



## Relatório Anual de Manifestações da Ouvidoria Municipal de Jacupiranga – 2024

### 1. Introdução

Este Relatório Anual tem como objetivo apresentar um panorama detalhado das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Jacupiranga ao longo de 2024, assim como a análise das ações adotadas para a resolução das demandas e a melhoria contínua dos serviços públicos. A Ouvidoria Municipal é um canal importante de comunicação entre a população e a administração pública, permitindo que as sugestões, críticas e demandas da comunidade sejam tratadas de maneira eficaz.

O ano de 2024 foi desafiador, com um volume expressivo de manifestações. As ações realizadas visaram fortalecer a transparência, a responsabilidade e a eficiência dos serviços públicos prestados aos cidadãos.

### 2. Sumário das Manifestações

A Ouvidoria Municipal de Jacupiranga recebeu um total de 123 manifestações, distribuídas nas seguintes categorias:

Categoria	Quantidade
Denúncias	69
Reclamações	37
Solicitações	13
Informações	1
Sugestões	1

### 3. Classificação das Manifestações

As manifestações foram classificadas de acordo com o sigilo requerido:

Sigilo	Quantidade
Anônimas	47
Sem Sigilo	57
Sigilosas	19





#### 4. Secretarias Mais Mencionadas

As manifestações foram direcionadas às seguintes secretarias:

Secretarias	Quantidade de Manifestações
Obras	29
Administração	23
Saúde	20
Serviços Municipais	18
Educação	12
Assistência e Desenvolvimento Social	3
Planejamento Urbano e Fiscalização de Obras	3
Finanças	2
Meio Ambiente	1
Transportes	1
Agricultura e Pecuária	1
Cultura, Turismo e Esportes	2
Desenvolvimento Econômico	2

#### 5. Assuntos Mais Recorrentes

Os assuntos mais recorrentes nas manifestações registradas foram:

Assunto	Quantidade de Manifestações
Conduta de Funcionários	26
Ocupação Irregular de Área Pública	9
Foco de Dengue	8
Condição Sanitária Irregular	6
Iluminação Pública	4
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	3
Problemas com Estrada	3
Falta de Materiais em Postos de Saúde	3
Atendimento no Pronto Socorro	3
Problemas de Saneamento e Esgoto	2



## 6. Respostas e Ações

Dessas 123 manifestações, 90 foram respondidas e/ou encaminhadas para as respectivas secretarias ou setores da administração municipal para ações corretivas.

Status da Manifestação	Quantidade
Respostas ou Encaminhamentos Concluídos	90
Em Andamento	33

## 7. Ouvidorias recebidas do Ministério Público do Estado de São Paulo (MPSP)

Além das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Jacupiranga, também foram registradas e encaminhadas manifestações à Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo (MPSP), relacionadas a situações que envolvem violações de direitos, danos à coletividade e outras questões de interesse público

A seguir, apresentamos uma tabela com algumas das manifestações encaminhadas ao MPSP durante 2024:

Número da Manifestação	Data	Número de Atendimento MPSP	Descrição	Setor Responsável	Data de Resolução/Resposta
1	01/07/2024	0739.0024936/2024	Relato de acidente em evento público devido à falta de acessibilidade.	Agricultura	26/11/2024
2	01/10/2024	0739.0037464/2024	Queixa sobre invasão no sistema da Prefeitura e falhas de segurança nos dados.	Administração	11/10/2024
3	05/11/2024	0739.0042610/2024	Denúncia sobre bloqueio de ruas e desmatamento por empresa no Parque Industrial.	Obras	04/12/2024



## 8. Conclusão

Em 2024, a Ouvidoria Municipal de Jacupiranga desempenhou um papel essencial na comunicação entre os cidadãos e a administração pública, recebendo e processando um total de 123 manifestações. A maioria das manifestações foi respondida de forma clara, com as informações devidamente encaminhadas aos setores responsáveis para a adoção de ações corretivas. Embora o processo de resposta tenha sido eficiente, algumas demandas ainda estão em andamento, refletindo a complexidade de determinados problemas.

A demanda significativa de manifestações, especialmente relacionadas à conduta de funcionários (principalmente no que se refere a informações ao cidadão), ocupação irregular de áreas públicas, acúmulo de lixo e entulhos, além de problemas sanitários, evidenciam áreas que requerem maior atenção e atuação por parte dos setores envolvidos. A Ouvidoria tem se empenhado em garantir que todas as manifestações sejam tratadas com a devida clareza e que a comunicação com os cidadãos seja transparente e objetiva.

Este relatório reflete o esforço contínuo da Ouvidoria Municipal de Jacupiranga em promover a melhoria dos serviços públicos e o fortalecimento do diálogo com a comunidade, com ênfase na criação de um processo mais ágil e transparente para o atendimento das demandas da população.

Tatiane Feitoza da Silva Prado

Ouvidora Municipal

Jacupiranga, 14 de fevereiro de 2025



## Relatório Geral das Manifestações da Ouvidoria – Ano de 2024

### Secretaria Municipal de Administração

Este relatório apresenta uma análise detalhada das manifestações registradas na Ouvidoria do Município de Jacupiranga durante o ano de 2024. As manifestações foram encaminhadas para as respectivas secretarias conforme suas áreas de competência. O objetivo deste relatório é fornecer uma visão ampla das demandas recebidas, identificar os principais temas abordados e avaliar a eficácia das respostas e ações corretivas implementadas.

