



## **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 2022**

**PREFEITO MUNICIPAL**  
**Aderaldo Pereira de Souza Junior**

**OUVIDOR**  
**Josiane Aparecida da Silva**

**DUARTINA/SP, SETEMBRO DE 2.023.**



# **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 2022, 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 2022**
- 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](mailto:ouvidoria@duartina.sp.gov.br) e, também, é disposto no sítio eletrônico da prefeitura municipal de Duartina <http://186.224.0.34:8079/Transparencia/> link o e-SIC. 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 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 2022 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, por este fato não tivemos tempo hábil para realizar a pesquisa de satisfação no exercício de 2022.

### **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 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 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 2022**





## PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

### RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

- 1) **Manifestação:** Solicitação de Informações.  
**Motivo:** Solicitação de resposta do protocolo 288/22.  
**Recebido:** 13/06/2022.  
**Solicitou sigilo:** Não.  
**Procedimento:** Manifestação recebida pelo e-SIC e encaminhada ao setor de protocolo para atendimento. Requerimento passou pelos setores de Engenharia, Jurídico, Licitações e Contratos e Gabinete Prefeito, todos com seus respectivos pareceres sobre o assunto.  
**Conclusão:** Manifestação encaminhada ao setor de protocolo para atendimento, processo havia sido encerrado pelo Departamento Jurídico em 27/09/2022.
- 2) **Manifestação:** Solicitação encaminhada erroneamente ao e-SIC.  
**Motivo:** Solicitação de Renovação de Alvará de Funcionamento.  
**Solicitou Sigilo:** Não .  
**Recebido:** 28/09/2022.  
**Procedimento:** Solicitação recebida pelo e-SIC E encaminha ao Setor de Tributação, responsável pelo atendimento da demanda.  
**Conclusão:** Depois de de explicada a forma correta para solicitação, atendimento foi encerrado no dia 10/11/2022.
- 3) **Manifestação:** Solicitação.  
**Motivo:** Solicita informações sobre os professores municipais.  
**Solicitou Sigilo:** Sim.  
**Recebido:** 10/11/2022.  
**Procedimento:** Solicitação foi recebida pelo e-SIC, protocolada por esta ouvidoria sob nº 4583/22. Requer informações sobre quantos professores temos na rede municipal, qual carga horária e valores.  
**Conclusão:** Requerimento passou pelos setores Jurídico; Diretoria de Educação, Cultura e Esportes; e pela Diretoria de Recursos Humanos e Relações trabalhistas. Foi atendido parcialmente pois os dados não eram tratados e filtrados da forma como o requerente solicitou, portanto a Diretora de Recursos Humanos ficou à disposição para prestar maiores esclarecimentos de uma forma mais precisa. O tratamento dos dados iria exigir tempo, atrapalhando assim as atividades rotineiras. Finalizado em 25/11/2022 protocolo interno, 26/03/2023 e-SIC.
- 4) **Manifestação:** Reclamação.  
**Motivo:** Solicita informações sobre os professores municipais.  
**Solicitou Sigilo:** Reclamação sobre coleta de lixo.  
**Recebido:** 10/11/2022.  
**Procedimento:** Reclamação recebida por e-mail, protocolada por esta ouvidoria sob nº 4580/22, diz a respeito da coleta de lixo orgânico na Av. Manoel Segundo. Reclamante disse que os lixeiros passaram, e deixaram o lixo na rua.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

### RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

**Conclusão:** No mesmo dia o Diretor foi avisado e conversou com a equipe. Porém não finalizou o protocolo no sistema.

5) **Manifestação:** Solicitação de Informações.

**Motivo:** Solicita informações quanto a contribuição de custeio de iluminação pública.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 10/11/2022.

**Procedimento:** Solicitação encaminhada no e-SIC, protocolada por esta ouvidoria sob nº 4586/2022, solicitando todas informações sobre contribuição para custeio da iluminação pública.

**Conclusão:** Requisição foi encaminhada a Secretaria de Administração, fazenda e planejamento que enviou os relatórios a esta ouvidoria no dia 18/11/2023, nesta mesma data os anexos foram disponibilizados ao cidadão no site através do portal e-SIC.

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

**Motivo:** Solicita informações sobre regularidade do Loteamento Vila Flora .

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 10/11/2022.

