre terrenos sujos e casas abandonadas.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 25/01/2023

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 236/2023, onde foi relatado casos de terrenos sujos com duas casas abandonadas na Rua Valdomiro Rizzi. Disse, também, que há casos de aparecimento de animais peçonhentos.

Conclusão: Procedimento encaminhado primeiramente a Vigilância Sanitária que informou que o dono foi notificado para que faça limpeza do local. Posteriormente enviado a Engenharia que, após vistoria in loco, constatou que apenas tem uma construção em andamento e nenhuma casa em péssimo estado de conservação. Processo encerrado em 10/02/2023.

8) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre caminhão que estaciona em frente a estabelecimento.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 30/01/2023.

Procedimento: Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 285/2023, onde fala sobre caminhão que estaciona em frente ao Mercadinho Ideal perto do Eco Parque e atrapalha o trânsito.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana onde foi constatado que o veículo se encontra estacionado na rua, de acordo com a vigência de trânsito, portanto não pode ser feito nada a respeito. Processo encerrado no dia 08/02/2023.

9) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre o atendimento da Assistência Social.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 31/01/2023.

Procedimento: Reclamação feita presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 294/2023, onde munícipe reclama que precisava de transporte para levar uma documentação para uma empresa em outro município para sua contratação.

Conclusão: Procedimento foi encaminhado à Assistência Social que explicou como é sua forma de atuação, que por Lei o cidadão não teria direito a um carro disponibilizado para interesses particulares, porém foi oferecido passagem de ônibus e o reclamante não aceitou. Sendo assim, processo foi encerrado dia 01/02/2023.

10) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre buracos na Rua Margarida Vital Maranhão.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 06/02/2023.

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 377/2023, onde relata que a Rua Margarida Vital Maranhão está com muitos buracos, impossibilitando a passagem de veículos.

Conclusão: Procedimento encaminhado para Diretoria de Infraestrutura Urbana que está ciente e, assim que possível, providenciará o recapeamento. Processo encerrado em 10/02/2023.

I 1) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre condições de estrada rural.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 06/02/2023.

Procedimento: Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 380/2023, onde a Sra. Jéssica informa que as condições da estrada rural que vai para fazenda Esmeralda estão péssimas.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana e o Sr. Severino entrou em contato com a reclamante, conversaram sobre as condições e o reparo ficou de ser feito o mais breve possível. Processo encerrado 10/02/2023.

I 2) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre falta de atendimento da UBS II.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 07/02/2023

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 391/2023, onde a Sra. Ana Paula Rodrigues Bonifácio relata que está encontrando dificuldades para marcar atendimento para o seu filho de 02 anos. Ele fica no município de Gália com a avó durante a semana para ela poder trabalhar e aos finais de semana ela o busca, porém quando ele precisa de médico é ela que o leva.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Diretoria de Saúde Municipal para preservar o direito ao contraditório. Em resposta foi entregue relatório de atendimento da criança, onde mostra todos os serviços prestados quando a criança estava na cidade. Como durante a semana ela fica em outro município o acompanhamento fica prejudicado. Posteriormente o procedimento foi encaminhado à Procuradoria Jurídica Municipal que analisou todo o caso e constatou que o serviço prestado não teve deficiência. Processo encerrado no dia 03/05/2023.

I 3) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre atendimento do CRAS.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 07/02/2023.

Procedimento: Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 395/2023, onde foi relatado mau atendimento dos funcionários do CRAS.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

Informou que não está conseguindo ajuda e os funcionários não fazem nada a respeito, não explicam os procedimentos de uma forma que ela entenda.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Secretaria de Assistência Social onde foi justificado todo trabalho feito com a família, e demonstrado todo atendimento que ela já vinha recebendo. Está sendo feito tudo conforme a Lei permite. Processo encerrado dia 08/03/2023.

14) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Denúncia contra a agente de saúde Camila Dias Vieira.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 14/02/2023

Procedimento: Denúncia recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 475/2023, onde relata que a agente de saúde Camila Eduarda Dias Vieira deixa vazar dados pessoais de terceiros, fala mal dos vizinhos em cada casa que vai e estava cobrando valores por favores que fazia aos idosos.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Secretaria de Saúde para ciência e posteriormente encaminhado à Procuradoria Jurídica que instaurou um processo administrativo. Foi deliberado que a funcionária precisaria cumprir uma penalidade. Processo encerrado em 13/016/2023.

15) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Denúncia sobre motorista do município.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 23/02/2023.

Procedimento: Denúncia recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através nº 562/2023, relata que estava na Marechal Rondon sentido Lençóis e viu um carro da marca Onix, sem placa, com adesivos da Secretaria de Saúde do Município de Duartina em alta velocidade. Ele tentou acelerar para poder comparar as velocidades e mesmo a 170 km/h não conseguiu parar com o carro do município.

Conclusão: Procedimento foi encaminhado à Secretaria de Obras, infraestrutura e Transporte para conhecimento, em resposta disseram que os veículos da prefeitura não são autorizados a circular sem placa nem mesmo dentro do município, portanto essa denúncia não tem fundamentos. Processo encerrado em 28/02/2023.

16) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre estrada rural.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 24/02/2023

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 573/2023, onde o Sr. Marco Antonio Nascimento reclamou sobre as condições da estrada rural que dá acesso a sua chácara.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana onde o responsável foi até o local, verificou a regularidade da reclamação e tomará providências



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

para os reparos assim que possível. Processo encerrado no dia 24/02/2023.