### 1. Quantificação das Manifestações

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria registrou 22 manifestações relacionadas à Secretaria Municipal de Jacupiranga, das quais 22 foram respondidas. As manifestações foram classificadas e analisadas de acordo com tipos, motivos, sigilo, local de abertura, características e setores mencionados.

### 2. Tabelas de Dados

#### 2.1 Tipos de Manifestações

Tipo de Manifestação	Quantidade
Informação	1
Denúncia	18
Reclamação	3

#### 2.2 Principais Motivos

Motivo	Quantidade
Conduta de Funcionário	15
Ataques Cibernéticos e Falhas Administrativas	1
Divergências em Holerites	1
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	2
Concurso Público	1

#### 2.3 Tipos de Sigilo das Manifestações

Sigilo	Quantidade
Anônimo	15
Sigilosa	2
Sem Sigilo	6





## 2.4 Local de Abertura das Manifestações

Local	Quantidade
Site	21
Email	2

## 2.5 Andamento das Manifestações

Andamento	Quantidade
Respondido	23
Pendente	0

## 3. Análise Qualitativa

As manifestações analisadas revelam que a principal preocupação da população envolve a conduta de funcionários, com 15 denúncias relacionadas a esse tema. Além disso, foi identificado um episódio de ataque cibernético, o que gerou a perda de arquivos e falhas administrativas no sistema da Prefeitura, conforme registrado nas manifestações.

A manifestação sobre divergências nos holerites também aponta para a necessidade de um controle mais rigoroso nos processos financeiros e administrativos.

As manifestações sobre acesso à informação (LAI 12.527/2011) indicam que há uma demanda crescente pela transparência nas ações governamentais, com a população buscando maior acesso a dados e informações públicas.

Por fim, foi identificada uma manifestação sobre o concurso público relacionado ao cargo de agente de combate a endemias, destacando o interesse da população pelos resultados e nomeações.

## 4. Ações Recomendadas

Com base nas manifestações recebidas, as seguintes ações são recomendadas:

1. Aperfeiçoar a conduta dos funcionários por meio de treinamentos regulares e acompanhamento de suas atitudes.
2. Fortalecer a segurança cibernética para prevenir ataques e proteger dados sensíveis, promovendo a integridade dos sistemas.
3. Rever divergências nos holerites e estabelecer processos mais transparentes e eficazes para garantir a conformidade.
4. Cumprir rigorosamente a Lei de Acesso à Informação (LAI 12.527/2011), promovendo maior transparência nas atividades do governo e no acesso a documentos públicos.





## 5. Conclusão

Este relatório destaca a importância da Ouvidoria como um canal vital entre a população e a administração pública. As manifestações de 2024 indicam áreas-chave que precisam de atenção imediata, como a conduta de funcionários, a segurança cibernética, as divergências em pagamentos e o cumprimento da legislação de transparência pública.

A Secretaria Municipal de Jacupiranga deve priorizar essas questões, promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos e garantindo que as demandas da população sejam atendidas de maneira eficaz. A Ouvidoria continuará monitorando as manifestações e trabalhando em parceria com as secretarias para garantir a resolução das pendências e a constante evolução dos processos administrativos.

Tatiane Feitoza da Silva Prado

Ouvidora Municipal

Jacupiranga, 14 de fevereiro de 2025



## Relatório Geral das Manifestações da Ouvidoria – Ano de 2024

### Controladoria Geral do Município de Jacupiranga

#### 1. Introdução

Este relatório apresenta uma análise detalhada das manifestações registradas pela Ouvidoria Municipal de Jacupiranga durante o ano de 2024. As manifestações recebidas foram encaminhadas para o setor responsável para análise e providências. O objetivo deste relatório é fornecer uma visão ampla das demandas, identificar os principais temas abordados e avaliar a eficácia das respostas e ações implementadas.

#### 2. Detalhamento das Manifestações

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria registrou uma manifestação referente à Controladoria Geral do Município. A manifestação foi devidamente encaminhada ao setor responsável para a análise e resposta necessárias.

#### 3. Tabela Consolidada da Manifestação

Tipo de Manifestação	Assunto	Setor que Encaminhou	Número do Documento	Status da Resposta	Número da Manifestação
Solicitação	Demora no processo	Procuradoria	Memorando Interno (1 Doc)	Respondida	Nº 109/2024

#### 3. Análise Qualitativa

A manifestação nº 109 trata de uma solicitação sobre a demora no processo administrativo, questionando o andamento de uma requisição que não foi atendida dentro do prazo legal estipulado pelo setor solicitante.

A manifestação foi encaminhada à Controladoria Geral do Município para análise, e a resposta foi devidamente fornecida.

#### 4. Comunicado Final

Este relatório destaca a importância da Ouvidoria como um canal de comunicação essencial entre a população, os servidores e a administração pública.

Tatiane Feitoza da Silva Prado

Ouvidora Municipal

Jacupiranga, 14 de fevereiro de 2025





## Relatório Geral das Manifestações da Ouvidoria – Ano de 2024

### Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

Este relatório apresenta a análise das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal de Jacupiranga durante o ano de 2024. As manifestações foram devidamente encaminhadas para os setores responsáveis, que adotaram as providências necessárias para apuração. O objetivo deste documento é fornecer uma visão geral das demandas recebidas, identificar os principais temas abordados e informar sobre o andamento das ações.

