



PREFEITURA
**CESÁRIO
LANGE**

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

PREFEITURA MUNICIPAL DE CESÁRIO LANGE

EXERCÍCIO DE 2020

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: MUNICÍPIO DE CESARIO LANGE. Sistema e-TCEESP. Para obter informações sobre assinatura e/ou ver o arquivo original acesse <http://e-processo.tce.sp.gov.br> - link "Validar documento digital" e informe o código do documento: 3-3MJW-CAW0-63EU-2VOS



PREFEITURA

CESÁRIO LANGE

Sumário

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	BASE LEGAL: CONTEÚDO DO RELATÓRIO DE GESTÃO	3
3.	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	4
3.1.	Por categoria	5
3.2.	Por Secretaria	5
3.3.	Ouvidorias por assuntos demandados e categoria das manifestações	6
3.4.	Ocorrências distribuídas por bairros	9
4.	MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM RELAÇÃO AO EXERCÍCIO ANTERIOR	11
5.	SÍNTESE DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	12
6.	ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO	
	12	



1. INTRODUÇÃO

Prezado (a) Cidadão (a),

A Ouvidoria do Município promove o controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos.

As comunicações com a Ouvidoria podem ser realizadas de diversas formas a fim de garantir a ampla participação da população, podendo ser acessada pelo site da Prefeitura, aplicativo de celular ou ainda por e-mail, telefone ou presencialmente.

2. BASE LEGAL: CONTEÚDO DO RELATÓRIO DE GESTÃO

O presente relatório de gestão foi elaborado em conformidade com a legislação municipal que dispõe sobre a matéria:

Lei Complementar Municipal nº 100/2019:

Art. 3º. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.



Art. 4º. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 3º deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao Prefeito Municipal; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

3. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria Municipal, através de seus canais de atendimento, registrou 48 (quarenta e oito) manifestações no Exercício de 2020, distribuídas conforme quadro abaixo:

Canais de atendimento	Quantitativo	Porcentagem
Site e-Ouve	41	85,4%
Presencial	5	10,4%
E-mail	1	2,1%
Aplicativo e-Ouve	1	2,1%

O quadro abaixo relaciona a porcentagem das manifestações registradas por categoria e seu quantitativo por Secretaria.



3.1. Por categoria

Categoria das ouvidorias	Porcentagem
Denúncia	16,67 %
Informação	12,5 %
Reclamação	35,42 %
Solicitação	33,33 %
Sugestão	0 %
Total de demandas	48

3.2. Por Secretaria

Secretaria	Número de manifestações registradas
Administração e Gestão	4
Agricultura e Meio Ambiente	3
Desenvolvimento Social e Cidadania	1
Educação e Cultura	0
Esporte Lazer e Turismo	0
Fazenda	5
Governo e Planejamento	3
Negócios Jurídicos	0
Saúde	8
Segurança Pública	2
Serviços Públicos e Infraestrutura	22
Esporte, Lazer e Turismo	0
Total	48



3.3. Ouvidorias por assuntos demandados e categoria das manifestações

Assunto	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Administração e Gestão - <i>Cadastramento e Tributos</i>	0	0	0	0	1	0	1
Administração e Gestão - <i>Outros</i>	1	0	1	1	0	0	3
Administração e Gestão - <i>Protocolo</i>	0	0	0	0	0	0	0
Agricultura e Meio Ambiente - <i>Outros</i>	2	0	0	1	0	0	3
Desenvolvimento Social e Cidadania - <i>Outros</i>	0	0	1	0	0	0	1
Educação e Cultura - <i>Outros</i>	0	0	0	0	0	0	0
Educação e Cultura - <i>Transporte Escolar</i>	0	0	0	0	0	0	0
Esporte Lazer e Turismo - <i>Outros</i>	0	0	0	0	0	0	0
Fazenda - <i>Fiscalização</i>	1	0	1	0	1	0	3
Fazenda - <i>Outros</i>	0	0	1	0	1	0	2
Governo Planejamento - <i>Outros</i>	0	0	0	1	2	0	3
Governo Planejamento - <i>Outros</i>	0	0	0	0	0	0	0
Negócios Jurídicos - <i>Outros</i>	0	0	0	0	0	0	0



