



# **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](mailto:ouvidoria@duartina.sp.gov.br)**

## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO ANO DE 2024**

**PREFEITO MUNICIPAL**

**Aderaldo Pereira de Souza Junior**

**OUVIDOR**

**Josiane Aparecida da Silva**

**DUARTINA/SP, JANEIRO DE 2.025.**



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

EXERCÍCIO DE 2024

### APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município – RAG/OGM apresenta os resultados do exercício de 2024, 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 2024
5. GRÁFICOS DE AVALIAÇÃO
6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

#### Anexo:

**ANEXO I** – Serviços Internos protocolado dia 04/06/2024, nº 2.373/2024.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

### 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](mailto: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 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. Por enquanto a Ouvidoria não conta com uma equipe de Comissão.

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 2024 foi realizada pesquisa de satisfação conforme solicitado no requerimento protocolado através do número 3.150/2023.

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

A Ouvidoria não teve acesso ao resultado da pesquisa, mesmo após solicitar aos superiores. Apenas tive acesso aos tramites de contratação da empresa que realizaria a mesma.

Todos os documentos e pareceres referente a contratação da empresa XB3 Soluções Consultoria, Marketing e Eventos que constam no Portal de Transparência em nosso sítio eletrônico: <http://186.224.0.34:8079/Transparencia/>. Para realizar a pesquisa será preciso clicar em "Licitações" e no campo "Processo Licitatório" inserir o n° 022/24.

### 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 intuito de promover a transparência e a lisura no processo manifestado pelo cidadão, visando a eficiência e a eficácia do



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

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 2024

1) **Manifestação:** Sugestão.

**Motivo:** Iluminação Pública.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 05/01/2024.

**Procedimento:** Sugestão recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 7A43C81F6770B590 onde refre-se a iluminação da quadra de vôlei do Eco Parque. Munícipe acha o local muito escuro e propôs que aumentasse a iluminação para ficar mais seguro.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana e o responsável acolheu a sugestão porém explicou os motivos de não poder realizar o serviço no momento, pois no Eco Parque não possui quadra de vôlei e sim colocaram uma rede para que os munícipes pudessem se divertir. Finalizado em 04/06/2024.

2) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Denúncia sobre comércio do município infringir regras e não tomarmos providências.

**Solicitou Sigilo:** Sim.

**Recebido:** 14/01/2024.

**Procedimento:** Denúncia recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 1D183A74F8FF3D5F onde um munícipe reclama que o estabelecimento “ Point do Português” coloca suas mesas na calçada impedindo o trânsito de pedestres e quase foi atropelado por esse motivo.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Procuradoria Municipal onde foi feito um termo de ajustamento de conduta com o proprietário. Finalizado em 19/02/2024.

3) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre buraco em via pública.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 18/01/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

de acesso 6AE3748E37FDC671 onde morador da Rua Santa Luzia, próximo a creche, relata que tem um buraco na rua há mais de cento e vinte dias e ninguém adotou nenhuma providência.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana e o responsável informou que o buraco foi feito pela Sabesp, e, portanto, é de responsabilidade de outro órgão fazer o reparo. Finalizado em 04/06/2024.

4) **Manifestação:** Sugestão.

**Motivo:** Reincidência da sugestão de iluminação.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 19/01/2024.

**Procedimento:** Sugestão do dia 05/01/2024 reencaminhada pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 3540BC1FDA06367F onde solicita iluminação na quadra de vôlei do Eco Parque.

**Conclusão:** Procedimento encaminha à Diretoria de Infraestrutura Urbana onde o responsável manteve parecer anterior. Finalizado em 20/02/2024.

5) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação recorrente sobre perseguições no ambiente de trabalho.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 24/01/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 217/2024 onde um funcionário do setor Garagem Municipal relata sofrer perseguições de seu superior.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado ao sr. Prefeito para ciência no dia 24/01/2024 onde foi solicitado parecer da procuradoria municipal. O sr. Procurador informou que já havia iniciado um processo administrativo desde o primeiro relato. As partes serão ouvidas com o decorrer do processo. Finalizado em 15/02/2024.

6) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Procedimentos adotados pela Vigilância Sanitária quanto aos terrenos em mau estado de conservação e buracos no asfalto.

**Recebido:** 24/01/2024.

**Solicitou sigilo:** Não.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo whatsapp, protocolada por esta Ouvidoria através do nº 233/2024, sobre terreno sujo na Rua Silvio Dedé Zuim no Jardim Santo Antônio. Solicitante já havia feito a reclamação no setor responsável, as providências haviam sido adotadas, porém o dono não limpou o terreno. Além dos desconfortos com insetos por causa da sujeira, a rua estava cheia de buracos.

**Conclusão:** No dia 25/01/2024 a solicitação foi encaminhada à Chefe de Vigilância Sanitária que notificou o proprietário do terreno e deu um prazo de 15 dias para que o



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

de acesso 6AE3748E37FDC671 onde morador da Rua Santa Luzia, próximo a creche, relata que tem um buraco na rua há mais de cento e vinte dias e ninguém adotou nenhuma providência.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana e o responsável informou que o buraco foi feito pela Sabesp, e, portanto, é de responsabilidade de outro órgão fazer o reparo. Finalizado em 04/06/2024.

4) **Manifestação:** Sugestão.

**Motivo:** Reincidência da sugestão de iluminação.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 19/01/2024.

**Procedimento:** Sugestão do dia 05/01/2024 reencaminhada pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 3540BC1FDA06367F onde solicita iluminação na quadra de vôlei do Eco Parque.

**Conclusão:** Procedimento encaminha à Diretoria de Infraestrutura Urbana onde o responsável manteve parecer anterior. Finalizado em 20/02/2024.

5) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação recorrente sobre perseguições no ambiente de trabalho.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 24/01/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 217/2024 onde um funcionário do setor Garagem Municipal relata sofrer perseguições de seu superior.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado ao sr. Prefeito para ciência no dia 24/01/2024 onde foi solicitado parecer da procuradoria municipal. O sr. Procurador informou que já havia iniciado um processo administrativo desde o primeiro relato. As partes serão ouvidas com o decorrer do processo. Finalizado em 15/02/2024.

6) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Procedimentos adotados pela Vigilância Sanitária quanto aos terrenos em mau estado de conservação e buracos no asfalto.

**Recebido:** 24/01/2024.

**Solicitou sigilo:** Não.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo whatsapp, protocolada por esta Ouvidoria através do nº 233/2024, sobre terreno sujo na Rua Silvio Dedé Zuim no Jardim Santo Antônio. Solicitante já havia feito a reclamação no setor responsável, as providências haviam sido adotadas, porém o dono não limpou o terreno. Além dos desconfortos com insetos por causa da sujeira, a rua estava cheia de buracos.

**Conclusão:** No dia 25/01/2024 a solicitação foi encaminhada à Chefe de Vigilância Sanitária que notificou o proprietário do terreno e deu um prazo de 15 dias para que o



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

mesmo fosse limpo. No dia 30/01/2024 a solicitação foi encaminhada para Diretoria de Infraestrutura Urbana para atendimento do restante da demanda quanto ao recapeamento, dentro das possibilidades. Finalizado em 31/01/2024.

7) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre esgoto na Avenida da Saudade.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 30/01/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso E3BF7C1035E533CC onde munícipe reclama sobre esgoto a céu aberto na Avenida da Saudade. Já havia procurado a Sabesp e foi informado que depende de um serviço da prefeitura para que eles finalizem a rede de esgoto.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana onde o responsável esclareceu que não possui medidas a serem adotadas pela prefeitura, a demanda é de total responsabilidade da Sabesp. Finalizado em 04/06/2024.

8) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre conduta de funcionário do setor Garagem Municipal.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 08/02/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso F629B91F68B2C02B onde munícipe relata mau atendimento do chefe do Setor Garagem Municipal. Informou que o funcionário foi grosseiro e que, além de tratá-lo dessa forma, também trata mal seus subordinados.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Procuradoria Jurídica e em seu parecer explica que não há fatos a serem apurados, sendo assim, não vislumbra providências a serem adotadas. Finalizado em 19/02/2024.

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

**Motivo:** Solicita informações sobre concurso público.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 21/02/2024.

**Procedimento:** Solicitação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 7432D759D68F2F2C onde solicita informações sobre concurso público para o cargo de Analista de Sistemas, gostaria de saber quando a prefeitura iria fazer a contratação.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Rh e Relações Trabalhistas onde a responsável explicou que não havia previsão para preencher a vaga no momento. Finalizado em 28/02/2024.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

10) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclama sobre terreno sujo em que Vigilância Sanitária não tomou providências.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 21/02/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 573/2023 onde relatou que um terreno na Rua Rafael Massad está em péssimo estado de conservação. Já entrou em contato com a Vigilância Sanitária e até o momento não foi adotada nenhuma providência.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado ao setor de Vigilância Sanitária no mesmo dia. No dia 04/03/2024 foi informado que o problema foi resolvido, porém em contato com a solicitante para informá-la sobre parecer, ela disse que o problema persistia. Reclamação foi finalizada no dia 11/03/2024 com a Vigilância Sanitária mantendo o parecer de que já havia solucionado a questão com o proprietário do terreno. Finalizado em 11/03/2024.

11) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre limpeza pública.

**Solicitou Sigilo:** Sim.

**Recebido:** 22/02/2024

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 2D08C1C6648186C9 onde reclama que faz quase um mês que não é coletado entulho do bairro N. H. José Sebastião Pupo.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana e o responsável informou que a limpeza não ocorria há duas semanas, e já estavam adotando providências para que ela fosse mais frequente. Finalizado em 06/03/2024.

12) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclama sobre limpeza pública no Núcleo Habitacional José Sebastião Pupo.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 27/02/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrado através do código de acesso 82A02A6725CB50A6 onde munícipe reclama sobre a limpeza e coleta de entulho no bairro N. H. José Sebastião Pupo.

**Conclusão:** Procedimento foi encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana no dia 28/02/2024 e não foi respondido mesmo com várias solicitações de atendimento feito por esta Ouvidoria. Não finalizado.

13) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclama sobre limpeza pública no Núcleo Habitacional José Sebastião Pupo.

**Solicitou Sigilo:** Não.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

**Recebido:** 27/02/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo Whatsapp e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 664/2024 onde munícipe reclama sobre a limpeza e coleta de entulho no bairro N. H. José Sebastião Pupo.

**Conclusão:** Procedimento foi encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana no dia 28/02/2024 e no sistema o responsável respondeu “defiro”, ficaram cientes e adotaram as medidas necessárias. Finalizado em 28/02/2024.

14) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre a Escola Municipal José Sabbag.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 28/02/2024.

**Procedimento:** Solicitação foi recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº667/2024 onde o pai de um aluno reclamou sobre procedimentos da escola e posicionamento de alguns funcionários quanto as ordens a serem acatadas.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Secretaria de Educação no dia 29/02/2024 e o diretor da escola, junto com a assistente social, fizeram uma reunião com o pai do aluno para se entenderem e ver quais atitudes poderiam ser adotadas para o bem estar das crianças. Finalizado em 21/03/2024.

15) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Denúncia sobre mato alto em terreno.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 01/03/2024.

**Procedimento:** Denúncia recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 595E4A1BB0734914 onde relata mau estado de conservação de terreno no condomínio Recanto dos Sonhos.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Secretaria de Saúde para que os agentes comunitários fossem avisados e tomassem providências, porém a demanda não foi atendida. Ouvidoria tentou novos contatos com setor, sem êxito.

16) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Denúncia sobre corte de árvores na Avenida da Saudade.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 02/03/2024.

**Procedimento:** Denúncia recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 25416C22C114784B onde relata insatisfação e erros sobre o protocolo de retirada das árvores na Avenida da Saudade.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Secretaria de Meio Ambiente onde o



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

responsável informou a necessidade de renovar as árvores daquela região e que o novo plantio já iria ser feito. Finalizado em 18/03/2024.

17) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre falta de providências referente a terreno sujo.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 03/03/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 2EC95F7C4ABFE883 onde relata que já solicitou providências sobre terreno sujo na Rua Celso Cardia para agente de saúde e vigilância sanitária e não tomaram nenhuma providência.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Vigilância Sanitária onde responsável explicou que no dia 01/03/2024 foi solicitado verbalmente para o proprietário a limpeza do terreno e posteriormente o mesmo foi notificado conforme procedimentos internos para formalizar solicitação. Finalizado em 06/03/2024.

18) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação reincidente sobre terreno sujo em que Vigilância Sanitária não tomou providências.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 04/03/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo whatsapp e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 834/2024, onde relatou que continua com problema com o terreno sujo na Rua Rafael Massad. Informa ainda que a Chefe da Vigilância Sanitária foi até o local, disse que tinha conversado com responsável e que não podia fazer mais nada pois não haviam leis específicas para adotar maiores medidas.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado ao Sr. Prefeito para ciência no dia 05/03/2024. No dia 05/03/2024 foi encaminhado à Vigilância Sanitária para direito ao contraditório, onde a responsável informou os passos para melhorias que estava adotando em relação a questão levantada. No dia 15/03/2024 foi encaminhado a Procuradoria Jurídica para parecer quanto ao projeto de lei que estava sendo formulado para administrar as questões sobre a limpeza de terrenos. Finalizado em 15/03/2024.

19) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre trabalhos realizados por máquina da prefeitura no Loteamento Maranhão.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 15/03/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 990/2024, onde informa que o funcionário municipal estava trabalhando com a máquina e quebrou o cano na rua, as casas estão a bastante tempo sem a



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

distribuição de água.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana no mesmo dia onde o responsável informou que estava ciente e já tinha designado funcionário para resolver o problema no período da tarde. Finalizado em 15/03/2024.

20) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre estado de conservação do Eco Parque.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 16/03/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso D55BAFE58BA05C77 onde solicitante destaca profundo descontentamento com o estado de conservação do Eco Parque. Informa que o lugar está com mato alto, ponte caindo e todo depredado.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado ao sr. Prefeito e não foi respondido.

21) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre o transporte da saúde.

**Solicitou Sigilo:** Sim.

**Recebido:** 20/03/2024

**Procedimento:** Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 1050/2024 onde o munícipe relata que fez uma cirurgia ocular e estava com dificuldades para enxergar, pediu ao motorista do ônibus se podia ser deixado em frente sua casa. O motorista não fez a gentileza com a justificativa de que não podia sair do itinerário.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Secretaria de Transporte no dia 21/03/2024 onde o responsável explicou os motivos para tanto e cada paciente sai com as recomendações do hospital. Em caso de necessidades mais extremas uma ambulância buscaria o paciente de forma individual, se esse não foi o caso, não tinha nada a ser feito. Finalizado em 25/03/2024.

22) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Denúncia sobre carros abandonados.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 21/03/2024.

**Procedimento:** Denúncia recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso DBF31C0942A57177 onde relata carros abandonados na Rua Olinda Marchiori Colette, Jardim Alves de Souza.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado ao setor de Fiscalização e o responsável fez vistoria 'in loco' e informou que os carros que estão na rua estão em condições de uso, e os que encontram-se em terreno particular será acionado pelos agentes de saúde. Secretaria de Saúde não se manifestou referente ao caso.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

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

**Motivo:** Solicita informações sobre concurso.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 28/03/2024.

**Procedimento:** Solicitação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso D23B0A30CF095378 onde quer saber sobre prorrogação do concurso para o cargo de analista de sistemas.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Rh e Relações Trabalhistas e a responsável informou que não tinha posição quanto a prorrogação até o momento, e que haverá nomeações conforme vagas disponibilizadas no edital. Finalizado em 23/04/2024.

24) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Denúncia sobre esgoto irregular.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 02/04/2024.

**Procedimento:** Denúncia recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso FF9AD66DFF14B1FD onde relata que vizinho que mora atrás de seu estabelecimento está jogando esgoto a céu aberto.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Vigilância Sanitária e responsável informou que foi feita inspeção no dia 12/04/2024 onde o proprietário foi orientado a efetuar os reparos. Finalizado em 15/05/2024.

25) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre atendimento de funcionário do Paço Municipal.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 11/04/2024

**Procedimento:** Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 1438/2024, onde munícipe relata sobre atendimento prestado por um funcionário do Paço Municipal. Entrou em contato para tirar dúvidas e foi atendida de maneira grosseira.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Secretaria de Administração no dia 11/04/2024 onde foi preservado o direito ao contraditório. O funcionário em questão disse que foi mal tratado e desacatado pelo munícipe e estava tentando fazer valer seus direitos como cidadão e funcionário público. Encaminhou a resposta ao departamento jurídico no dia 23/04/2024, procurador analisou o caso e viu que todas as necessidades haviam sido atendidas mesmo com o desconforto. Sendo assim, nenhuma providência a ser adotada. Finalizado em 08/05/2024.

26) **Manifestação:** Reclamação.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

**Motivo:** Reclamação sobre o atendimento de uma funcionária na Diretoria de Saúde

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 18/04/2024.

**Procedimento:** Reclamação feita por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 1543/2024, onde munícipe reclama sobre o atendimento de um funcionário da diretoria de saúde. Informa que foi retirar dúvidas de um exame e o funcionário em questão não quis atender.

**Conclusão:** Procedimento foi encaminhado à Secretaria de Saúde no dia 19/04/2024 onde se fez valer o direito ao contraditório e tanto o funcionário em questão, como os demais colegas relataram o caso. No dia do atendimento a funcionária estava ocupada com andamento de serços internos e não conseguiu atender o balcão, sendo assim um colega fez o atendimento. A situação acabou sendo vista com maus olhos mas tudo foi esclarecido. Finalizado em 22/05/2024.

27) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre a Sabesp.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 21/04/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouvi e registrada através do código de acesso BA82C1340F2B8B9E onde morador da Rua João Batista Moili relata que Sabesp fez um serviço mal feito e, mesmo sendo acionada, não vai realizar os reparos necessários.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado ao setor de Engenharia que acionou o órgão de fiscalização específico, visto que a solução do problema não é de responsabilidade da prefeitura municipal. Finalizado em 22/04/2024.

28) **Manifestação:** Elogio.

**Motivo:** Elogio aos funcionários da Escola Municipal José Sabbag.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 25/04/2024.

**Procedimento:** Elogio recebido pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 23D2D8EB9F5B244B onde parabeniza toda equipe de funcionários que trabalham na escola pela boa educação, presteza e eficiência.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Educação, Cultura e Esportes para ciência. Finalizado em 26/04/2024.

29) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre buracos na Rua Margarida Vital Maranhão.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 30/04/2024.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

**Procedimento:** Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 1794/2024 onde relata que não recebeu o carnê de IPTU e quando foi procurar estava aqui na prefeitura por “não recebimento”. Contribuinte informa que reside e trabalha no local e ninguém foi fazer a entrega.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado ao Sr. Prefeito para ciência no dia 30/04/2024. No dia 06/05/2024 foi solicitado ao setor responsável esclarecimentos e foi informado que a entrega é de responsabilidade de terceiros contratados para tal função. O procedimento foi devolvido ao Sr. Prefeito e não mais repondido desde o dia 22/05/2024.

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

**Motivo:** Solicitação de novas leis no portal de transparência.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 06/05/2024.

**Procedimento:** Solicitação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 3C77B5EE91353736 onde pede que as novas leis sejam colocadas no portal de transparência.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Divisão de Tecnologia e o responsável informou que as medidas já foram adotadas para solução do problema. Todos os caminhos de acesso foram passados ao solicitante para facilitar a busca. Finalizado em 16/05/2024.

31) **Manifestação:** Sugestão.

**Motivo:** Sugestão sobre recapeamento em área urbana.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 13/05/2024.

**Procedimento:** Sugestão recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 34F80886C5795F87 onde munícipe observou que a prefeitura está fazendo recape de alguns ponto que ainda estão bons no centro da cidade, e não perto de algumas ruas de bairros mais afastados. Sugeriu que antes fosse feito uma varredura e estudo para realizar o recapeamento nos pontos mais críticos.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Secretaria de Obras, Infraestrutura e Transporte e o responsável encaminhou a sugestão ao Diretor de Infraestrutura Urbana. O responsável não respondeu a demanda.

32) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Denúncia sobre descarte de lixo irregular.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 15/05/2024.

**Procedimento:** Denúncia recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 97D5F30FFA86E8D3 onde munícipe relata que estão jogando lixo em seu terreno



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

particular na Rua Valentim Rizzo e quando a máquina da prefeitura foi recolher a sujeira e quebrou a sarjeta.

**Conclusão:** Procedimento atendido parcialmente pois sobre o descarte de lixo de terceiros em terreno particular, compete a outro órgão de controle. O munícipe precisa reconhecer as pessoas que estão jogando o lixo irregular e registrar um Boletim de Ocorrência. Já sobre a sarjeta, o procedimento está sendo resolvido pela solicitação de registro C34A5E4327FBC2BA. Finalizado em 16/05/2024.

### 33) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre danos materiais causados por máquina da prefeitura.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 15/05/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso C34A5E4327FBC2BA onde reclama que máquina da prefeitura quebrou a sarjeta de seu terreno na Avenida Valentim Rizzo.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana e responsável informou que realmente está sem guia e como se trata de um terreno vazio e sem moradia realizará os reparos assim que possível. Finalizado em 20/05/2024.

### 34) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre falta de lombada.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 18/05/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada pelo código de acesso 69C6455E28164F48 onde relata riscos sobre a falta de lombada na Rua José Ferreira Morgado para reduzir a velocidade dos carros.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana e responsável informou que a solicitação não foi atendida até o momento por falta de matéria prima, assim que o material chegar a demanda será atendida. Finalizado em 20/05/2024.

### 35) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Denúncia reincidente sobre esgoto irregular.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 20/05/2024.