17) Manifestação: Reclamação.

Motivo: Reclama sobre atendente do Hospital Santa Luzia.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 24/02/2023.

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 580/2023, onde relata descontentamento sobre atendimento da recepcionista Vera no Hospital Santa Luzia.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Coordenadora da Santa Casa de Misericórdia Hospital Santa Luzia, Sra. Cilene Aparecida Rodrigues, através do ofício 67/2023. Processo encerrado 24/02/2023.

18) Manifestação: Denúncia.

Motivo: Denúncia de quintal sujo na Rua Henrique Ortelã nº 112.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 28/02/2023.

Procedimento: Denúncia recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 650/2023, onde relata que a casa localizada na Rua Henrique Ortelã nº 112 está com quintal muito sujo e mato muito alto.

Conclusão: Procedimento encaminhado a Diretoria de Saúde que contatou os donos e solicitou limpeza. Processo encerrado no dia 13/03/2023.

19) Manifestação: Sugestão.

Motivo: Sugerido que seja feito um ponto de ônibus na Rua dos Missionários.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 01/03/2023

Procedimento: Sugestão recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 738/2023, onde munícipe solicita que seja feito um ponto de ônibus para ficar mais fácil para quem precisa deste transporte em dia de chuva, ou em dias muito quentes.

Conclusão: Procedimento encaminhado ao Senhor Prefeito onde foi deferido e encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana que constatou a inviabilidade do atendimento pois não passa ônibus municipal na rua mencionada. Sendo assim o ponto de ônibus não teria serventia. Processo encerrado dia 09/03/2023.

20) Manifestação: Reclamação.

Motivo: Reclama sobre bueiro na Rua Domiciano Aredes nº 90. (reincidente)

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 07/03/2023.

Procedimento: Reclamação reincidente recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 787/2023. Informa sobre bueiro da Rua Domiciano Aredes



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

nº 90 onde o reclamante pede que, mesmo que não tenhamos orçamento, pelo menos façamos algo paliativo.

Conclusão: Encaminhado no mesmo dia à Diretoria de Infraestrutura Urbana porém não tive resposta até o momento.

21) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Denúncia sobre terreno sujo na Rua Farjealah Fares Auad, nº 416.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 08/03/2023

Procedimento: Denúncia recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 821/2023, onde o Sr. Dácio reclamou das péssimas condições de conservação do terreno.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Vigilância Sanitária Municipal que adotou as devidas medidas para que o caso fosse solucionado. Processo encerrado em 22/03/2023.

22) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Denúncia contra falta de ética da Ginecologista que atende na UBS III.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 10/03/2023.

Procedimento: Denúncia recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 835/2023, onde Viviane Rodrigues Folcoins informou que estava fazendo pré natal na UBS III e perdeu seu bebê no 8º mês de gestação. Ela fazia o acompanhamento de forma híbrida aqui e em Bauru e, no dia em questão, que descobriu o óbito do feto, o médico da Unimed perguntou quem estava acompanhando seu pré natal. O médico da Unimed, por conta própria, ligou para Dra. Fernanda para poder entender melhor o caso da paciente, porém a ginecologista do município ficou nervosa achando que estavam culpando-a por negligência, fato este que não ocorreu.

Após o contato da Unimed, a Dra. Fernanda descobriu o telefone da doula que fez o parto na Maternidade Santa Isabel e ficou questionando e oprimindo a paciente, sem respeitar o momento delicado em que ela estava vivendo.

Conclusão: Procedimento foi encaminhado para Secretária de Saúde no dia 21/03/2023 e não foi respondido até os dias atuais.

23) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Condições de animais domésticos de uma moradora do bairro Alves de Souza.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 10/03/2023.

Procedimento: Denúncia recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 837/2023, onde informa que moradora da residência na Rua Sebastião Claudionor de Oliveira, bairro Alves de Souza, está alimentando os animais de rua além de ter os seus próprio. O local está muito sujo, os animais estão incomodando toda vizinhança.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

Conclusão: Procedimento foi encaminhado para Vigilância Sanitária Municipal e, em resposta, informou que não compete a prefeitura por não possuímos um centro de zoonoses para fazer este controle. Processo encerrado dia 22/03/2023.

24) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Denúncia sobre terreno sujo na Rua Luiz da Cunha Castro.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 13/03/2023

Procedimento: Denúncia recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 864/2023, onde informa que o terreno que fica na Rua Luiz da Cunha Castro, entre os números 48 e 66, encontra-se muito sujo e o agente de saúde não adota nenhuma providência.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Vigilância Sanitária Municipal que no dia 21/03/2023 realizou uma vistoria in loco e constatou que o terreno estava limpo. Processo encerrado dia 22/03/2023.

25) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre agendamento de fisioterapia domiciliar.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 20/03/2023.

Procedimento: Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 948/2023, onde relatava que Elenir Fraga da Silva está com dificuldades em marcar fisioterapia domiciliar para sua mãe idosa. Informou que a Funcionária Edyna ficou reclamando sobre os custos e que o município não teria verba.

Conclusão: Procedimento encaminhado a Diretoria de Saúde no mesmo dia porém não foi respondido até os dias atuais.

26) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre ilhas de contenção de trânsito.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 22/03/2023

Procedimento: Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 991/2023, onde munícipe mostra descontentamento com as ilhas de contenção de trânsito que só atrapalham. Impedem a visibilidade, acaba gerando uma desordem por ser mal compreendida pelos motoristas.