**Procedimento:** Recebido através do site pelo canal e-SIC, protocolado por esta ouvidoria sob do nº 4596/22, solicitando informação quando a regularidade do loteamento Vila Flora e respectiva emissão do termo de verificação de obra do loteamento. Em caso positivo, solicitou, também, que informasse se a declaração para baixa das hipotecas dos imóveis dados em garantia para a obra, foi devidamente emitida.

**Conclusão:** O setor de Engenharia, responsável pelo esclarecimento, informou que o loteamento residencial Vila Flora se encontra regularizado, aprovado pela GRAPROHAB. Requerente foi informado pelo mesmo canal em que encaminhou a solicitação, processo finalizado em 21/11/2022.

7) **Manifestação:** Solicitação de Informações .

**Motivo:** Solicita informações sobre o código de obras do município.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 11/11/2022.

**Procedimento:** Recebido através do site pelo canal e-SIC, protocolado por esta ouvidoria sob do nº 4597/22, solicitando informações de onde encontrar o código de obras do município, e como está sendo feita a aprovação de projetos residenciais.

**Conclusão:** O setor de Engenharia, responsável pelo esclarecimento, informou que o município não possui um código de obras, os projetos residenciais e comerciais são aprovados conforme o decreto 12.342 de 27/09/1978 do estado de São Paulo. Requerente foi informado através do mesmo canal em que encaminhou a solicitação, finalizado em 21/11/2022.

8) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Reclamação sobre Funcionário da Promoção Social.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

### RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 17/11/2022.

**Procedimento:** Denúncia recebida por telefone, protocolada por esta ouvidoria sob nº 4647/22, relatando que a munícipe Ivone Garcia Genaro Fernandes foi mal atendida pelo funcionário Cesar Martins Vila Nova.

**Conclusão:** A Secretária Municipal de Promoção Social e Direitos Humanos, responsável pelo esclarecimento, informou que realizou uma reunião entre a Secretaria de Promoção Social, CRAS, Coordenação do Auxílio Brasil e Coordenação do Cadastro Único para resolver o caso. O CRAS fez uma visita e um plano de acompanhamento familiar, concessão do benefício eventual para atender as demandas da família em questão. Processo finalizado em 21/12/2022.

9) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Queimadas em terreno Urbano.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 21/11/2022.

**Procedimento:** Denúncia foi atendida presencialmente, protocolada por esta ouvidoria sob número 4679/2022., procedimento encaminhado ao Secretário de Agricultura e Meio Ambiente.

**Conclusão:** O Secretário não concluiu protocolo no sistema, mas informou que foi até a casa do denunciado e o conscientizou sobre não efetuar queimadas pelos riscos a saúde e meio ambiente, mesmo que o terreno seja de sua propriedade.

10) **Manifestação:** Reclamação.

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

**Solicitou Sigilo:** Sim.

**Recebido:** 28/11/2022.

**Procedimento:** Reclamação recebida por telefone, protocolada por esta ouvidoria sob nº 4772/22. Informa sobre coleta de lixo na Rua Irenio Zaninoto, bairro Planur, onde os coletores esqueceram de passar nesta rua.

**Conclusão:** Em contato com o Diretor de infraestrutura Urbana, senhor Severino, informou que iria conversar com a equipe e pedir que eles cumprissem o itinerário no mesmo dia. Diretor não finalizou requerimento no sistema, mas reclamante foi avisada por telefone no mesmo dia sobre providências que iriam ser adotadas.

11) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Sobre vizinho deixar cachorros da raça Pitbull soltos na rua.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 06/12/2022.

**Procedimento:** Reclamação recebida presencialmente, protocolada por esta ouvidoria sob nº 4958/22, pelo munícipe Edmilson Pereira dos Santos. Informou que seu vizinho deixava três cachorros da raça pitbull soltos na rua e os mesmo já teriam tentado atacar algumas pessoas. Solicitou providências do município se possível.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

### RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

**Conclusão:** A reclamação passou pela Procuradoria do município, responsável pelo atendimento, onde informou que o código civil em seu artigo 936 descreve a responsabilidade que o dono tem pelos danos e prejuízos causados por seus animais. Sendo assim, qualquer dano que os cachorros causem o dono poderia ser acionado judicialmente para responder por estes atos. Processo finalizado em 21/12/2022.

12) **Manifestação:** Reclamação.