**Procedimento:** Denúncia recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 681B07B2FA80C01C onde relata que objeto da denúncia FF9AD66DFF14B1FD não foi resolvido e o proprietário da casa apenas fez uma ligação para jogar o esgoto na rua, o mau cheiro e desconfortos continuam.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado ao sr. Prefeito visto que o setor de Vigilância Sanitária não conseguiu solucionar o problema. A demanda não foi respondida.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

36) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Denúncia sobre comercio irregular.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 29/05/2024.

**Procedimento:** Denúncia recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso DCC5D751B80FC5E2 onde relata que uma empresa com sede na area rural está exercendo suas funções sem alvará e documentação necessária para funcionamento.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Fiscalização e o responsável, após vistoria 'in loco', conversou com o proprietário e solicitou documentação. A documentação da empresa estava regularizada e a mesma apta ao funcionamento. Finalizado em 04/06/2024.

37) **Manifestação:** Solicitação.

**Motivo:** Solicitação de informações para convênio com o município.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 06/06/2024.

**Procedimento:** Solicitação recebida pelo e-SIC e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 2394/2024, onde pede informações para credenciamento de convênio consignatário para empréstimo pessoal.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Rh e Relações trabalhistas no dia 06/06/2024 onde foi pedido parecer da Procuradoria Jurídica. Foi verificado que não há informações suficientes na solicitação para poder ser atendida, a solicitação foi reencaminhada para diretoria de Rh e Relações Trabalhistas no dia 25/06/2024 onde não foi movimentada.

38) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre coleta de lixo reciclável.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 18/06/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 2640/2024 onde a munícipe diz estar insatisfeita com a coleta de lixo reciclável. Ela separa tudo corretamente e os recicláveis estão ficando em frente sua casa por mais de uma semana sem serem coletados.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana no dia 18/06/2024 e o responsável informou que iria adotar as providências cabíveis para melhorar prestação de serviço. Finalizado em 21/06/2024.

39) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre coleta de lixo reciclável e entulho.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 23/06/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso E395F8C7CE644D63 onde relata que no Núcleo Habitacional Décio Luiz Salzedas estão demorando muito para recolher os materiais recicláveis e entulhos.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado para à Diretoria de Infraestrutura Urbana e o responsável explicou que o caminhão que recolhe os materiais recicláveis passa duas vezes por semana, e o que recolhe entulhos passa uma vez por semana. Não possui dia certo para coleta porque depende da disponibilidade das máquinas e funcionários. Finalizado em 24/06/2024.

40) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre fornecimento de água no Loteamento Maranhão.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 26/06/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 2740/2024 onde relata que a bomba da caixa d'água queimou e a munícipe acredita ser culpa da prefeitura pois os funcionários que estão asfaltando a rua ficam ligando e desligando o fornecimento a todo momento.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana no dia 20/06/2024 e não foi respondido.

41) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre condições de estrada rural.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 03/07/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 30A9B2A7AF779003 onde relata mau estado de conservação da estrada rural que passa pela Fazenda Bratac.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana onde responsável fez vistoria 'in loco' e constatou o problema, as providências serão adotadas para atender a demanda. Finalizado em 30/07/2024.

42) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Denúncia sobre fraude de funcionário.

**Solicitou Sigilo:** Sim.

**Recebido:** 05/07/2024.

**Procedimento:** Denúncia recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 822FF58F201FA78B onde relata que funcionário está registrando o ponto em locais e dias que ele não trabalha apenas para fazer banco de horas. O caso já chegou a



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

direção da escola e Secretaria de Educação, mas até o momento não tomaram atitudes.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Procuradoria Jurídica que solicita explicações do secretário da educação. O secretário disse que vai fiscalizar o caso quando o funcionário retornar do afastamento eleitoral pois saiu como candidato à vereador. Finalizado em 11/07/2024.

43) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre condições de conservação de estrada rural.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 24/07/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através nº 3294/2024 e relata que o estado de conservação da estrada rural que dá acesso a “antiga bratac” está péssimo. Inclusive os veículos da família estão sempre quebrando por esse motivo.

**Conclusão:** Procedimento foi encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana no dia 25/07/2024 onde o responsável informou que foi fazer vistoria ‘in loco’ e vai tomar as providências necessárias para manutenção. Finalizado em 29/07/2024.

44) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre conduta dos funcionários da Garagem Municipal.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 25/07/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 3303/2024 onde munícipe reclamou que os funcionários foram lavar o Centro de Utilidades e o molharam, não só ele como seu comércio, e danificaram uma peça de madeira que ele tinha acabado de envernizar.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana no dia 29/07/2024 onde o responsável entrou em contato com solicitante e apontou uma solução para que o fato não volte a acontecer, visto que, o que divide um terreno do outro é uma cerca de alambrado. Finalizado em 29/07/2024.

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

**Motivo:** Solicitação de informações sobre contribuição escolar.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 29/07/2025.

**Procedimento:** Solicitação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 9832BE onde requer toda documentação referente a contribuição dos estudantes e todas suas atualizações.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Procuradoria para ciência e foi autorizado o fornecimento. Posteriormente encaminhado ao setor de administração e fazenda,



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

porém a pesquisa precisa ser mais restritiva, visto que, a quantidade de documentação é muito grande e contém dados sensíveis. No dia 26/08/2024 o solicitante encaminhou o que precisava e todos os dados poderiam ser visualizados no portal de transparência. Finalizado 27/08/2024.

46) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre atendimento na unidade de saúde PSF III.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 12/08/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 3622/2024 onde o munícipe relatou que seu pai acamado está sem atendimento domiciliar por negligência do agente comunitário de saúde.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Secretaria de Saúde no dia 13/08/2024. No dia 19/09/2024 responsável respondeu que a situação foi resolvida no dia em que tomaram ciência, porém a reunião com a enfermeira e o agente de saúde para alinhar os processos de atendimento ocorreu apenas um mês depois. Finalizado em 20/09/2024.

47) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Denúncia sobre falta de ética de uma médica da unidade básica de saúde PSF I.

**Solicitou Sigilo:** Sim.

**Recebido:** 20/08/2024.

**Procedimento:** Denúncia recebida presencialmente e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 3751/2024 onde relata descontentamento sobre atendimento prestado por uma médica na unidade de saúde PSF1. Informou que a médica disse para outros funcionários que ele estava com DST's (doenças sexualmente transmissíveis) mesmo sem ter realizado nenhum exame que comprovasse. Ficou uma situação completamente delicada com todos os funcionários do posto sabendo do caso e comentando pelo corredor, o solicitante ficou muito constrangido.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Secretaria de Saúde no dia 20/08/2024 onde a responsável prontamente marcou exames e novo atendimento em outra unidade de saúde, e encaminhou o caso para o Oficial de Proteção de Dados. No dia 21/08/2024 o responsável pela proteção de dados pessoais solicitou abertura de um processo administrativo para apuração dos fatos e encaminhou ao Procurador municipal para parecer. No dia 22/08/2024 o sr. Procurador encaminhou o procedimento novamente a Secretaria de Saúde para que a médica fosse informada sobre a solicitação e assim preservar o direito ao contraditório. Desde então não tivemos respostas.

48) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre demora para resposta sobre um protocolo.