Conclusão: Procedimento encaminha à Secretaria de Obras, Infraestrutura e Transporte no dia 23/03/2023 e não possui resposta até os dias atuais.

27) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Denúncia sobre animais domésticos de uma munícipe.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 22/03/2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

Procedimento: Denúncia recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 992/2023, onde relata que morador que reside na Av. São Paulo nº 534, possui dez cachorros e não limpa o quintal, os vizinhos não estão aguentando o mal cheiro.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Vigilância Sanitária do Município que informou que o não temos um centro de zoonoses para se responsabilizar pelo caso. Processo encerrado em 28/03/2023.

28) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Denúncia sobre terreno sujo na Rua Olinda Marchiori Coleti.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 28/03/2023.

Procedimento: Denúncia recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 1.055/2023, onde relata que o terreno da rua Olinda Marchiori Coleti está muito sujo e com carros estacionados no local. Já tinha tentado falar com o agente de saúde algumas vezes mas sem solução.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Vigilância Sanitária Municipal que notificou o proprietário para fazer a limpeza e sobre os carros é de propriedade particular, não cabendo a fiscalização tomar providências. Processo encerrado dia 03/04/2023.

29) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre estabelecimento privado.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 04/04/2023.

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 1.251/2023, onde Sra. Maria relata insatisfação com a bagunça que o estabelecimento da Rua Julio Segundo Benetti. Informou que a proprietária coloca mesas no passeio público inviabilizando passagem dos pedestres e, por vezes, atrapalhando o trânsito.

Conclusão: Procedimento encaminhado ao setor de Fiscalização que informou que já havia informado os comércios da região que suas mesas, cadeiras, shows e afins deveriam ficar dentro das dependências de cada estabelecimento. Posteriormente encaminhado à Procuradoria Jurídica que solicitou ao fiscal notificar os estabelecimentos pois estava havendo abusos que infringiam a lei. Com as devidas providências adotadas, processo foi encerrado no dia 23/05/2023.

30) **Manifestação:** Reclamação

Motivo: Reclama sobre a demora para marcar exames no UBS II.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 06/04/2023.

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 1.286/2023, onde o Sr. Airton Caetano reclamou sobre a demora para marcar exames na UBS II. Ele foi em outra unidade para reclamar e depois



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

dessa atitude marcaram.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Secretaria de Saúde que informou que houve suspensão de cotas do laboratório de Bauru e a prefeitura já estava fazendo licitação para compra de exames. Processo encerrado dia 08/05/2023.

31) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre atendimento da funcionária da farmácia social.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 20/04/2023.

Procedimento: Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 1.442/2023, onde relata o mau atendimento da funcionária Sonia Aparecida Lopes. Informou que ela é indelicada e não tem educação em seus atendimentos, até mesmo para passar procedimentos básicos do setor.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Secretaria de Saúde que advertiu verbalmente a funcionária e fez uma reunião com toda equipe para alinhar como todos deveriam agir nesse tipo de situação. Processo encerrado 29/05/2023.

32) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre o atendimento do setor de lançadoria.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 24/04/2023.

Procedimento: Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 1.473/2023, onde Luciana, funcionária do loteamento Vila Flora, relatou que foi atendida com falta de cordialidade e que faltou informações sobre os procedimentos do setor para passar os carnês de IPTU para o nome dos proprietários dos terrenos.

Conclusão: Procedimento encaminha à Lançadoria Municipal para preservar o direito ao contraditório e os atendimentos foram justificados. Posteriormente encaminhado à Procuradoria Municipal que verificou o caso, analisou e deu o parecer de que a reclamação não procedia. Processo encerrado dia 03/05/2023.

33) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Denúncia sobre a dentista da UBS I.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 24/04/2023.

Procedimento: Denúncia recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 1.484/2023, onde foi relatado que a funcionária Adriana do Carmos Coraza Reis Theodoro, dentista da UBS I, enrola para marcar atendimentos, sempre tem desculpas e ela teve que ir até outra unidade para poder receber tratamento.

Conclusão: Procedimento encaminhado a Diretoria de Saúde Municipal que informou a funcionária e ela se justificou, ficando a disposição para melhorar no que for possível para o bem dos cidadãos. Processo encerrado dia 16/05/2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

34) Manifestação: Reclamação.

Motivo: Reclama sobre condições da estrada rural.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 28/04/2023.

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 1.671, onde a Sra. Maria José relata péssimas condições da estrada rural que dá acesso a sua chácara. Localização: "200 Alqueires", vizinho do Osvaldo Silva.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana e não foi respondido até os dias atuais.

35) Manifestação: Reclamação.

Motivo: Reclama sobre o atendimento prestado pelo Coordenador de Arrecadação Tributária.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 16/05/2023.

Procedimento: Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 1.881/2023, onde relata mau atendimento do funcionário Sergio Bertão. Informou que ele foi mal educado, e desligou o telefone sem prestar esclarecimentos sobre a situação que precisava ser resolvida.

Conclusão: Procedimento encaminhado ao Sr. Prefeito que, após assegurar o direito ao contraditório, encaminhou ao departamento jurídico que verificou que não houve a necessidade de abrir um processo administrativo, pois o caso era complexo e ele teve fé pública em resolver a situação. Processo encerrado em 01/06/2023.

36) Manifestação: Denúncia.

Motivo: Denúncia sobre quinatal sujo na Rua Irenio Zaninotto.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 30/05/2023.