**Motivo:** Reclamação de buraco na rua Raul Cestari.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 14/12/2022.

**Procedimento:** Reclamação recebida por telefone, protocolada por esta ouvidoria sob nº 5020/22, onde a Sra. Eliana Aparecida Ernandes Laranjeira informa que tem um buraco em frente a sua garagem, dificultando muito o acesso.

**Conclusão:** O Secretário de Obras, infraestrutura e transporte deu parecer favorável para solução do problema. O processo foi finalizado em 21/12/2022.

13) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Sobre tratamento entre funcionário e supervisor.

**Solicitou Sigilo:** Não.

**Recebido:** 15/12/2022.

**Procedimento:** Reclamação recebida por telefone de um funcionário, protocolada por esta ouvidoria sob nº 5059/22, funcionário Thiago Xarim Josino da Silva relatou que seu Chefe Severino está tratando-o de forma pejorativa, fazendo uso de apelidos que não é de seu agrado. Disse que estão usando apelidos maldosos quanto sua opção sexual, pede respeito pois está tendo problemas psicológicos em relação a esse tratamento.

**Conclusão:** Procedimento foi encaminhado à Procuradoria Municipal diante das informações e atendendo ao princípio do contraditório, a denúncia foi encaminhada ao funcionário Severino para que preste suas informações por escrito.

O Sr. Severino prestou esclarecimento dizendo que nunca se dirigiu ao denunciante desta forma. Portanto, a Procuradoria advertiu verbalmente o Sr. Severino sobre não ser permitido tal conduta e sobre as consequências de tais atos. Processo finalizado 21/12/2022.

14) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Condições de animais em quintais vizinhos.

**Solicitou Sigilo:** Sim.

**Recebido:** 16/12/2022.

**Procedimento:** Denúncia recebida por telefone, protocolada por esta ouvidoria sob do nº 5080/2022, e posteriormente encaminhada ao departamento jurídico. Reclamante informou sobre animais na casa de um vizinho, Rua Aureliano Aredes 589, que não são bem cuidados e o quintal vive sujo.

**Conclusão:** Em questão aos cuidados com os animais, fica de responsabilidade particular do dono cuidar e fazer a manutenção de sua residência.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

### RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

O município não possui lei específica para esse caso, porém dos donos dos animais podem ser acionados judicialmente pois direito de vizinhança é privado, não questão pública, não sendo competência da Prefeitura. Caso encerrado no dia 21/12/2022 e reclamante informado sobre decisão.

15) **Manifestação:** Reclamação

**Motivo:** Reclamação sobre coleta de entulho

**Solicitou Sigilo:** Não

**Recebido:** 20/12/2022

**Procedimento:** reclamação recebida por telefone, protocolada por esta ouvidoria sob nº 5194/22, onde Douglas reclamou que os coletores de entulho passaram em sua rua (Rua José Peixoto de Noronha nº 73) mas não recolheram os materiais.

**Conclusão:** No mesmo dia entrei em contato com o Diretor do setor, Sr. Severino, me informou que os coletores não passaram nesta rua na presente data. Informou que a coleta seria feita no dia 22/12/2022.

16) **Manifestação:** Denúncia.

**Motivo:** Reclamação quanto a ética de uma funcionária da recepção do Hospital.

**Solicitou Sigilo:** Sim

**Recebido:** 21/12/2022

**Procedimento:** Denúncia recebida por telefone, protocolada por esta ouvidoria sob nº 5274/22, referente ao Hospital Santa Luzia. Informou que a atendente Camila da recepção ficou caçoando de uma criança que tinha engolido uma moeda, e depois fez comentários maldosos sobre os índios.

**Conclusão:** Encaminhado ofício na mesma data ao Coordenador da Santa Casa de Misericórdia Hospital Santa Luzia, Sra. Cilene Aparecida Rodrigues, para ciência e providências que se fizerem necessárias.

17) **Manifestação:** Elogio.

**Motivo:** Elogio pelos serviços prestados por um motorista do setor de saúde.

**Solicitou Sigilo:** Sim.

**Recebido:** 21/12/2022

**Procedimento:** Elogio foi recebido por telefone, protocolado por esta ouvidoria sob nº 5275/22, para o funcionário Pedro dos Santos Neto sobre seus serviços prestados com muita cordialidade e proatividade. Encaminhado ao Secretário de Obras, Infraestrutura e Transporte para conhecimento.