**Solicitou Sigilo:** Não.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

**Recebido:** 20/08/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 1F40026872F0318C onde relata demora para o atendimento de uma solicitação que havia sido protocolada.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Procuradoria pois a solicitação encontrava-se no setor deles, explicou que o motivo do atraso é uma grande demanda de solicitações. O caso foi resolvido com urgência por ter perdido o prazo. Finalizado em 27/08/2024.

49) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Denúncia sobre distribuição de cobertores pelo Cras.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 27/08/2024.

**Procedimento:** Denúncia recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 1440A0531512BD4B onde relata que tem pessoas pegando cobertores da prefeitura e depois vendendo. Solicita maior fiscalização do setor responsável, porém não falou o nome de quem estava com essa conduta.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Secretaria de Promoção e Assistência Social e não foi respondido. A Ouvidoria Municipal tentou diversos contatos e comunicados sobre os prazos legais. Não finalizado.

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

**Motivo:** Solicita informações referente a alvará.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 27/08/2024.

**Procedimento:** Solicitação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 25FDC63118E67A45 onde solicita alvará.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado ao setor responsável que prontamente deu continuidade ao atendimento. Finalizado em 28/08/2024.

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

**Motivo:** Solicitação de informações referente a Lei de contruição aos estudantes.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 28/08/2025.

**Procedimento:** Solitação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso AC445B onde requer informações sobre a Lei 1938 de 19/02/2009 e explicações.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Procuradoria e demanda foi atendida com todas as exigências. Finalizado em 23/10/2024.

52) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre estrada rural.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 04/09/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida por telefone e registrada no canal e-Ouv através do código de acesso 8CACE37B647A0D96 onde relata que a estrada rural que dá acesso ao PI está em péssimas condições de conservação e solicitante possui problemas de saúde, precisa sair com frequência com o seu veículo e o mesmo está sempre quebrando.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana e o responsável fez vistoria 'in loco', ficou de fazer os reparos o mais breve possível. Finalizado em 05/09/2024.

53) **Manifestação:** Sugestão.

**Motivo:** Sugestão sobre forma de pagamento da taxa de enterro.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 11/09/2024.

**Procedimento:** Sugestão recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 01309BAA9576FCC5 onde pede que estudemos a possibilidade de o cemitério local receber a taxa de enterro por pix, visto que, não possui um escritório estruturado para recebimento aos finais de semana.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Secretaria de Administração e Fazenda e o responsável agradece a sugestão, porém explica os motivos de não conseguir implantar essa ferramenta no momento. Finalizou em 12/09/2024.

54) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre intrutor de futebol.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 13/09/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida presencialmente e registrada no canal e-Ouv através do código de acesso F1ED890F0E6A7ACC onde relata que o instrutor de futebol está dando preferências e privilégios aos alunos favoritos.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Secretaria de Educação Cultura e Esportes e o responsável fez uma reunião com o solicitante, sr. Prefeito e o instrutor. Tudo foi esclarecido e medidas foram adotadas para que não ocorra mais mal entendidos. Finalizado em 22/10/2024.

55) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre demora para resposta sobre um protocolo.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 19/09/2024

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de cadastro D55974DF4C771586 onde relata que não recebeu resposta sobre o protocolo



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

414/2024 e já passou o prazo para manifestação.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Procuradoria, visto que o protocolo estava sob sua responsabilidade, e o responsável informou que respondeu ao solicitante no dia 25/10/2024 por e-mail. Finalizado em 18/12/2024.

56) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre estrada rural.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 19/09/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida presencialmente e registrada no canal e-Ouv através do código de acesso A85F53CB8D01FBA2 onde relata que a estrada que vai para o PI está em péssimas condições, cheia de buracos e pedras grandes e pontudas.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana e o responsável foi até o local para verificar a situação, vai fazer a manutenção da estrada o mais breve possível. Finalizado em 20/09/2024.

57) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre som alto.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 03/10/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso AAC6DDCD36F011FE onde relata que estabelecimento está com som muito alto impedindo os moradores da região de dormirem.

**Conclusão:** Procedimento não pode ser atendido pela prefeitura municipal por não ser de nossa competência. Solicitante foi orientada a procurar outros órgãos de controle como Polícia Militar e a Defensoria Pública. Finalizado em 04/10/2024.

58) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Denúncia sobre fraude no ponto digital.

**Solicitou Sigilo:** Sim.

**Recebido:** 04/10/2024.

**Procedimento:** Denúncia recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 27DBF592DF4E0C68 onde relata que um funcionário do paço municipal está entrando muito mais cedo apenas para bater o ponto e depois vai embora, retornando ao serviço apenas no horário de atendimento ao público.

**Conclusão:** Procedimento foi encaminhado ao sr. Prefeito e não foi respondido.

59) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre atendimento dos funcionários municipais.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 07/10/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 3C79E410C642FE26 onde relata insatisfação com o atendimento prestado pelos funcionários públicos do município. Informou que são mal educados, só trabalham a base de troca e totalmente fofoqueiros.

**Conclusão:** Procedimento encaminhada ao sr. Prefeito e não foi respondido.

60) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre demora para resposta sobre um protocolo.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 13/10/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 80E6AD2EF7159040 onde relata que os protocolos 414 e 454/2024 estão sem resposta e já se passaram os prazos legais.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado às áreas responsáveis e a justificativa foi de que o quadro de funcionários alocados no paço municipal não estava conseguindo atender o volume de demanda recebida dentro dos prazos. Como somos uma entidade de cidade pequena, os funcionários por vezes precisam fazer mais de uma tarefa, sendo esse o fato que acabou acarretando em alguns atrasos. Finalizado em 14/10/2024.

61) **Manifestação:** Sugestão.

**Motivo:** Sugestão sobre recolhimento da taxa de enterreno.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 15/10/2024.

**Procedimento:** Sugestão recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso FC4816FEB1BBFFDA onde requer que seja considerado recolher a taxa de enterro via pix. Solicita parecer do setor responsável.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Secretaria de Administração e Fazenda e a responsável justificou os motivos de não conseguir implantar essa ferramenta no momento. Os funcionários que trabalham no cemitério não tem acesso as contas para fazer a conferências, o que poderia ser prejudicial ao município por causa dos golpes. Finalizado em 16/10/2024.

62) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre corte de árvores.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 15/10/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 7EFED84E901F77E7 onde relata profunda insatisfação com os cortes de árvores



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

nos arredores do Hospital Santa Luzia.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado a Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente e responsável justificou o motivo dos cortes, quais árvores tinham sido trocadas e que um novo plantio seria feito. Finalizado em 05/11/2024.

63) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre falta de atendimento na Promoção Social.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 30/10/2024

**Procedimento:** Reclamação recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 4965/2024 onde relata que munícipe precisou de assistência para locomoção e a Promoção Social não o atendeu. Ele é idoso e mora sozinho, precisava ir ao centro da cidade e por estar doente solicitou acompanhamento. Não teve ajuda e chagou a cair na rua.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado a Secretaria de Promoção e Assistência Social no dia 30/10/2024 e responsável prontamente entrou em contato com o solicitante para fazer o atendimento necessário e prestar-lhe auxílio. Finalizado em 30/10/2024.

64) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Denúncia sobre conduta de motorista da saúde na cidade de Bauru.