Saúde - Agente Comunitário de Saúde	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Agente de Endemias	0	0	1	0	0	0	1
Saúde - Central de Vagas	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Dentistas	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Enfermagem	0	1	0	0	0	0	1
Saúde - Fisioterapia	0	0	0	0	1	0	1
Saúde - Fonoaudiologia	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Mais Médicos	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Médicos	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Médicos Bhcl	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Médicos Convênio I	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Médicos Convênio II	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Coronavírus (COVID-19) - Outros	1	0	1	0	0	0	2
Saúde - Outros	1	0	0	0	0	0	1
Saúde - Psicologia	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Recepção	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Terapia Ocupacional	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Transporte de Pacientes	0	0	0	2	0	0	2
Segurança Pública - Outros	1	0	0	0	1	0	2



Segurança Pública - Trânsito	0	0	0	0	0	0	0
Serviços Públicos e Infraestrutura - Coleta de Lixo	0	0	0	3	1	0	4
Serviços Públicos e Infraestrutura - Descarte Irregular de Lixo	0	0	0	2	0	0	2
Serviços Públicos e Infraestrutura - Iluminação Pública	0	0	0	1	2	0	3
Serviços Públicos e Infraestrutura - Limpeza Pública	0	0	0	1	0	0	1
Serviços Públicos e Infraestrutura - Manutenção de Estradas	0	0	0	4	3	0	7
Serviços Públicos e Infraestrutura - Outros	1	0	0	1	3	0	5
Serviços Públicos e Infraestrutura - Retirada de Entulho	0	0	0	0	0	0	0
Serviços Públicos e Infraestrutura - Tapa Buraco	0	0	0	0	0	0	0
Setor de Cadastro e Tributos - Dívida Ativa / Parcelamento	0	0	0	0	0	0	0
Setor de Cadastro e Tributos - Empresas / Licenças	0	0	0	0	0	0	0
Setor de Cadastro e Tributos - IPTU	0	0	0	0	0	0	0
Setor de Cadastro e Tributos – Outros	0	0	0	0	0	0	0



Setor de Cadastro e Tributos - <i>Retenção de ISS</i>	0	0	0	0	0	0	0	0
Turismo - <i>Outros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentagem	16,7%	2,1%	13,0%	35,42%	33,33%	0%	48	

3.4. Ocorrências distribuídas por bairros

Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Adélio	0	0	1	1	0	0	0	2
Agua Branca	0	0	0	1	0	0	0	1
Aleluia	0	0	0	0	0	1	0	1
Amarelo	0	0	0	0	0	0	0	0
Araça	0	0	0	0	0	0	0	0
Barroca Funda	0	0	0	0	0	0	0	0
Buerinho	0	0	0	0	0	0	0	0
Campininha	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro	2	0	0	0	2	0	0	4
Chacara Três Dias	0	0	0	0	1	0	0	1
Cidade Jardim	0	0	0	0	0	0	0	0
Distrito de Fazenda Velha	1	0	0	1	1	3	0	6
Distrito Industrial I	0	0	0	0	0	0	0	0
Distrito Industrial II	0	0	0	0	0	0	0	0
Dos leite	0	0	0	0	1	0	0	1



	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dos Miranda	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dos Pedros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Duartes	0	0	0	0	0	3	0	0	3
Fazendinha	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarapó e Aleluia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Haras do Sul	1	0	0	1	1	0	0	0	3
Jardim Alvorada	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Jardim das Flores	1	0	0	1	0	1	0	0	3
Jardim Europa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jardim Haras Jupia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jardim Paraíso	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jardim Primavera	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Joaquim Boiadeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Laranja Azeda	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Loteamento Jardim Salles Gomes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Loteamento PSH	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mato Seco	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Monte Alegre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Monte Alegre do Paraíso	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	1	3	3	0	0	7
Passa Três	1	0	0	0	0	0	0	0	1



Passa Três e Aleluia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Residencial Dom Lazaro	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Residencial Monte Alegre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ribeirão Bonito	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ribeirão da Onça	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Torninos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Turvo	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Vila Brasil	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vila Cruzeiro	1	0	0	0	1	1	0	0	3
Vila Nova	0	0	0	0	1	4	0	0	5
	16,7%	0%	2,1%	13,0%	35,42%	33,33%	0%	48	

4. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM RELAÇÃO AO EXERCÍCIO ANTERIOR

O quadro comparativo demonstra diminuição do número de ouvidorias registradas no exercício de 2020 em relação ao exercício de 2019.