Procedimento: Denúncia recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 2.224/2023, onde relata que terreno da casa nº 71 da Rua Irenio Zaninotto está em péssimas condições de conservação.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Vigilância Sanitária que no dia 07/06/2023 fez uma vistoria in loco e não constatou nenhuma irregularidade. Processo encerrado em 13/06/2023.

37) Manifestação: Elogio.

Motivo: Elogio para os funcionários do transporte Pedro dos Santos Neto e Geraldo Luiz de Oliveira.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 30/05/2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

Procedimento: Elogio recebido por telefone e protocolado por esta Ouvidoria através do nº 2.531/2023, onde informa que os funcionários tem muita empatia, cordialidade, humanidade e proatividade na prestação de serviço.

Conclusão: Procedimento encaminhado ao setor de Transporte para conhecimento. Processo encerrado em 13/06/2023.

38) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre limpeza pública na Rua Venceslau Cordovil Junior nº 457.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 17/07/2023.

Procedimento: Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 3.099/2023, onde a Sra. Malvina relatou que sua rua tem muito entulho e não estão fazendo a coleta. Já faz um mês que ela solicitou e não foi atendida.

Conclusão: Procedimento encaminhado ao Diretor Infraestrutura Urbana que não incluiu parecer no sistema e encaminhou diretamente ao Senhor Prefeito. Não teve resposta até os dias atuais.

39) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Denúncia sobre o comércio conhecido como “ Point do Português”.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 14/08/2023.

Procedimento: Denúncia recebida pelo e-SIC e redirecionada para esta Ouvidoria, protocolada através do nº 3.509/2023, informa que o estabelecimento está colocando mesas nas calçadas impedindo que os pedestres a utilizem, podendo causar acidentes.

Conclusão: Procedimento encaminhado ao Sr. Prefeito para ciência, que solicitou o envio para o Coordenador de Arrecadação. No setor de fiscalização informou que o estabelecimento foi notificado e caso haja descumprimento será multado e fechado, decisão tomada em conjunto com a Procuradoria Jurídica. Processo encerrado em 29/08/2023.

40) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre bueiro na Rua Miguel Parra Martins.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 22/08/2023.

Procedimento: Reclamação foi recebido por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 3.649/2023, onde a Sra. Solange informa que a pavimentação ficou com um desnível e todas as vezes que chove o bueiro entope e todo esgoto vai para dentro de sua casa. Já conversou com alguns funcionários e nada foi resolvido.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Secretaria de Obras Infraestrutura e Transporte que reencaminhou para Engenharia fazer um estudo de caso. O orçamento deste estudo foi encaminhado para o Sr. Prefeito que pediu para aguardar melhores condições financeiras. Está aguardando verba para ser feito com Urgência. Processo encerrado em 27/11/2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

41) **Manifestação:** Solicitação de informações.

Motivo: Solicita informações sobre o programa saúde na escola.

Solicitou Sigilo: Não

Recebido: 24/08/2023

Procedimento: Solicitação recebida pelo e-SIC e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 3.682/2023, onde quer saber o motivo pelo qual o município não aderiu ao programa nos anos posteriores ao ano de 2013.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Secretaria de Saúde que informou que o trabalho foi iniciado, porém a verba que veio não era suficiente. Posteriormente tivemos a pandemia do covid19 o que dificultou ainda mais os trabalhos. A secretaria está retomando as atividades gradativamente. Processo encerrado em 30/08/2023.

42) **Manifestação:** Solicitação de informações.

Motivo: Solicita informações sobre dados da pandemia.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 24/08/2023.

Procedimento: Solicitação recebida pelo e-SIC e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 3.687/2023, onde pede dados numéricos sobre a pandemia causada pelo covid19.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Secretaria de Saúde que informou o site onde os dados podem ser coletados e tratados pelo requerente. Processo encerrado em 30/08/2023.

43) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre curva de nível que a prefeitura fez em propriedade particular.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 28/08/2023.

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 3.832/2023, onde relata que foi feito um campinho de futebol no fundo de seu terreno e as máquinas da prefeitura fizeram uma curva de nível sem autorização.

Conclusão: Procedimento encaminhado ao setor de Engenharia que fez vistoria in loco e constatou que o terreno não possui curva de nível, apenas um amontoado de terra que está ali por muitos anos e precisa ser aterrado. Como a reclamação não procede, processo encerrado em 06/09/2023.

44) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre estrada rural.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 30/08/2023.

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

Ouvidoria através do nº 3.883/2023, onde relata má conservação da estrada rural de acesso a chácara do Marcão no bairro Mundo Novo.

Conclusão: Procedimento encaminhado a Diretoria de Obras e infraestrutura que justificou a falta de manutenção por problemas com o maquinário. Processo encerrado em 06/09/2023.

45) **Manifestação:** Solicitação de informações.

Motivo: Solicita informações sobre vigilância em relação aos açougues de Duartina.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 31/08/2023.

Procedimento: Solicitação recebida pelo portal e-SIC e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 3.917/2023, onde questiona como é feita a vigilância sobre as compras de carnes pelos açougues, visto que a mercadoria só deve ser comprada de frigoríficos.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Vigilância Sanitária que explicou trabalhos realizados e relatou a última inspeção. Processo encerrado em 06/09/2023.

46) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Denúncia sobre funcionários da coleta de lixo.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 04/09/2023.