**Solicitou Sigilo:** Sim.

**Recebido:** 04/11/2024

**Procedimento:** Denúncia recebida por telefone e protocolada por esta Ouvidoria através do nº 5010/2024, onde morador do Município de Bauru relatou que um motorista da saúde saiu do Hospital Estadual em alta velocidade, fechando os outros carros e xingando outros motoristas.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado ao Secretário de Transporte no mesmo dia. No dia 11/11/2024 o responsável encaminhou a Procuradoria Jurídica, sr. procurador entrou em contato com responsável do transporte para garantir o direito ao contraditório do funcionário. O servidor negou as alegações. Por se tratar de denúncia anônima e não ter como comprovar a veracidade dos fatos. Finalizado em 10/12/2024.

65) **Manifestação:** Solicitação de informação.

**Motivo:** Solicitação sobre a Sabesp.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 13/11/2024.

**Procedimento:** Solicitação recebida pelo canal e-Ouv e registrada através do código de acesso 8AEAFD06FC924B7D onde requer que serviços de reparo sejam feitos pela Sabesp.

**Conclusão:** Solicitação foi encaminhada ao órgão responsável pois não compete ao



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

município realizar o pleito. Finalizado em 13/11/2024

66) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Denúncia sobre condições de trabalho precárias.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 10/12/2024.

**Procedimento:** Denúncia recebida pelo pelo whatsapp e registrada através do código de acesso 2C360B8450691A19 onde munícipe relata ter visto os coletores de recicláveis trabalhando em condições desumanas, pendurados na parte de trás do caminhão e um dele chegou a cair enquanto o veículo se locomovia. Também relatou a falta de EPI's.

**Conclusão:** Procedimento foi encaminhado à Diretoria de Infraestrutura Urbana e não foi respondido.

67) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre interdição de rua.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 15/12/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo canal e-Ouv e protocolada através do código de acesso 36C105A7A3B758D8 onde relata insatisfação com a interdição Avenida do Eco Parque para show sendo que dentro do recinto tem palco e a outra via de acesso ao Núcleo Habitacional José Sebastião Pupo está em péssimas condições de conservação.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado a Diretoria de Infraestrutura Urbana e não foi respondido.

68) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação sobre instrutor de futebol.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 18/12/2024.

**Procedimento:** Reclamação recebida pelo Whatsapp e registrada através do código de acesso BAAE47300E085D8A onde mãe de aluno informa que o instrutor de futebol tem permitido muitas brigas e desavenças entre as crianças e seu filho chegou em casa machucado.

**Conclusão:** Procedimento encaminhado à Secretaria de Educação, Cultura e Esportes e o responsável preservou o direito ao contraditório. A versão do instrutor foi considerada e foi recomendado mais zelo, cuidado e cautela no trato com os alunos. Finalizado em 07/01/2024.

## 5. GRÁFICOS DE AVALIAÇÃO

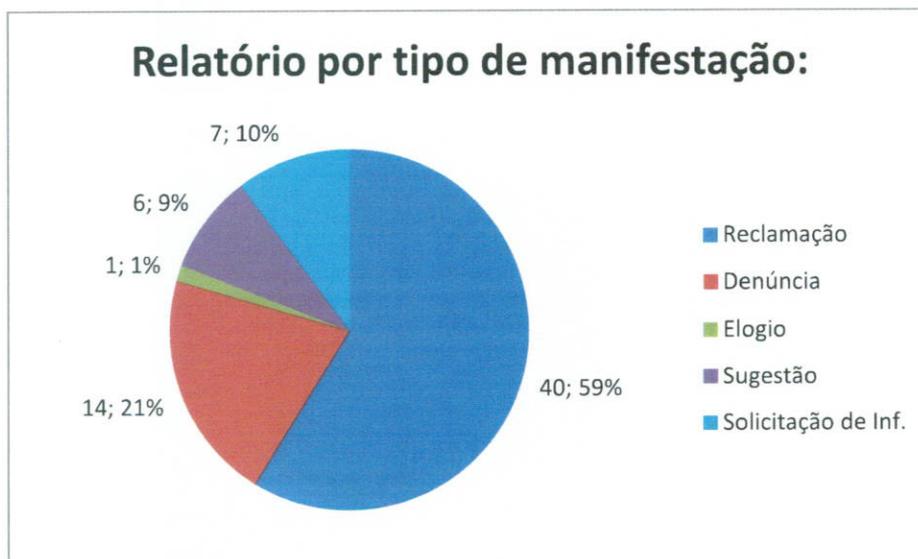


# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

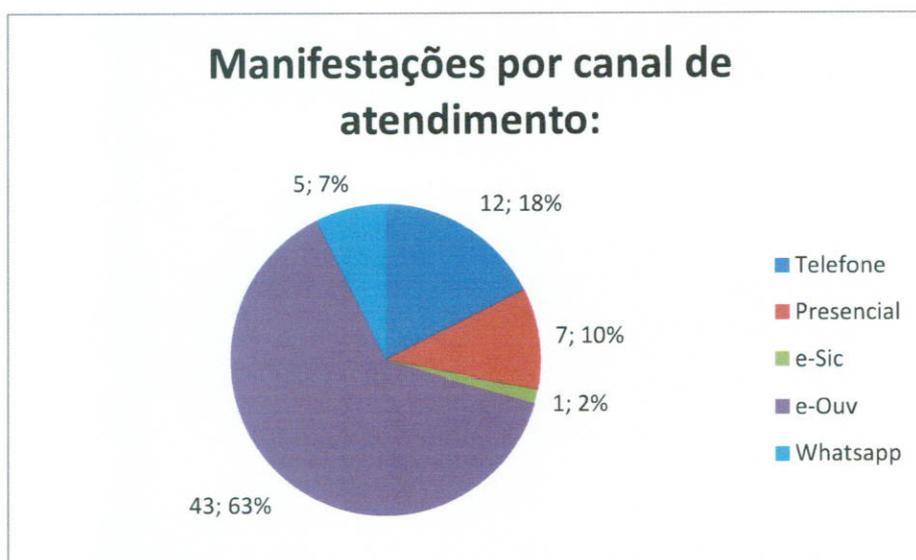
## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

No exercício de 2024 foram registrados um total de 68 (sessenta e oito) manifestações recebidas através da OGM, e foram classificadas como:



Dentre os canais utilizados para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2024, o mais utilizado pela população foi o canal digital e-Ouv, com um total de 43 atendimentos registrados, representando assim o percentual de 63% das demandas recebidas.



Quanto aos órgãos acionados, a maior parte das demandas foi de competência da Diretoria de Infraestrutura Urbana, conforme segue:



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

ORGÃO	MANIFESTAÇÕES
Diretoria de Infraestrutura Urbana	21
Secretária de Saúde	4
Vigilância Sanitária	5
Secretaria de Obras, Infraestrutura e Transporte	2
Promoção de Assistência Social	2
Coordenador de Arrecadação Tributária e Fiscalização	3
Externas	3
Procuradoria Jurídica	7
Engenharia	1
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	2
Secretaria de Administração. Fazenda e Planejamento	4
Secretaria de Educação Cultura e Esportes	5
Diretoria de Rh e Relações Trabalhistas	3
Gabinete Prefeito	5
Divisão de Tecnologia da Informação	1

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 4 são sigilosas com todos os seus direitos preservados, sendo:



## PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

### RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024



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 2024

### 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 2024 dos 68 registros feitos pela Ouvidoria, 42 foram respondidos e justificados dentro do prazo legal. Porém, dos 26 registros que estão fora do prazo definido por lei, 16 desses casos não tiveram conclusões ou respostas dos setores responsáveis.

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.

