



MUNICÍPIO DE IPEÚNA-SP

Capital da Agricultura Natural

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE IPEÚNA

Rua 01 nº 275 – Centro - Fone (19) 3576-9000

CEP 13537-000 – www.ipeuna.sp.gov.br

e-mail: gabinete@ipeuna.sp.gov.br

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA **EXERCÍCIO 2023**

A Ouvidoria Municipal de Ipeúna, por meio eletrônico, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2023. As atividades da Ouvidoria Municipal são realizadas pela Secretaria Municipal de Governo e Finanças.

APRESENTAÇÃO

Por recomendação do Tribunal de Contas do Estado de SP (TCE-SP) e o vigor da lei 13.460/2017, a Secretaria de Governo e Finanças iniciou a implantação da Ouvidoria Municipal, por meio eletrônico, para receber as manifestações dos usuários.

A Ouvidoria Municipal é um importante canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura de Ipeúna que atua sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos. Todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos municipais por meio da Ouvidoria, disponível, exclusivamente, no Portal da Prefeitura <https://www.ipeuna.sp.gov.br/serviços/ouvidoria/>.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

O Município disponibilizou a Carta de Serviços ao Usuário, no site Oficial do município e Portal da Prefeitura do Município de Ipeúna <https://www.ipeuna.sp.gov.br/serviços/ouvidoria/>.



MUNICÍPIO DE IPEÚNA-SP

Capital da Agricultura Natural

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE IPEÚNA

Rua 01 nº 275 – Centro - Fone (19) 3576-9000

CEP 13537-000 – www.ipeuna.sp.gov.br

e-mail: gabinete@ipeuna.sp.gov.br

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria Municipal do município de Ipeúna recebeu 30 manifestações.

TABELA DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
Janeiro	8
Fevereiro	3
Março	3
Abril	1
Mai	7
Junho	0
Julho	1
Agosto	0
Setembro	1
Outubro	4
Novembro	1
Dezembro	1
TOTAL	30