Procedimento: Denúncia recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 3.938/2023, onde relata que os funcionários da coleta de lixo estão urinando no muro da casa que fica na Rua Ambrade Chames nº 271.

Conclusão: Procedimento encaminhado ao Diretor de infraestrutura Urbana que fez uma reunião com a equipe pedindo para não cometerem mais esse ato, não houve punições porque nenhum nome foi citado. Processo encerrado em 06/09/2023.

47) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre funcionamento de área de lazer e disk bebidas.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 04/09/2023.

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 3.939/2023, onde reclama de uma área de lazer que possui um disk bebidas na Rua Ambrade Chames. Segundo o reclamante o local não respeita limite de som e fica uma bagunça em frente sua casa.

Conclusão: Como se trata de uma reclamação que não compete a esta Ouvidoria adotar medidas, foi explicado ao reclamante os procedimentos para procurar os órgãos competentes para solucionar o seu problema. Processo encerrado em 19/09/2023.

48) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre procedimentos de entrega de cestas básicas pelo município.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

Solicitou Sigilo: Não

Recebido: 26/09/2023.

Procedimento: Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 4.271/2023, onde senhora Ivone está descontente com os procedimentos para a entrega de cesta básica feito pela Promoção Social. Alegou que eles dificultam muito, e colocam muitas exigências.

Conclusão: Procedimento encaminhado a Secretária de Assistência Social que prontamente explicou e justificou todo trabalho feito, inclusive citou a Lei nº 8.742, de 07 de Dezembro de 1993 (LOAS); Resolução CNAS nº 33 de 12 de Dezembro de 2012 (NOB SUAS); Decreto nº 6.307, de 14 de Dezembro de 2007 na qual eles se alicerçam para desempenhar suas funções. Processo encerrado em 28/09/2023.

49) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre o atendimento do CRAS.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 05/05/2023.

Procedimento: Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 4.521/2023, onde o Sr. Carlos reclama do atendimento realizado pelo CRAS. Relata que o funcionário Lucas chegou a deligar a ligação enquanto ele ainda estava falando e, com ressalva da funcionária Raquel, ele não viu proatividade no restante da equipe em ajudar.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Secretária de Promoção e Assistência Social que explicou todo atendimento feito, explicou por quais motivos não podia atender as requisições que o Sr. Carlos fez, até porque não se enquadrava nas Leis e Decretos que a secretaria se norteia. Processo encerrado em 05/10/2023.

50) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre atendimento recebido pela funcionária Rosana do setor de transporte.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 09/10/2023.

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 4.554/2023, onde informa que a funcionária Rosana não quis ajudá-la pois tanto ela, quanto seu neto possuem consultas em Bauru no mesmo dia. Foi informado que não poderíamos deixar um motorista exclusivo para ela o dia todo.

Conclusão: Procedimento encaminhado ao setor de Transporte solicitando versão da funcionária, para preservar o direito ao contraditório. Rosana explicou que a paciente Maria queria que um motorista e carro fosse disponibilizado exclusivamente para ela e seu neto. Porém, seu neto faz tratamento em rede particular, saindo da rota que os motoristas levam os pacientes do SUS.

Uma tentativa de contato foi realizada por parte da Rosana, para tentar chegar a um consenso e ajudar a paciente, porém chamada não foi atendida. Processo encerrado em 25/10/2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

51) **Manifestação:** Solicitação de informações.

Motivo: Solicita informações de repasses financeiros para matéria no jornal da cidade.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 18/10/2023.

Procedimento: Solicitação recebida por e-mail e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 4.641/2023, que solicita valor de repasse do recurso FPM; quais as despesas mensais do pagamento do vale alimentação; e qual o valor do último fechamento de folha de pagamento mensal dos funcionários.

Conclusão: Procedimento encaminhado ao setor de Contabilidade Municipal que respondeu aos questionamentos do remetente prestando esclarecimentos. Processo encerrado em 31/10/2023

52) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Denúncia feita contra o funcionário Severino Ferreira do Nascimento Filho.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 25/10/2023.

Procedimento: Denúncia recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 4.735/2023, onde o funcionário Thiago Xarim Josino relata estar sofrendo abuso de poder pelo seu chefe Severino. Informou que está sendo oprimido e constantemente sofrendo ameaças.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Procuradoria Jurídica que informou que esta não é a primeira vez que recebemos denúncias sobre o Diretor de Obras e Infraestrutura. O Sr. Prefeito solicitou que seja feito um processo administrativo para apurar os fatos. Denúncia ainda não foi finalizada, aguardando parecer do setor jurídico sobre o processo.

53) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre buracos na rua Adalberto Amaral, e terrenos sujos na mesma rua.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 13/11/2023.

Procedimento: Reclamação recebida por e-mail e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 5.055/2023, onde morador da Rua Adalberto do Amaral reclama dos buracos em sua rua e terrenos em péssimas condições de conservação.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Vigilância Sanitária que notificou os donos dos terrenos e, posteriormente, encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana que estão fazendo um estudo orçamentário para fazer os reparos. Processo encerrado em 28/11/2023.

54) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Denúncia contra lava car que fica em frente a Cemei Laodicea Cardozo.

Solicitou Sigilo: Não.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

Recebido: 14/11/2023.