No dia 04/06/2024 foi feito um serviço interno protocolado por esta Ouvidoria registrado através do número 2.373/2024 e foi ressaltada a importância da OGM e solicitando que os prazos estipulados por lei sejam cumpridos por todos os setores, tendo o risco de o prefeito responder por esses atos. O senhor Prefeito ficou ciente da situação e solicitou que encaminhasse uma cópia do serviço interno para todos os setores e seus responsáveis no intuito do cumprimento dos prazos estipulados. Conforme consta no anexo II.

### 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado de gestão pública.

No ano de 2024, observou-se empenho da Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços.

Assim, para 2025 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.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2024

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 2.025.

Josiane Aparecida da Silva  
Ouvidor Municipal

  
JOSIANE APARECIDA DA SILVA  
Ouvidor Municipal

### DA CIÊNCIA

Eu, **ADERALDO PEREIRA DE SOUZA JUNIOR**, Prefeito Municipal no ano de 2024, com base nas informações prestadas acima, considero-me cientificado do referido relatório.

  
ADERALDO PEREIRA DE SOUZA JUNIOR  
Prefeito Municipal



# Município de Duartina

CNPJ.: 46.137.485/0001-60 – Rua Henrique Ortelã, 127 – CEP: 17470-000 – DUARTINA – SP  
Site: [www.duartina.sp.gov.br](http://www.duartina.sp.gov.br) E-mail: [prefeitura@duartina.sp.gov.br](mailto:prefeitura@duartina.sp.gov.br)  
Fone: (14) 3282-8282 – Fax: (14) 3282-8299

## Serviços Internos

PREFEITURA MUNICIPAL

Protocolo nº 2373

Duartina, 04/06/24

**Duartina, 04 de junho de 2.024.**

**Prezado Senhor Prefeito:**

Com meus cordiais cumprimentos, venho por meio deste informar e requerer conforme segue:

A Ouvidoria Municipal é considerada um instrumento da democracia, na medida em que possibilita à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público.

Reconhecemos cada cidadão como sujeitos de direitos, sem qualquer distinção.

As manifestações devem ser tratadas e respondidas obedecendo ao prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, dependendo do grau de complexidade, para oferecer uma resposta conclusiva ao solicitante. (Conforme Lei nº 12.527, de 18/11/2011)

Nesta mesma lei, em seu artigo 32, o não cumprimento das normas e prazos constituem como conduta ilícita que ensejam responsabilidade ao agente público.

Assim sendo, é meu dever avisar que não estamos conseguindo cumprir os prazos na maioria dos casos, salvo exceções, pela demora na resposta das solicitações que são encaminhadas aos setores responsáveis. Desta forma, a administração pode sofrer advertências ou penalidades pelo não atendimento das demandas em conformidade com a lei.

Com a intenção de melhorais na prestação de serviço público à sociedade, solicito a ajuda quanto a conscientização em atender as demandas de forma eficaz e eficiente dentro dos prazos estipulados.

Sem mais para o momento, elevo meus votos de estima e consideração.

  
Josiane Aparecida da Silva  
Ouvidor Municipal

**JOSIANE APARECIDA DA SILVA**  
**Ouvidoria Municipal**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA****MUNICÍPIO DE DUARTINA**

RUA HENRIQUE HORTELA, Nº 127 - CENTRO

46.137.485/0001-60

2024

pag. 1 de 1

**FICHA DO PROTOCOLO / PROCESSO**

NÚMERO: **2373 / 2024** MATERIA: EXTERNO  
DATA: 04/06/2024 HORA: 15:05:12 RESPONSÁVEL: JOSIANE  
PRAZO PARA ENTREGA\*: 0 DIAS  
INTERESSADO: 000075 JOSIANE APARECIDA DA SILVA

ASSUNTO  
SERVICOS INTERNOS

**DADOS DO PROTOCOLO/PROCESSO**

COM MEUS CORDIAIS CUMPRIMENTOS, VENHO POR MEIO DESTES INFORMAR E REQUERER CONFORME SEGUE:

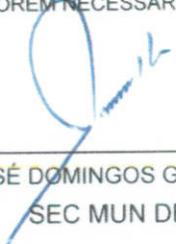
A OUVIDORIA MUNICIPAL É CONSIDERADA UM INSTRUMENTO DA DEMOCRACIA, NA MEDIDA EM QUE POSSIBILITA À SOCIEDADE O EXERCÍCIO DO DIREITO À PARTICIPAÇÃO E AO CONTROLE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, CONSTITUINDO-SE EM UM CANAL DE INTERLOCUÇÃO ENTRE O CIDADÃO E O PODER PÚBLICO. RECONHECEMOS CADA CIDADÃO COMO SUJEITOS DE DIREITOS, SEM QUALQUER DISTINÇÃO. AS MANIFESTAÇÕES DEVEM SER TRATADAS E RESPONDIDAS OBEDECENDO AO PRAZO MÁXIMO DE 20 (VINTE) DIAS, PRORROGÁVEIS POR MAIS 10 (DEZ) DIAS, DEPENDENDO DO GRAU DE COMPLEXIDADE, PARA OFERECER UMA RESPOSTA CONCLUSIVA AO SOLICITANTE. (CONFORME LEI Nº 12.527, DE 18/11/2011) NESTA MESMA LEI, EM SEU ARTIGO 32, O NÃO CUMPRIMENTO DAS NORMAS E PRAZOS CONSTITUEM COMO CONDUTA ILÍCITA QUE ENSEJAM RESPONSABILIDADE AO AGENTE PÚBLICO.

ASSIM SENDO, É MEU DEVER AVISAR QUE NÃO ESTAMOS CONSEGUINDO CUMPRIR OS PRAZOS NA MAIORIA DOS CASOS, SALVO EXCEÇÕES, PELA DEMORA NA RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES QUE SÃO ENCAMINHADAS AOS SETORES RESPONSÁVEIS. DESTA FORMA, A ADMINISTRAÇÃO PODE SOFRER ADVERTÊNCIAS OU PENALIDADES PELO NÃO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS EM CONFORMIDADE COM A LEI. COM A INTENÇÃO DE MELHORAR NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO À SOCIEDADE, SOLICITO A AJUDA QUANTO A CONSCIENTIZAÇÃO EM ATENDER AS DEMANDAS DE FORMA EFICAZ E EFICIENTE DENTRO DOS PRAZOS ESTIPULADOS.

**DETALHES DO TRAMITE**

ITEM 2 DATA TRAM.: 04/06/2024 HORA TRAM.: 15:05:12 RECEBIDO: 1  
SETOR ANTERIOR: PROTOCOLO SETOR ATUAL: GABINETE  
SETOR DESTINO: GABINETE - PREFEITO PARECER: PROCESSO ENCAMINHADO  
RELATOR: JOSÉ DOMINGOS GIOVANETTI JUNIOR

DESCRIÇÃO DO PARECER  
ENCAMINHO AO SR. PREFEITO PARA CIENCIA E PROVIDENCIAS QUE FOREM NECESSARIAS.