MUNICÍPIO DE IPEÚNA-SP

Capital da Agricultura Natural

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE IPEÚNA

Rua 01 nº 275 – Centro - Fone (19) 3576-9000

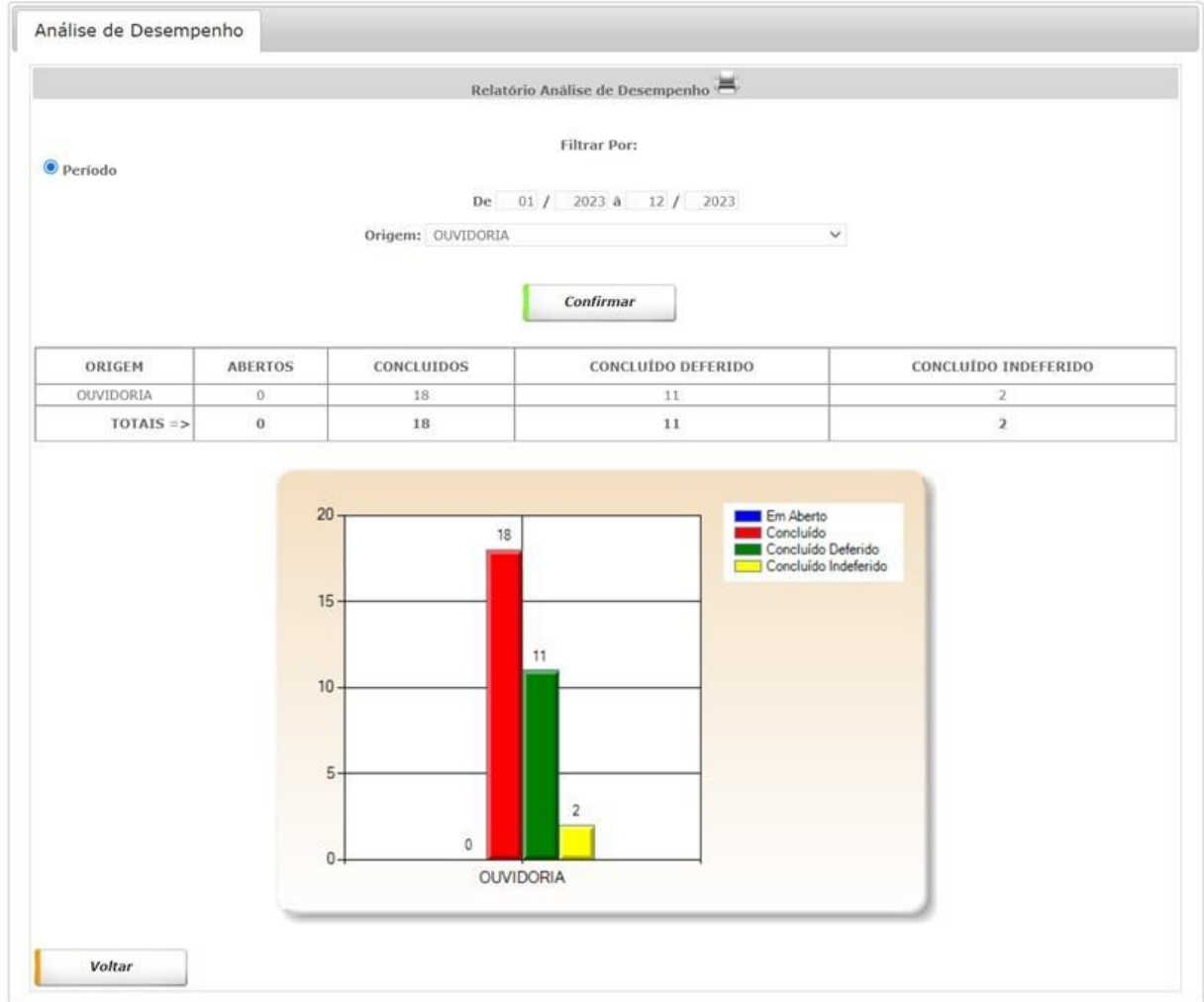
CEP 13537-000 – www.ipeuna.sp.gov.br

e-mail: gabinete@ipeuna.sp.gov.br

GRÁFICO DA SITUAÇÃO DE ATENDIMENTOS

Página Inicial > Gráficos > Análise de Desempenho

ANDREA ALVES GOMES SILVA - Logout





MUNICÍPIO DE IPEÚNA-SP

Capital da Agricultura Natural

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE IPEÚNA

Rua 01 nº 275 – Centro - Fone (19) 3576-9000

CEP 13537-000 – www.ipeuna.sp.gov.br

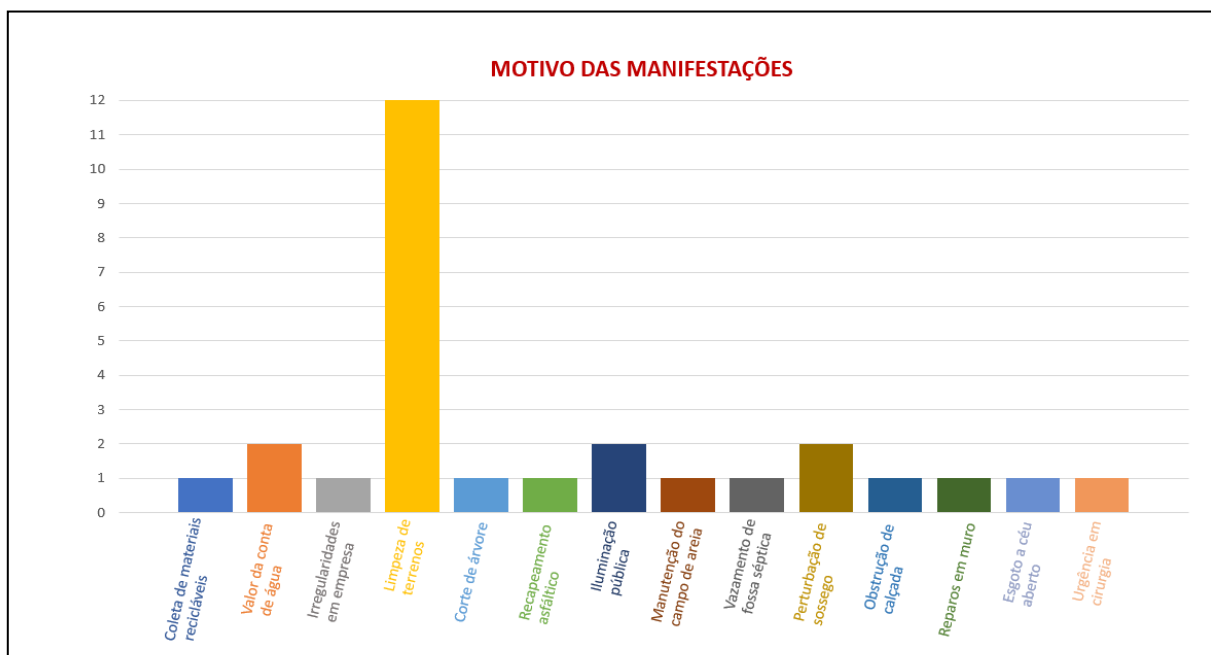
e-mail: gabinete@ipeuna.sp.gov.br

GRÁFICO DA MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Ao longo do período, observa-se que foram registradas 30 ocorrências. Destas, 20 são do tipo Reclamação que permite registro anônimo. Nesse caso o cidadão não recebe número de protocolo e não tem acesso a pedidos de complementação de informação e resposta conclusiva da manifestação. Ainda assim, quando apresentados elementos suficientes, a Ouvidoria dá o mesmo encaminhamento e conclusão à manifestação. As demais são 01 do tipo Sugestão, 05 Denúncias e 04 do tipo Outros. Abaixo, tabela e gráfico dos motivos das manifestações registradas.