#### 1. Quantificação das Manifestações

Durante o ano de 2024, foram registradas pela Ouvidoria Municipal um total de 2 manifestações, que tratam de denúncias. Ambas as manifestações estão sendo devidamente apuradas. As manifestações foram analisadas com base em suas respectivas categorias, motivos, sigilo, local de abertura e áreas de atuação mencionadas.

#### 2. Tabelas de Dados

##### 2.1 Tipos de Manifestações

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	2

##### 2.2 Principais Motivos

Motivo	Quantidade
Conduta de Funcionário	2

##### 2.3 Tipos de Sigilo das Manifestações

Sigilo	Quantidade
Sem sigilo	2

##### 2.4 Local de Abertura das Manifestações

Local de Abertura	Quantidade
CRAS	2



## 2.5 Andamento das Manifestações

Status	Quantidade
Em andamento	2

## 3. Análise Qualitativa

As manifestações registradas referem-se a alegações de conduta inadequada de servidores públicos, envolvendo questionamentos sobre a ética profissional e o comportamento no ambiente de trabalho.

Cabe ressaltar que estas são denúncias, e até o momento não há comprovação dos fatos. Ambas as situações estão sendo devidamente apuradas, e as providências necessárias estão sendo adotadas para investigar a veracidade das alegações.

## 4. Ações Recomendadas

Com base nas manifestações recebidas, recomenda-se:

1. Realizar uma investigação imparcial para apurar as denúncias e, se necessário, adotar as medidas corretivas pertinentes.
2. Reforçar a capacitação dos servidores sobre ética no serviço público, confidencialidade e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), destacando a importância do comportamento ético no ambiente de trabalho, do tratamento adequado de dados pessoais e sensíveis, e da proteção da privacidade e segurança das informações, com o objetivo de prevenir situações semelhantes no futuro.
3. Implementar mecanismos de mediação e resolução de conflitos, promovendo um ambiente de trabalho ético e profissional.

## 5. Conclusão

Este relatório reflete o compromisso da Ouvidoria Municipal de Jacupiranga em garantir que as manifestações da população sejam devidamente ouvidas e apuradas.

As ações recomendadas visam fortalecer a ética, a conduta profissional e a proteção de dados dentro da Secretaria Municipal de Assistência Social e Desenvolvimento Social.

A Ouvidoria continuará monitorando o andamento das investigações e trabalhando em parceria com os órgãos competentes para garantir que as providências adequadas sejam tomadas e que a qualidade dos serviços prestados seja mantida.

Tatiane Feitoza da Silva Prado

Ouvidora Municipal

Jacupiranga, 14 de fevereiro de 2025





## Relatório Geral das Manifestações da Ouvidoria – Ano de 2024

### Secretaria de Serviços Municipais

Este relatório apresenta uma análise detalhada das manifestações registradas na Ouvidoria do Município de Jacupiranga durante o ano de 2024, direcionadas à Secretaria Municipal de Serviços Municipais. O objetivo deste relatório é fornecer uma visão detalhada das demandas registradas, identificar os principais temas abordados e avaliar a eficácia das respostas e ações corretivas implementadas.

### 1. Quantificação das Manifestações

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria registrou 17 manifestações relacionadas à Secretaria Municipal de Serviços Municipais. Destas, 13 foram respondidas e 4 permanecem em andamento (aguardando providências ou análise adicional).

### 2. Tabelas de Dados

#### 2.1 Tipos de Manifestações

Nº	Tipo	Quantidade
3	Solicitação	7
5	Reclamação	6
6	Denúncia	4

#### 2.2 Principais Motivos

Nº	Motivo	Quantidade
1	Limpeza de imóvel abandonado	1
2	Despejo irregular de materiais	1
3	Estrada sem pavimentação	2
4	Falta de iluminação pública	2
5	Condições sanitárias irregulares	1
6	Ocupação irregular de área	1
7	Transporte irregular	2
8	Entulho em via pública	1
9	Conduta de funcionário	1



### 2.3 Tipos de Sigilo das Manifestações

Nº	Sigilo	Quantidade
1	Sem sigilo	14
2	Anônimo	2
3	Sigilosa	1

### 2.4 Local de Abertura das Manifestações

Nº	Localização	Quantidade
1	Rua Francisco José de Lima	1
2	Rua Calcário	4
3	Rua Níquel	1
4	Estrada do Guaraú	1
5	Rua Bacuri	1
6	Rua Ipê	1
7	Rua Pinto Almeida	1
8	Av. 23 de Junho	1
9	Rua Guara (Estrada de Chão)	1

### 2.5 Andamento das Manifestações

Nº	Status	Quantidade
1	Respondido	13
2	Aguardando Secretaria	4

## 3. Análise Qualitativa

A análise das manifestações revela que os principais temas abordados estão relacionados à infraestrutura urbana, como estradas sem pavimentação, entulho em vias públicas e iluminação pública. Além disso, também foram mencionados problemas de condições sanitárias irregulares, como o despejo de telhas na valeta de escoamento de água, e questões sobre a conduta de funcionários.