Procedimento: Denúncia recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 5.072/2023, onde morador questiona a regularidade do Lava car pois os proprietários estão dispensando os resíduos na rua.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Vigilância Sanitária que informa que não possui lei específica para esta categoria, parecer confirmado pela Procuradoria Jurídica Municipal. Posteriormente encaminhado a Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente para análise quanto aos prejuízos ambientais. A Secretaria do Meio Ambiente explicou o que era necessário para o funcionamento e a Procuradoria Jurídica fez uma reunião com proprietário do Lava Car para alinhar sobre os procedimentos. Processo encerrado em 12/01/2024.

55) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre extração de árvore inacabada.

Solicitou Sigilo: 14/11/2023.

Recebido: Não.

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 5.073/2023, onde Daniel reclama que a prefeitura fez uma extração de árvore em sua calçada e não retirou a raiz. O morador não está conseguindo reformar a calçada.

Conclusão: Procedimento encaminhado a Diretoria de Infraestrutura que informou que o serviço já foi finalizado e problema resolvido. Processo encerrado em 28/11/2023.

56) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre atendimento da UBS III.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 23/11/2023

Procedimento: Reclamação recebida por whatsapp e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 5.139/2023, onde paciente reclama que precisa tirar um Implanon e não consegue atendimento e nenhum profissional quer fazer a retirada.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Secretaria de Saúde que passou todo relatório do atendimento e as etapas que a paciente precisaria passar para retirada do Implanon. Porém, a paciente quer tirar sem os exames e não pode ser feito desta forma. Processo encerrado em 01/12/2023.

57) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre atendimento da funcionária Sônia Aparecida Lopes.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 04/12/2023.

Procedimento: Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 5.366/2023, onde informa o mau atendimento da funcionária Sônia da Farmácia Social. Relata que ela é mal educada e que não passa os procedimentos corretamente, além de dificultar o processo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

Conclusão: Procedimento encaminhado à Secretaria de Saúde, onde a funcionária se explicou dizendo que a paciente queria fazer a retirada de um medicamento que precisava de um isopor sem tê-lo levado, por esse motivo ela não fez a entrega. Quanto a cordialidade, a chefe do setor reforçou a importância do atendimento humanizado. Processo encerrado em 04/01/2023.

58) **Manifestação:** Reclamação.

Motivo: Reclama sobre coleta de entulho.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 05/12/2023.

Procedimento: Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 5.370/2023, onde está descontente com a coleta de entulho no município. Informou que estão coletando dos vizinhos e o dele não.

Conclusão: Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana, aguardando resposta.

59) **Manifestação:** Denúncia.

Motivo: Denúncia em relação a quintal sujo na Rua Expedicionário Antônio Aparecido nº 817.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 27/12/2023

Procedimento: Denúncia recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 5.891/2023, onde informa que o quintal da Rua Expedicionário Antônio Aparecido nº 817 está muito sujo por causa de animal de estimação. O cheiro está incomodando.

Conclusão: Procedimento encaminhado para o Chefe de Vigilância Sanitária que fez vistoria in loco e informou que havia mesmo um cachorro porém não tinha vezes espalhadas, e o odor era natural, nada excessivo. Reforçou sobre a importância da limpeza e deixou marcado uma nova visita após 10 dias. Processo finalizado em 09/01/2024.

60) **Manifestação:** Solicitação de informações.

Motivo: Solicita informações sobre coleta de lixo seletiva no município.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 27/12/2023.

Procedimento: Solicitação recebida através do canal e-Ouv e registrada através do nº 92B19BD1FEE68A35, onde solicita informações com horários e dias que os resíduos recicláveis são coletados.

Conclusão: Procedimento encaminhado a Diretoria de Infraestrutura Urbana que prestou esclarecimento e se deixou à disposição para esclarecer maiores dúvidas. Processo encerrado dia 04/01/2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

61) Manifestação: Reclamação.

Motivo: Reclama sobre a demora da Secretaria de Educação, Cultura e Esportes em dar parecer sobre solicitação protocolada no dia 05/12/2023.

Solicitou Sigilo: Não.

Recebido: 29/12/2023.

Procedimento: Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do nº 5D6A90498DF39683, onde informa que a Secretaria de Educação, Cultura e Esportes não respeitou a prazo de atendimento a solicitação protocolada no dia 05/12/2023. Requer parecer e esclarecimentos referente a Lei Paulo Gustavo.

Conclusão: Procedimento encaminhado a Secretaria de Educação, Cultura e Esportes que explicou todo procedimento por meio da Comissão de Análise de Projetos. Processo encerrado dia 17/01/2024.

62) Manifestação: Denúncia.

Motivo: Denúncia referente ao estabelecimento denominado Point do Português.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 29/12/2023.

Procedimento: Denúncia recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do nº CD8F4F40669FID01, onde informa que o estabelecimento está colocando caderias e mesas na calçada e rua, impedindo o trânsito de pessoas.

Conclusão: Procedimento encaminhado a Coordenadoria de Arrecadação – Fiscalização no dia 02/01/2024, no dia 04/01/2024 o fiscal informou que a rua encontrasse fechada para festividades de final de ano, e ao seu ver, não impedia o trânsito de pessoas e não havia risco de atropelamento. Solicitou parecer no Secreário de Governo que, no dia 05/01/2024 encaminhou o processo para o departamento Jurídico para análise.

63) Manifestação: Denúncia.

Motivo: Denúncia referente ao estabelecimento denominado Point do Português.

Solicitou Sigilo: Sim.

Recebido: 29/12/2023.

Procedimento: Denúncia recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do nº E3994505BC808BE8, onde informa que o estabelecimento está colocando caderias e mesas na calçada e rua, impedindo o trânsito de pessoas.