TABELA - MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

- Coleta de materiais recicláveis	01
- Valor da conta de água	02
- Irregularidades em ambulatório de empresa privada	01
- Limpeza em terrenos abertos	13
- Corte de árvore	01
- Recapeamento asfáltico	01
- Iluminação pública	02
- Manutenção em campo de areia	01
- Vazamento de fossa séptica	01
- Perturbação de sossego	02
- Obstrução de calçada	01
- Manutenção de muro de propriedade privada	01
- Esgoto a céu aberto	01
- Urgência para realização de cirurgia	01





MUNICÍPIO DE IPEÚNA-SP

Capital da Agricultura Natural

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE IPEÚNA

Rua 01 nº 275 – Centro - Fone (19) 3576-9000

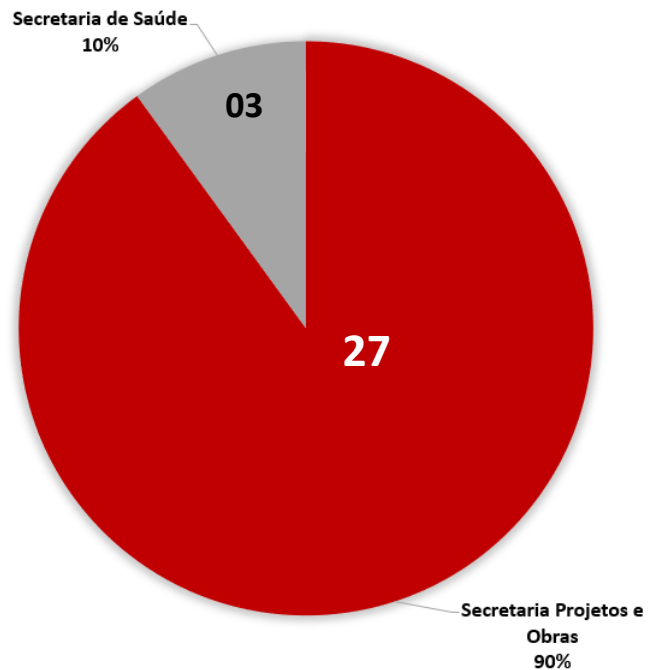
CEP 13537-000 – www.ipeuna.sp.gov.br

e-mail: gabinete@ipeuna.sp.gov.br

MANIFESTAÇÕES POR SETOR ACIONADO

A Secretaria de Projetos e Obras, Serviços Públicos, Saneamento Básico e Meio Ambiente foi a que mais recebeu solicitações por meio da Ouvidoria Eletrônica, sendo 27 registros, do total de 30 registros verificados ao longo do ano de 2023, o que corresponde a 90% das solicitações.

Outros 03 registros foram direcionados à Secretaria de Saúde, o que equivale a 10% das manifestações.



Das 27 solicitações encaminhadas à Secretaria de Projetos e Obras, Serviços Públicos, Saneamento Básico e Meio Ambiente, 14 foram direcionadas ao Setor de Meio Ambiente, 02 ao Setor de Arrecadação e 11 para o Setor de Engenharia.

MANIFESTAÇÕES POR SETOR ACIONADO DA SECRETARIA DE PROJETOS E OBRAS, SERVIÇOS PÚBLICOS, SANEAMENTO BÁSICO E MEIO AMBIENTE





MUNICÍPIO DE IPEÚNA-SP

Capital da Agricultura Natural

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE IPEÚNA

Rua 01 nº 275 – Centro - Fone (19) 3576-9000

CEP 13537-000 – www.ipeuna.sp.gov.br

e-mail: gabinete@ipeuna.sp.gov.br

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Todas as informações recebidas por essa Ouvidoria Eletrônica foram encaminhadas aos setores responsáveis para as providências cabíveis. A Administração atendeu as manifestações e o cidadão teve resposta aos seus questionamentos, exceto nos casos das ocorrências anônimas, às quais foram encaminhadas para providências, porém os autores não receberam retorno.

As manifestações de perturbação do sossego não são de responsabilidade da Prefeitura e de seus setores, mas foram respondidas pela Ouvidoria, orientando os usuários quanto ao Setor Público responsável.

CONSIDERAÇÕES FINAIS E APONTAMENTOS

A Ouvidoria Eletrônica é um importante canal de participação social. As demandas encaminhadas pela Ouvidoria Geral foram, em sua maioria, atendidas pelas Secretarias e seus setores, em especial pelas Secretaria de Projetos e Obras, Serviços Públicos, Saneamento Básico e Meio Ambiente e de Saúde.