**Conclusão:** O Secretário de obras tomou conhecimento dos fatos e finalizado no dia 01/02/2023.

## 5. GRÁFICOS DE AVALIAÇÃO

No exercício de 2022 foi registrado um total de 17 (dezesete) manifestações recebidas através da OGM, e foram classificadas como:

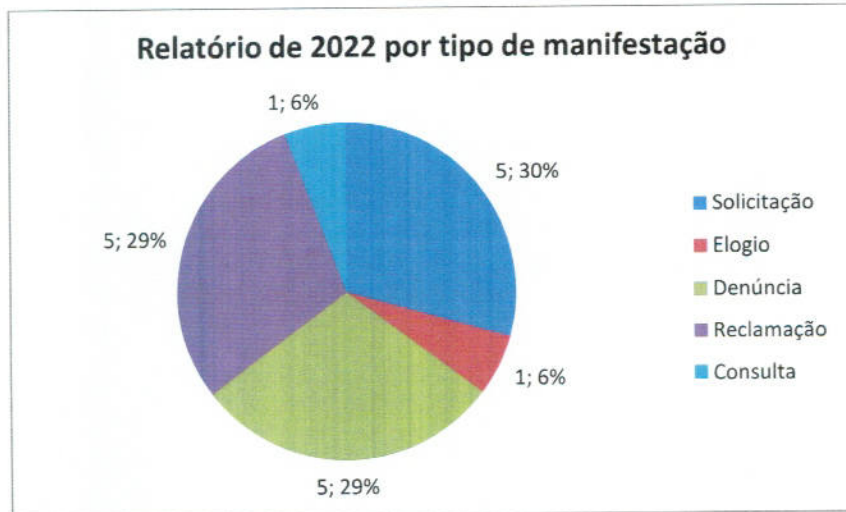




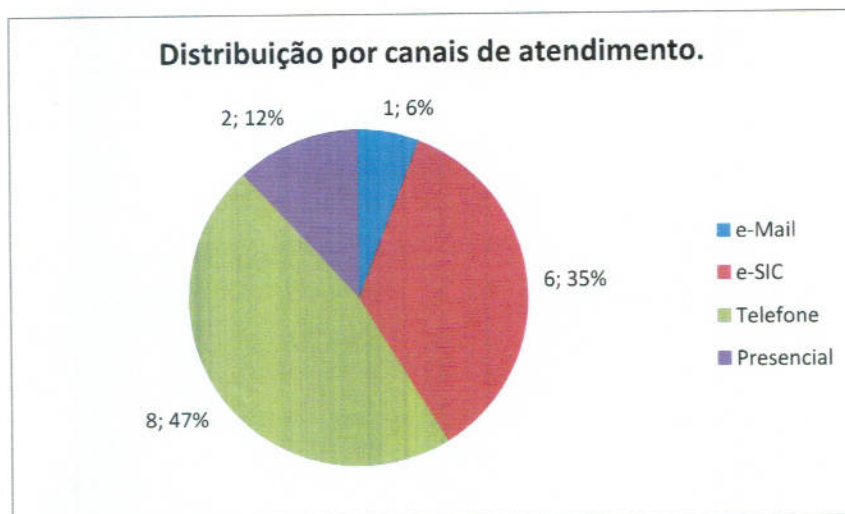
## PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

### RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022



Dentre os canais utilizados para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2022, o mais utilizado pela população foi o meio de ligação telefônica, com um total de 8 ligações registradas, representando assim o percentual de 47,05% das demandas recebidas.



Quanto aos órgãos acionados, a maior parte das demandas foi de competência Secretaria de Obras, Infraestrutura e Transporte, seguido do setor de Engenharia.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DUARTINA

## RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2022

ORGÃO	MANIFESTAÇÕES
Secretaria de Obras	6
Engenharia	3
Secretaria de Administração	2
Secretaria de Saúde	2
Secretaria de Agricultura	1
Secretaria de Educação	1
Jurídico	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.

### 6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as manifestações encaminhadas pela OGM foram respondidas e os servidores responsáveis efetivaram as suas funções legalmente estabelecidas.

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 para o caso.

### 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 2022, observou-se empenho da Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços.

Assim, para 2023 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 2022**

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, Setembro de 2023.

**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