As denúncias de ocupação irregular de áreas públicas e transporte irregular também foram destacadas, indicando a necessidade de maior fiscalização e controle sobre esses serviços.



## 4. Ações Recomendadas

Com base nas manifestações recebidas, recomenda-se:

1. Intensificar as ações de limpeza e manutenção de imóveis e áreas públicas, especialmente aquelas que estão sendo invadidas por mato e entulho.
2. Melhorar a fiscalização sobre ocupações irregulares de áreas públicas e o descarte de materiais em locais indevidos.
3. Priorizar a pavimentação de vias que estão em condições precárias, como as mencionadas nas manifestações da Estrada do Guaraú.
4. Fortalecer o controle e a fiscalização sobre os funcionários públicos, garantindo que suas ações e conduta não comprometam o atendimento à população.
5. Implementar melhorias na iluminação pública, principalmente nos bairros que relataram vandalismo e falta de segurança.
6. Desenvolver campanhas de conscientização sobre o descarte de entulho e a preservação ambiental nas áreas urbanas.

## 5. Conclusão

Este relatório destaca a importância do papel da Ouvidoria Municipal de Jacupiranga como um canal de comunicação eficaz entre a população e o poder público. As manifestações apresentaram áreas críticas que necessitam de ação imediata, com destaque para questões de infraestrutura, condições sanitárias e transporte público.

Tatiane Feitoza da Silva Prado

Ouvidora Municipal

Jacupiranga, 14 de fevereiro de 2025



## Relatório Geral das Manifestações da Ouvidoria – Ano de 2024

### Secretaria Municipal de Saúde

Este relatório apresenta uma análise detalhada das manifestações registradas na Ouvidoria do Município de Jacupiranga durante o ano de 2024. As manifestações recebidas foram encaminhadas para diversas secretarias conforme suas respectivas áreas de competência. O objetivo deste relatório é fornecer uma visão ampla das demandas, identificar os principais temas abordados e avaliar a eficácia das respostas e ações corretivas implementadas.

#### 1. Quantificação das Manifestações

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria registrou 20 manifestações referentes à Secretaria Municipal de Saúde, das quais 18 foram respondidas e 1 permaneceu pendente para análise ou resolução posterior. As manifestações foram classificadas e analisadas de acordo com os tipos, motivos, sigilo, local de abertura, características e bairros mencionados.

#### 2. Tabelas de Dados

##### 2.1 Tipos de Manifestações

Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamação	9
Denúncia	9
Sugestão	1
Solicitação	1
Total	20

##### 2.2 Principais Motivos

Motivo	Quantidade
Foco de Dengue	5
Conduta de Funcionários	6
Falta de Materiais em Unidades de Saúde	2
Demora em Marcar Consulta/Procedimento	1
Condição Sanitária Irregular	1
Atendimento no Pronto Atendimento e Visitas ACSs	1
Desorganização	1
Total	20



### 2.3 Tipos de Sigilo das Manifestações

Sigilo	Quantidade
Sem Sigilo	14
Sigilosa	4
Anônimo	2
<b>Total</b>	<b>20</b>

### 2.4 Local de Abertura das Manifestações

Local	Quantidade
Pronto Atendimento	5
ESF Centro	2
ESF Pindauba	1
Farmácia (Fralda)	1
Laboratório Municipal	1
Agendamento (Vila Elias)	1
Cauim 12	2
Bairro Cidade Nova	2
Bairro Flor da Vila	2
Bairro Baixos Rurais	2
<b>Total</b>	<b>20</b>

### 2.5 Andamento das Manifestações

Status	Quantidade
Respondido	16
Arquivado	1
Controladoria	1
Requerente	1
<b>Total</b>	<b>20</b>

## 3. Análise Qualitativa

A análise das manifestações evidencia os principais desafios enfrentados no atendimento à população, destacando:

- **Conduta de Funcionários:** Diversas manifestações abordaram problemas relacionados à conduta de funcionários, tanto no atendimento ao público quanto nas atitudes durante o trabalho. O número de reclamações nesse sentido indica a necessidade de revisão de procedimentos e treinamento.



- **Falta de Materiais:** A falta de materiais essenciais, especialmente em unidades de saúde, como medicamentos e materiais médicos, foi mencionada em várias manifestações, refletindo a importância de um estoque adequado para garantir a qualidade no atendimento.
- **Focos de Dengue:** O número elevado de denúncias e reclamações sobre focos de dengue evidencia a necessidade de ações mais eficazes de controle e prevenção da doença.
- **Desorganização no Atendimento:** Algumas manifestações apontaram a falta de organização no Pronto Atendimento, o que pode afetar a qualidade do serviço prestado e a satisfação dos usuários.

#### 4. Ações Recomendadas

Com base nas manifestações recebidas, recomenda-se:

1. Fortalecer o estoque de materiais essenciais nas unidades de saúde, especialmente nos postos de atendimento.
2. Implementar campanhas de orientação para os profissionais, visando a melhoria no atendimento aos usuários.
3. Promover ações de combate ao foco de dengue nos bairros com maior incidência, como Cidade Nova.
4. Melhorar a organização do fluxo de atendimento no Pronto Atendimento para evitar episódios de desorganização.
5. Ampliar a comunicação com os munícipes sobre os serviços disponíveis e seus canais de acesso.