  
\_\_\_\_\_  
JOSÉ DOMINGOS GIOVANETTI JUNIOR  
SEC MUN DE GOVERNO



**PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA**

**MUNICÍPIO DE DUARTINA**

RUA HENRIQUE HORTELA, Nº 127 - CENTRO

46 137 485/0001-60

2024

pag. 1 de 1

**FICHA DO PROTOCOLO / PROCESSO**

NÚMERO: **2373 / 2024** MATERIA: EXTERNO

DATA: 04/06/2024 HORA: 15:05:12 RESPONSÁVEL: JOSIANE

PRAZO PARA ENTREGA\*: 0 DIAS

INTERESSADO: 000075 JOSIANE APARECIDA DA SILVA

ASSUNTO

SERVICOS INTERNOS

DADOS DO PROTOCOLO/PROCESSO

COM MEUS CORDIAIS CUMPRIMENTOS, VENHO POR MEIO DESTES INFORMAR E REQUERER CONFORME SEGUE:

A OUVIDORIA MUNICIPAL É CONSIDERADA UM INSTRUMENTO DA DEMOCRACIA, NA MEDIDA EM QUE POSSIBILITA À SOCIEDADE O EXERCÍCIO DO DIREITO À PARTICIPAÇÃO E AO CONTROLE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, CONSTITUINDO-SE EM UM CANAL DE INTERLOCUÇÃO ENTRE O CIDADÃO E O PODER PÚBLICO. RECONHECEMOS CADA CIDADÃO COMO SUJEITOS DE DIREITOS, SEM QUALQUER DISTINÇÃO.

AS MANIFESTAÇÕES DEVEM SER TRATADAS E RESPONDIDAS OBEDECENDO AO PRAZO MÁXIMO DE 20 (VINTE) DIAS, PRORROGÁVEIS POR MAIS 10 (DEZ) DIAS, DEPENDENDO DO GRAU DE COMPLEXIDADE, PARA OFERECER UMA RESPOSTA CONCLUSIVA AO SOLICITANTE. (CONFORME LEI Nº 12.527, DE 18/11/2011)

NESTA MESMA LEI, EM SEU ARTIGO 32, O NÃO CUMPRIMENTO DAS NORMAS E PRAZOS CONSTITUEM COMO CONDUTA ILÍCITA QUE ENSEJAM RESPONSABILIDADE AO AGENTE PÚBLICO.

ASSIM SENDO, É MEU DEVER AVISAR QUE NÃO ESTAMOS CONSEGUINDO CUMPRIR OS PRAZOS NA MAIORIA DOS CASOS, SALVO EXCEÇÕES, PELA DEMORA NA RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES QUE SÃO ENCAMINHADAS AOS SETORES RESPONSÁVEIS. DESTA FORMA, A ADMINISTRAÇÃO PODE SOFRER ADVERTÊNCIAS OU PENALIDADES PELO NÃO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS EM CONFORMIDADE COM A LEI.

COM A INTENÇÃO DE MELHORAR NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO À SOCIEDADE, SOLICITO A AJUDA QUANTO A CONSCIENTIZAÇÃO EM ATENDER AS DEMANDAS DE FORMA EFICAZ E EFICIENTE DENTRO DOS PRAZOS ESTIPULADOS.

*DETALHES DO TRAMITE*

ITEM 3 DATA TRAM.: 05/06/2024 HORA TRAM.: 15:05:12 RECEBIDO: 0  
SETOR ANTERIOR: GABINETE SETOR ATUAL: GABINETE - PREFEITO  
SETOR DESTINO: PARECER: PROCESSO ENCAMINHADO  
RELATOR: ADERALDO PEREIRA DE SOUZA JUNIOR

**DESCRIÇÃO DO PARECER**

DETERMINO O ENVIO DESTES INSTRUMENTOS DE SERVIÇOS INTERNOS A TODA REPARTIÇÃO MUNICIPAL PARA CIÊNCIA E CUMPRIMENTO DO PRAZO ESTABELECIDO EM LEI.

ADERALDO PEREIRA DE SOUZA JUNIOR  
PREFEITO MUNICIPAL

**PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA****MUNICÍPIO DE DUARTINA**

RUA HENRIQUE HORTELA, Nº 127 - CENTRO

46.137.485/0001-60

2024

pag. 1 de 1

**FICHA DO PROTOCOLO / PROCESSO**NÚMERO: **2373 / 2024** MATERIA: EXTERNO

DATA: 04/06/2024 HORA: 15:05:12 RESPONSÁVEL: JOSIANE

PRAZO PARA ENTREGA\*: 0 DIAS

INTERESSADO: 000075 JOSIANE APARECIDA DA SILVA

**ASSUNTO**

SERVICOS INTERNOS

**DADOS DO PROTOCOLO/PROCESSO**

COM MEUS CORDIAIS CUMPRIMENTOS, VENHO POR MEIO DESTES INFORMAR E REQUERER CONFORME SEGUE:

A OUVIDORIA MUNICIPAL É CONSIDERADA UM INSTRUMENTO DA DEMOCRACIA, NA MEDIDA EM QUE POSSIBILITA À SOCIEDADE O EXERCÍCIO DO DIREITO À PARTICIPAÇÃO E AO CONTROLE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, CONSTITUINDO-SE EM UM CANAL DE INTERLOCUÇÃO ENTRE O CIDADÃO E O PODER PÚBLICO. RECONHECEMOS CADA CIDADÃO COMO SUJEITOS DE DIREITOS, SEM QUALQUER DISTINÇÃO.

AS MANIFESTAÇÕES DEVEM SER TRATADAS E RESPONDIDAS OBEDECENDO AO PRAZO MÁXIMO DE 20 (VINTE) DIAS, PRORROGÁVEIS POR MAIS 10 (DEZ) DIAS, DEPENDENDO DO GRAU DE COMPLEXIDADE, PARA OFERECER UMA RESPOSTA CONCLUSIVA AO SOLICITANTE. (CONFORME LEI Nº 12.527, DE 18/11/2011)

NESTA MESMA LEI, EM SEU ARTIGO 32, O NÃO CUMPRIMENTO DAS NORMAS E PRAZOS CONSTITUEM COMO CONDUTA ILÍCITA QUE ENSEJAM RESPONSABILIDADE AO AGENTE PÚBLICO.

ASSIM SENDO, É MEU DEVER AVISAR QUE NÃO ESTAMOS CONSEGUINDO CUMPRIR OS PRAZOS NA MAIORIA DOS CASOS, SALVO EXCEÇÕES, PELA DEMORA NA RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES QUE SÃO ENCAMINHADAS AOS SETORES RESPONSÁVEIS. DESTA FORMA, A ADMINISTRAÇÃO PODE SOFRER ADVERTÊNCIAS OU PENALIDADES PELO NÃO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS EM CONFORMIDADE COM A LEI.

COM A INTENÇÃO DE MELHORAR NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO À SOCIEDADE, SOLICITO A AJUDA QUANTO A CONSCIENTIZAÇÃO EM ATENDER AS DEMANDAS DE FORMA EFICAZ E EFICIENTE DENTRO DOS PRAZOS ESTIPULADOS.

**DETALHES DO TRAMITE**ITEM **4** DATA TRAM.: 12/06/2024 HORA TRAM.: 15:05:12 RECEBIDO: 0

SETOR ANTERIOR: GABINETE - PREFEITO

SETOR ATUAL: OUVIDORIA

SETOR DESTINO:

PARECER: ARQUIVADO

RELATOR: JOSIANE

**DESCRIÇÃO DO PARECER**

MEDIANTE PROVIDÊNCIAS ADOTADAS, ARQUIVO O PROCEDIMENTO.

Josiane Aparecida da Silva  
Ouvidor Municipal

JOSIANE

JOSIANE AP. DA SILVA