Exercício	Total de manifestações
2020	48
2019	67



5. SÍNTESE DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

- Manutenção de estradas rurais;
- Desatendimento do serviço de coleta de lixo doméstico;
- Poda de árvore tocando a rede elétrica em área rural;
- Iluminação pública – lâmpadas queimadas ou instalação de lâmpadas;
- Descarte irregular de lixo em área pública ou no passeio público;
- Solicitação de rua projetada;
- Atendimento prestado por servidores públicos;
- Transporte de pacientes;
- Resultado teste do coronavírus;
- Denúncias relacionadas à pandemia de coronavírus;
- Abertura de estabelecimento comercial na quarentena;
- Denúncia de venda de lotes em loteamento embargado e afixação de placa de embargo;
- Informações sobre andamento de regularização de loteamento clandestino;
- Instalação de câmeras de monitoramento;
- Fiscalização e denúncias de queimadas nas zonas urbana e rural;
- Coleta seletiva;
- Denúncia de maus tratos a animais e perturbação do sossego;
- Informação sobre benefício social;

Cumpre destacar ainda que foram registrados pedidos de acesso a informação que deveriam ser protocolados pelo interessado junto ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Não obstante, foram respondidos no âmbito da Ouvidoria em cumprimento à Lei de Acesso a Informação.

6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

○ **Manutenção de estradas rurais:**

Para aperfeiçoamento dos serviços de manutenção de estradas, no exercício de 2020 a Administração adquiriu um 1 (um) caminhão basculante, para auxílio no transporte dos materiais necessários a manutenção das estradas. Bem como, no exercício de 2021 realizará a aquisição de mais um caminhão basculante, através do Convênio Plataforma+Brasil n° 901865/2020, celebrado com a União, por



intermédio do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, que corroborará para melhorias da malha viária rural.

○ **Reclamação sobre desatendimento do serviço de coleta de lixo:**

A prefeitura possui 2 caminhões compactadores que atendem a todos os bairros do município, inclusive rurais.

Todas as ocorrências registradas nesse assunto foram averiguadas pela Garagem Municipal e quando procedentes, fora restabelecido a prestação do serviço de coleta, conforme o cronograma semanal de cada bairro.

○ **Descarte irregular de lixo em área pública ou no passeio público:**

O Setor de Fiscalização atuou nos casos em que foi possível a identificação do responsável pela infração. Em outros casos, foi procedida a limpeza das áreas públicas pela Prefeitura.

○ **Iluminação pública:**

A Prefeitura realiza a manutenção frequente das lâmpadas queimadas. Igualmente, nos casos de solicitação de novas luminárias, há análise da rede de energia elétrica do local para verificar a possibilidade de atendimento.

○ **Transporte de pacientes:**

A Secretaria de Saúde realizou reunião com os responsáveis pelo setor com vista a aperfeiçoar a prestação do serviço de transporte de pacientes.

Ademais, a Secretaria de Saúde vem adequando sua frota para fortalecimento de assistência de qualidade aos pacientes nos seus diferentes quadros clínicos e suas especificidades. Ao levantar o perfil dos pacientes transportados nota-se que há uma prevalência de casos eletivos com poucas especificidades habituais, desta forma a maior parte dos veículos são para esses fins. Não obstante, o plano anual de saúde prevê aquisição de mais veículos para atendimento a pacientes que necessitem de um transporte mais individualizado/adaptado.

○ **Queimadas nas zonas urbana e rural:**

A Ouvidoria informou aos interessados que o Setor de Fiscalização é o órgão municipal responsável pela autuação em caso de queimadas urbanas, disponibilizando-se os contatos diretos do setor para encaminhamento de denúncias, esclarecendo-se também que para a apuração da denúncia faz-se necessário a instrução com fotos e



endereço da ocorrência, ou, com elementos que comprovam a queimada ou que permitam sua apuração.

De outro norte, na hipótese de queimadas na zona rural, fora informado ao reclamante e/ou denunciante que as ocorrências deveriam ser direcionadas a Polícia Ambiental, órgão competente para a apuração dessas infrações.

○ **Denúncias ou informações relacionadas a loteamento clandestino e/ou embargado:**

Nos casos de denúncia fora apurada e verificada sua procedência, bem como, solicitado ao denunciante elementos adicionais para possibilitar a apuração da infração pelo Setor de Fiscalização.

Igualmente, relativo às informações sobre o andamento da regularização de loteamentos clandestinos, foram prestados os esclarecimentos necessários acerca de seu trâmite.



Elaboração do presente relatório:

Milena Aparecida da Silva Leite

Diretora do Departamento Municipal de Governo e Planejamento