#### 5. Conclusão

Este relatório evidencia a atuação da Ouvidoria Municipal de Jacupiranga como um canal essencial entre a população e o poder público. As manifestações recebidas destacam áreas prioritárias que exigem atenção, especialmente no que se refere à conduta de funcionários, falta de materiais e problemas no atendimento no Pronto Atendimento.

A Secretaria Municipal de Saúde desempenha um papel fundamental na resolução dessas demandas. As ações recomendadas visam fortalecer o atendimento prestado, aprimorar a comunicação com os usuários e garantir que os serviços de saúde estejam alinhados às necessidades da população.

A Ouvidoria continuará monitorando as manifestações e trabalhando em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde para promover melhorias contínuas nos serviços públicos de saúde.

Tatiane Feitoza da Silva Prado

Ouvidora Municipal

Jacupiranga, 14 de fevereiro de 2025



## Relatório de Manifestações Recebidas pela Ouvidoria – 2024

### Secretaria de Planejamento Urbano e Fiscalização de Obras

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria Municipal de Jacupiranga recebeu um total de 39 manifestações, sendo essas classificadas conforme os motivos abaixo. O relatório tem como objetivo apresentar a quantidade e os principais temas das manifestações, bem como o andamento delas.

O relatório evidencia a atuação da Ouvidoria Municipal de Jacupiranga como um canal essencial entre a população e o poder público. As manifestações apontam áreas prioritárias que precisam de atenção, especialmente ocupações irregulares e problemas sanitários, que exigem ações imediatas para garantir o bem-estar da comunidade.

#### 1. Tipos de Manifestações

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncias	34
Reclamações	4
Solicitações	1

#### 2. Principais Motivos e Quantificação

Motivo	Quantidade
Ocupação Irregular de Área Pública	7
Construção Irregular	1
Imóvel Abandonado	1
Invasão de Área Pública	1
Placas de Sinalização	1
Funcionamento Irregular - Serralheria	1
Entulho em Via Pública	1
Bloqueio na Via	1
Desorganização	1

#### 3. Situação Atual das Manifestações

Situação	Quantidade
Respondidas	32
Aguardando Secretaria	3
Arquivadas	1



#### 4. Tipos de Sigilo das Manifestações

Tipo de Sigilo	Quantidade
Sigilosa	14
Sem Sigilo	10
Anônimo	15

#### 5. Local de Abertura das Manifestações

Local de Abertura	Quantidade
1 DOC (SITE)	33
EMAIL	1

#### 6. Característica da Ouvidoria

Característica	Quantidade
OUVIDORIA	34
PROTOCOLO	2
OUVIDORIA MPSP	1

#### 7. Bairros das Manifestações

Bairro	Quantidade
Cidade Nova	19
Centro	12
Botujuru	4
Vila Elias	1
Flor da Vila	2
Vila Vital	1

#### 8. Ações Recomendadas

Com base nas manifestações recebidas, recomenda-se:

- I. Fiscalização mais rigorosa em áreas com ocupações irregulares.
- II. Campanhas intensivas de combate à dengue, especialmente no bairro Cidade Nova.
- III. Fortalecer a comunicação com os munícipes para soluções mais rápidas.
- IV. Intensificar a fiscalização sobre estabelecimentos sem alvará.
- V. Monitorar e resolver questões de baderna nos pontos críticos identificados.



## 9. Conclusão

Este relatório evidencia a atuação da Ouvidoria Municipal de Jacupiranga como um canal essencial entre a população e o poder público. As manifestações recebidas destacam áreas prioritárias que exigem atenção, especialmente no que se refere à ocupação irregular de áreas públicas, construções irregulares e questões relacionadas à infraestrutura urbana e à saúde pública.

A Ouvidoria tem desempenhado um papel vital na identificação dessas necessidades, orientando as políticas públicas para garantir a melhoria contínua da cidade.

Tatiane Feitoza da Silva Prado

Ouvidora Municipal

Jacupiranga, 14 de fevereiro de 2025





## Relatório Geral das Manifestações da Ouvidoria – Ano de 2024

### Secretaria Municipal de Meio Ambiente

Este relatório apresenta uma análise detalhada das manifestações registradas na Ouvidoria do Município de Jacupiranga durante o ano de 2024. As manifestações recebidas foram encaminhadas para diversas secretarias conforme suas respectivas áreas de competência. O objetivo deste relatório é fornecer uma visão ampla das demandas, identificar os principais temas abordados e avaliar a eficácia das respostas e ações corretivas implementadas.

### 1. Quantificação das Manifestações

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria registrou 1 manifestação referente à Secretaria Municipal de Meio Ambiente, a qual ainda se encontra pendente de resposta. A manifestação foi classificada e analisada conforme os motivos, sigilo, local de abertura e andamento.

### 2. Tabela Consolidada da Manifestação

Nº OUV	Tipo	Entrada	Sigilo	Tipo de Abertura	Secretaria	Andamento	Endereço/Setor	Bairro	Informações
73	Reclamação	26/06/2024	Anônimo	1 DOC (SITE)	Meio Ambiente	Aguardando Resolução	Rua Pajaú – SN – Novo Botujuru	Botujuru	Vazamento de água, possivelmente devido a uma "mina" d'água, que escorre na rua, atingindo portas das casas e sujando a via.