Conclusão: Procedimento encaminhado a Coordenadoria de Arrecadação – Fiscalização no dia 02/01/2024, no dia 04/01/2024 o fiscal informou que a rua encontrasse fechada ára festividades de final de ano, e ao seu ver, não impedia o trânsito de pessoas e não havia risco de atropelamento. Solicitou parecer no Secreário de Governo que, no dia 05/01/2024 encaminhou o processo para o departamento Jurídico para análise.

64) Manifestação: Denúncia.

Motivo: Denúncia referente ao estabelecimento denominado Point do Português.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

Solicitou Sigilo: Sim.

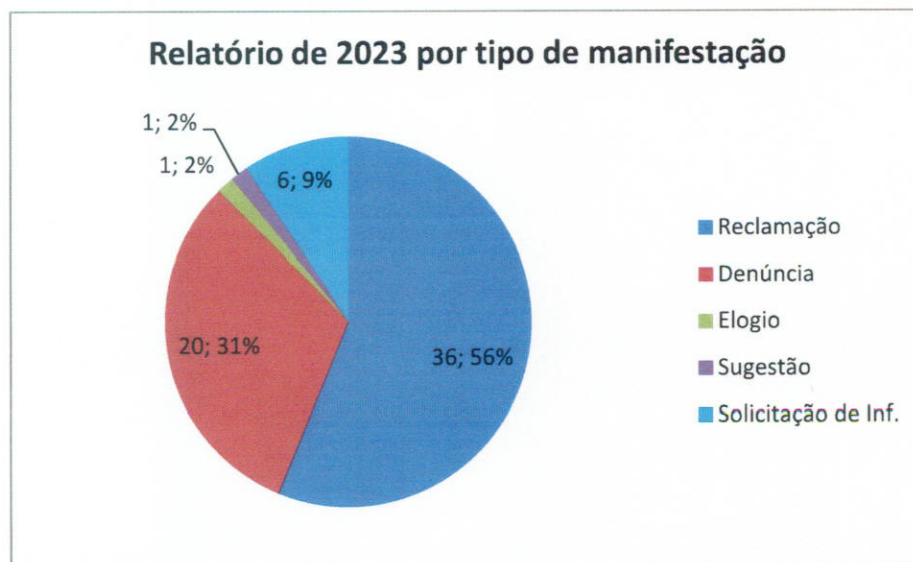
Recebido: 29/12/2023.

Procedimento: Denúncia recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do nº 14F1E749236E7952, onde informa que o estabelecimento está colocando caderias e mesas na calçada e rua, impedindo o trânsito de pessoas.

Conclusão: Procedimento encaminhado a Coordenadoria de Arrecadação – Fiscalização no dia 02/01/2024, no dia 04/01/2024 o fiscal informou que a rua encontrasse fechada ára festividades de final de ano, e ao seu ver, não impedia o trânsito de pessoas e não havia risco de atropelamento. Solicitou parecer no Secreário de Governo que, no dia 05/01/2024 encaminhou o processo para o departamento Jurídico para analise.

5. GRÁFICOS DE AVALIAÇÃO

No exercício de 2023 foram registrados um total de 64 (sessenta e quatro) manifestações recebidas através da OGM, e foram classificadas como:



Dentre os canais utilizados para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2023, o mais utilizado pela população foi o meio presencial, com um total de 27 atendimentos registrados, representando assim o percentual de 42,00% das demandas recebidas.

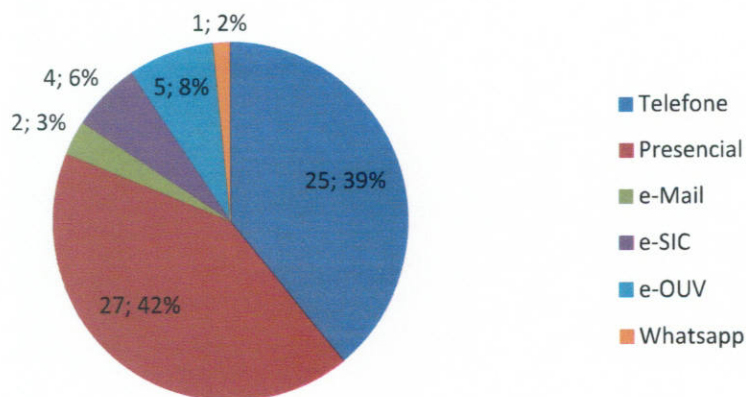


PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

Canais de Atendimento:



Quanto aos órgãos acionados, a maior parte das demandas foi de competência da Diretoria de Infraestrutura Urbana, seguido pelo setor de Saúde:

ORGÃO	MANIFESTAÇÕES
Diretoria de Infraestrutura Urbana	19
Secretária de Saúde	11
Vigilância Sanitária	9
Secretaria de Obras, Infraestrutura e Transporte	6
Promoção de Assistência Social	4
Coordenador de Arrecadação Tributária e Fiscalização	6
Externas	3
Procuradoria Jurídica	2
Engenharia	1
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	1
Secretaria de Administração. Fazenda e Planejamento	1
Secretaria de Educação Cultura e Esportes	1