### 3. Análise Qualitativa

A manifestação nº 73 revela uma reclamação sobre o vazamento de água na Rua Pajaú, possivelmente originado por uma mina d'água. Este problema tem causado transtornos significativos aos moradores, uma vez que a água se espalha até as portas das casas e suja as ruas. A inspeção realizada pela Vigilância Sanitária confirmou a possibilidade de tratar-se de uma mina d'água, mas, por não ter competência para autuar neste quesito, o caso foi encaminhado à Secretaria de Meio Ambiente para investigação e providências corretivas.





#### 4. Ações Recomendadas

Com base na manifestação recebida, recomenda-se:

1. Priorizar a investigação da origem do vazamento para confirmar se é uma mina d'água ou falha na infraestrutura.
2. Realizar uma vistoria detalhada no local e providenciar a reparação necessária para interromper o vazamento.
3. Promover a limpeza e manutenção da área afetada, garantindo a qualidade de vida dos moradores.
4. Informar os residentes sobre as ações adotadas e os prazos previstos para a solução do problema.

#### 5. Conclusão

Este relatório destaca a importância da Ouvidoria como um canal de comunicação vital entre a população e a administração pública. A manifestação analisada evidencia um problema ambiental que impacta a qualidade de vida dos moradores do bairro Botujuru, exigindo uma resposta rápida e eficaz da Secretaria Municipal de Meio Ambiente. A Ouvidoria continuará a acompanhar o caso, garantindo que as medidas corretivas sejam implementadas de forma transparente e dentro dos prazos estabelecidos.

Tatiane Feitoza da Silva Prado

Ouvidora Municipal

Jacupiranga, 14 de fevereiro de 2025



## Relatório Geral das Manifestações da Ouvidoria – Ano de 2024

### Secretaria Municipal de Fazenda, Orçamento e Finanças

Este relatório apresenta uma análise detalhada das manifestações registradas na Ouvidoria do Município de Jacupiranga durante o ano de 2024, relacionadas à Secretaria Municipal de Fazenda, Orçamento e Finanças. O objetivo deste relatório é fornecer uma visão geral das demandas recebidas, identificar os principais temas abordados e avaliar as respostas e ações implementadas.

#### 1. Quantificação das Manifestações

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria registrou 3 manifestações relacionadas à Secretaria Municipal de Fazenda, Orçamento e Finanças, das quais todas foram respondidas. As manifestações foram classificadas de acordo com os tipos, motivos, sigilo, local de abertura, características e setores mencionados.

#### 2. Tabelas de Dados

##### 2.1 Tipos de Manifestações

Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamação	2
Solicitação	1

##### 2.2 Principais Motivos

Sigilo	Quantidade
Sem Sigilo	3

##### 2.3 Tipos de Sigilo das Manifestações

Sigilo	Quantidade
Sem Sigilo	3

##### 2.4 Local de Abertura das Manifestações

Local de Abertura	Quantidade
Site (1 DOC)	3





## 2.5 Andamento das Manifestações

Situação	Quantidade
Respondido	2
Aguardando Secretaria	1

## 3. Análise Qualitativa

As manifestações recebidas em 2024 estão predominantemente relacionadas ao valor venal do imóvel e ao IPTU cobrado.

- Reclamação sobre o valor venal do imóvel: Em uma das manifestações, um idoso aposentado, com dificuldades financeiras e de saúde, relatou a impossibilidade de pagar o IPTU devido ao aumento exorbitante do valor venal de seu imóvel, que não foi acompanhado de melhorias na região.
- Solicitação de IPTU não recebido: Uma manifestação fez referência à não entrega do carnê do IPTU, e à dificuldade de contato com o setor responsável.

Essas manifestações destacam a necessidade de uma revisão nos critérios de avaliação do valor venal e na transparência do processo de cálculo do IPTU. A falta de melhorias visíveis na região também foi um ponto levantado, comprometendo a capacidade de pagamento dos moradores.

## 4. Ações Recomendadas

Com base nas manifestações recebidas, as seguintes ações são recomendadas:

1. Revisar os critérios para cálculo do valor venal de imóveis, levando em consideração o impacto da falta de melhorias nas regiões.
2. Garantir a entrega do carnê do IPTU em tempo hábil, e otimizar o atendimento do setor de tributos para facilitar o contato com os munícipes.

## 5. Conclusão

Este relatório evidencia a atuação da Ouvidoria como um canal importante de comunicação entre a população e a administração pública. As manifestações de 2024 revelam preocupações relacionadas ao aumento do IPTU, à falta de entregas e à dificuldade de pagamento por parte de cidadãos idosos e com saúde debilitada. A Secretaria Municipal de Fazenda, Orçamento e Finanças deve considerar essas demandas, promovendo melhorias na gestão do IPTU e oferecendo maior transparência e acessibilidade ao público.





PREFEITURA DE  
**JACUPIRANGA**

# OUVIDORIA

A Ouvidoria continuará monitorando as manifestações e colaborando com a Secretaria para implementar ações corretivas e melhorar o atendimento ao cidadão.