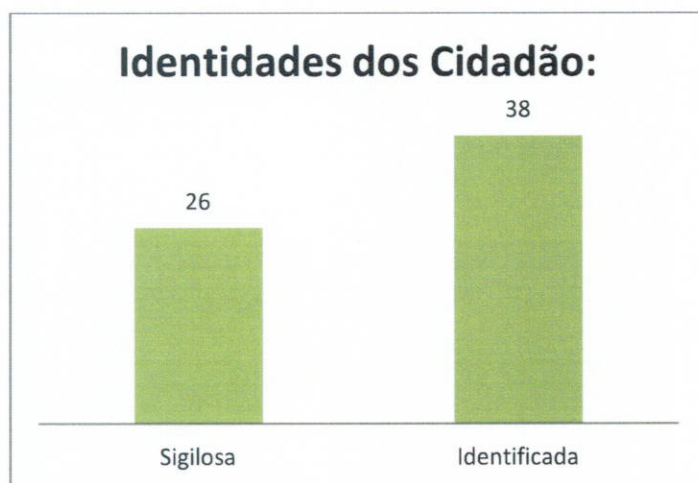
PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

Quanto aos motivos e pontos recorrentes, as manifestações apresentadas tratam-se de denúncia contra terceiro, contra limpeza pública, informam acerca da prática de atos irregulares por servidores públicos no exercício de suas funções e solicitação de informações.

Sobre as solicitações recebidas 26 foram anônimas com todos os seus direitos preservados, sendo:



Dentre as solicitações recebidas, podemos observar quanto ao gênero declarado pelos cidadãos como forma de demonstrativo. Lembrando que a OGM busca atender a todos que necessitam dos serviços públicos municipais sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos munícipes a inviolabilidade dos direitos de cada indivíduo

O exame das solicitações deve ser realizado com isonomia, imparcialidade e de acordo com os princípios da impessoalidade e da finalidade estabelecidos pelo artigo 37 da Constituição Federal. A autoridade respondente precisa tratar cada solicitação objetivamente, atendendo ao fim almejado pela LAI, sem quaisquer discriminações:

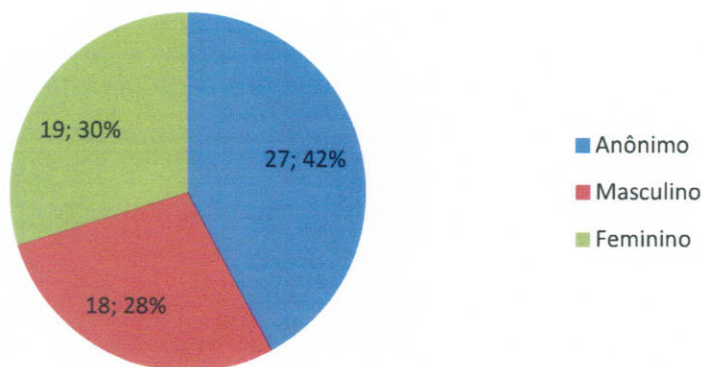


PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

Separação por gênero dos Cidadãos:



6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso pelos setores responsáveis, são averiguadas para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação, sendo comprovados, são tomadas as providências visando a busca de uma solução.

Durante o ano de 2023 dos 64 registros feitos pela Ouvidoria, 43 foram respondidos e justificados dentro do prazo legal. Porém, dos 21 registros que estão fora do prazo definido por lei, 02 são da Procuradoria Jurídica, justificados pela abertura de Processo Administrativo contra funcionários e foi preciso um prazo maior para apuração dos fatos.

As providências cabíveis e maiores esclarecimentos das demandas são de responsabilidade de cada setor correspondente, cabendo assim a Ouvidoria intermediar na interlocução entre os cidadãos e o município. Sendo assim, a OGM depende totalmente da conscientização e do cumprimento dos prazos para fazer valer o direito de cada cidadão.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da Administração Pública.

As demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal sejam elas reclamações, denúncias ou sigestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado de gestão pública.

No ano de 2023, observou-se empenho da Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços.

Assim, para 2024 a perspectiva é que a Ouvidoria Geral do Município continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atue com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão da Gestão Pública Municipal.

Ressaltando sempre a missão da OGM que é promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos. Assim, deve ser percebida como agente de realização dos direitos do cidadão dentro da Instituição à qual pertence, atuando por meio da mediação e do diálogo aberto.

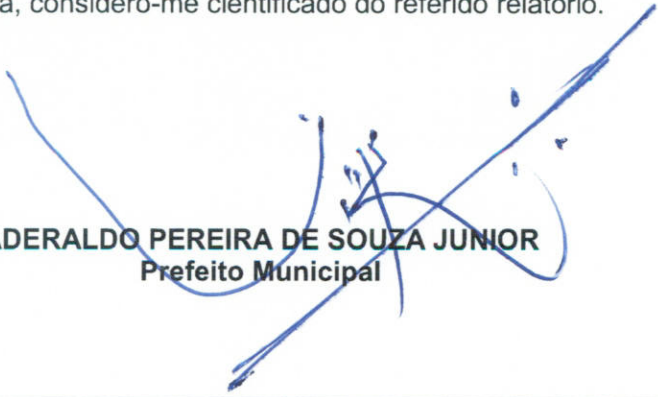
Duartina/SP, Janeiro de 2.024.


Josiane Aparecida da Silva
Ouvidor Municipal

JOSIANE APARECIDA DA SILVA
Ouvidor Municipal

DA CIÊNCIA

Eu, **ADERALDO PEREIRA DE SOUZA JUNIOR**, Prefeito Municipal, com base nas informações prestadas acima, considero-me cientificado do referido relatório.


ADERALDO PEREIRA DE SOUZA JUNIOR
Prefeito Municipal