Tatiane Feitoza da Silva Prado

Ouvidora Municipal

Jacupiranga, 14 de fevereiro de 2025





## Relatório Geral das Manifestações da Ouvidoria – Ano de 2024

### Secretaria Municipal de Educação

Este relatório apresenta uma análise detalhada das manifestações registradas na Ouvidoria do Município de Jacupiranga durante o ano de 2024, relacionadas à Secretaria Municipal de Educação. O objetivo é fornecer uma visão ampla das demandas recebidas, identificar os principais temas abordados e avaliar a eficácia das respostas e ações corretivas implementadas.

#### 1. Quantificação das Manifestações

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria registrou 12 manifestações relacionadas à Secretaria Municipal de Educação, sendo:

- 4 manifestações aguardam resposta da Secretaria
- 6 manifestações estão na Controladoria para análise e fiscalização
- 2 manifestações foram devidamente respondidas

#### 2. Tabelas de Dados

##### 2.1 Tipos de Manifestações

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	5
Reclamação	7

##### 2.2 Principais Motivos

Principais Motivos	Quantidade
Conduta inadequada de funcionários	5
Organização e cronograma escolar	3
Condições inadequadas das escolas	2
Divergências na folha de pagamento	1
Denúncia de maus-tratos	1

##### 2.3 Tipos de Sigilo das Manifestações

Tipo de Sigilo	Quantidade
Sigilo Pessoal	3
Sigilo Restrito	9





## 2.4 Local de Abertura das Manifestações

Local de Abertura	Quantidade
Online	8
Presencial na Prefeitura	3
Telefone	1

## 2.5 Andamento das Manifestações

Andamento	Quantidade
Na Controladoria	6
Aguardando resposta da Secretaria	4
Respondido	2

## 3. Análise Qualitativa

As manifestações analisadas revelam que a principal preocupação da população envolve a conduta inadequada de funcionários, representando 4 denúncias. Além disso, foram identificadas reclamações sobre a organização escolar e condições inadequadas das escolas, demonstrando a necessidade de uma melhoria contínua nesses aspectos.

Uma das manifestações destacou divergências na folha de pagamento, apontando para a necessidade de maior controle administrativo. Por fim, a denúncia de maus-tratos exige uma análise rigorosa e ações corretivas rápidas para assegurar a integridade dos serviços educacionais.

Outro ponto importante identificado durante a análise foi a falta de comunicação entre os setores e servidores, o que tem gerado desinformação, atrasos nas respostas e dificuldades para a resolução de problemas. Essa falha estrutural compromete a eficiência das ações e pode ser uma das causas das manifestações mais recorrentes.

## 4. Ações Recomendadas

Com base nas manifestações recebidas, recomenda-se:

1. Reforçar o treinamento e a supervisão dos funcionários, assegurando conduta ética, profissionalismo e um ambiente escolar adequado.
2. Aprimorar a comunicação interna entre setores e servidores, promovendo reuniões periódicas e implementando sistemas integrados de comunicação para garantir transparência e agilidade no fluxo de informações.
3. Revisar a gestão escolar e os cronogramas, assegurando maior clareza nos processos organizacionais e realizando vistorias regulares para verificar as condições físicas das escolas e adotar medidas corretivas.



4. Aprimorar o controle financeiro e administrativo, prevenindo divergências em pagamentos e assegurando conformidade nos processos financeiros.
5. Criar canais de escuta para alunos e responsáveis, a fim de identificar e prevenir riscos de maus-tratos.
6. Providenciar a manutenção e substituição de equipamentos de climatização, especialmente dos aparelhos de ar-condicionado. Em locais onde a substituição não for viável, buscar alternativas, como a instalação de ventiladores mais potentes ou soluções de ventilação cruzada, para minimizar o calor excessivo e preservar a saúde das crianças.

## 5. Conclusão

Este relatório evidencia a importância da Ouvidoria como um canal essencial para a comunicação entre a população e a administração pública.

As manifestações de 2024 destacam áreas críticas que precisam de atenção imediata, como a conduta de funcionários, a organização escolar, a comunicação interna e a segurança dos alunos dentro das unidades.

A Secretaria Municipal de Educação deve priorizar essas questões, promovendo melhorias contínuas e garantindo que as demandas da população sejam tratadas de maneira eficaz. A Ouvidoria continuará monitorando as manifestações e colaborando com as secretarias para assegurar a evolução dos serviços educacionais no município de Jacupiranga.

Tatiane Feitoza da Silva Prado

Ouvidora Municipal

Jacupiranga, 14 de fevereiro de 2025





## Relatório Geral das Manifestações da Ouvidoria – Ano de 2024

### Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Agricultura, Turismo, Cultura, Esporte e Lazer

Este relatório apresenta uma análise detalhada das manifestações registradas na Ouvidoria do Município de Jacupiranga durante o ano de 2024. O objetivo deste relatório é fornecer uma visão ampla das demandas, identificar os principais temas abordados e avaliar a eficácia das respostas e ações corretivas implementadas.

#### 1. Quantificação das Manifestações

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria registrou 2 manifestações referentes à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Agricultura, Turismo, Cultura, Esporte e Lazer, das quais 1 foi respondida dentro do prazo estabelecido, e 1 permanece pendente.

#### 2. Tabelas de Dados

##### 2.1 Tipos de Manifestações

Nº OUV	OUVIDORIA	RECLAMAÇÃO	TIPO DE ABERTURA	LOCAL DE ABERTURA	CONTEÚDO	ENCAMINHADO A SECRETARIA	RESPONDIDO	ENDEREÇO/SETOR	INFORMAÇÕES
86	PROTOCOLO	SOLICITAÇÃO	19/08/2024	SEM SIGILO	Solicitação de praça/quadra para lazer	Aguardando resposta da Secretaria	Aguardando	Cauim 12 Botujuru	Pedido de informação sobre história de Jacupiranga
112	OUVIDORIA MPSP	DENÚNCIA	01/07/2024	SIGILOSA	Desorganização Expojac	Secretaria de Turismo	Respondido	Expojac - Turismo	Denúncia sobre negligência e falta de acessibilidade na Expojac, resultando em acidente com lesão.

##### 2.2 Principais Motivos

Motivo	Descrição	Quantidade
Informação sobre História de Jacupiranga	Pedido de informações históricas sobre o município.	1
Falta de Acessibilidade em Evento Público	Denúncia sobre a falta de acessibilidade no evento Expojac, que resultou em acidente.	1

##### 2.3 Tipos de Sigilo das Manifestações

Local de Abertura	Descrição	Quantidade
Site	Manifestação registrada pelo portal da Ouvidoria online.	1
Email	Manifestação recebida via email.	1





## 2.5 Andamento das Manifestações

Manifestação N°	Status	Data de Abertura	Data de Resposta
86	Aguardando resposta da Secretaria	19/08/2024	N/A
112	Respondida	04/09/2024	26/11/2024

## 3. Análise Qualitativa

- Manifestação n° 86: Trata-se de um pedido de informação sobre a história de Jacupiranga, um tema que demonstra o interesse da população em conhecer mais sobre o município. A Secretaria de Agricultura ainda precisa fornecer uma resposta detalhada.
- Manifestação n° 112: Relata uma denúncia significativa recebida via email, que foi encaminhada ao Ministério Público de São Paulo (MPSP). A denúncia aponta a desorganização do evento Expojac, com ênfase na falta de acessibilidade e negligência, resultando em um acidente com lesão. Após análise pela Secretaria de Turismo, a denúncia foi respondida, e ações corretivas estão sendo consideradas. A resposta final foi dada em 26/11/2024.

## 4. Ações Recomendadas

Com base nas manifestações recebidas, recomenda-se:

1. Revisar a organização de eventos municipais: A denúncia sobre a Expojac revela a necessidade de melhorar a gestão de grandes eventos. A Secretaria de Turismo deve reforçar as condições de acessibilidade e planejar eventos de forma mais inclusiva.
2. Acompanhamento contínuo das solicitações: Garantir que todas as manifestações sejam respondidas dentro do prazo estabelecido, assegurando que a Ouvidoria continue sendo um canal eficaz de comunicação entre a população e a administração pública.

## 5. Conclusão

Este relatório destaca o papel da Ouvidoria Municipal como um importante canal de comunicação entre a população e o poder público. As manifestações recebidas em 2024 refletem questões críticas que exigem a revisão das práticas organizacionais, especialmente no que tange à organização de eventos públicos e à acessibilidade.

A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Agricultura, Turismo, Cultura, Esporte e Lazer deve se concentrar em implementar melhorias no planejamento e execução de eventos, como o Expojac, para garantir que não ocorram mais incidentes que comprometam a segurança e o acesso da população.





PREFEITURA DE  
**JACUPIRANGA**

# OUVIDORIA

A Ouvidoria continuará a monitorar as manifestações, trabalhando em parceria com as secretarias para garantir que as ações corretivas sejam implementadas de forma eficaz e que os serviços prestados à população sejam continuamente aprimorados.

Tatiane Feitoza da Silva Prado

Ouvidora Municipal

Jacupiranga, 14 de fevereiro de 2025





## Relatório de Denúncias Encaminhadas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo 2024

### 1. Introdução

Este relatório tem como objetivo informar sobre as manifestações registradas pelo Ministério Público do Estado de São Paulo, que foram encaminhadas à Ouvidoria Municipal de Jacupiranga. Após o recebimento, todas as manifestações foram devidamente encaminhadas às secretarias e setores responsáveis para análise e providências.

### 2. Detalhamento das Manifestações

Protocolo	Data da Manifestação	Resumo da Denúncia	Secretaria Responsável	Data da Resposta
0739.0024936/2024	01/07/2024	Relato de acidente em evento público devido à falta de acessibilidade e instalações precárias no Recinto da Expojac.	Secretaria de Cultura, Esporte e Lazer	26/11/2024
0739.0037464/2024	02/10/2024	Invasões ao sistema da Prefeitura em setembro de 2024, causando perda de arquivos essenciais (Tributação, Compras, RH).	Secretaria de Administração	11/10/2024
0739.0042610/2024	05/11/2024	Bloqueio de acesso e cercamento de ruas municipais pela empresa Fert Vale, além de desmatamento e grilagem de propriedades.	Secretaria de Obras	04/12/2024

### 3. Comunicado Final

Todas as respostas às manifestações encaminhadas foram finalizadas pela Ouvidoria Municipal, com as informações enviadas pelos respectivos setores responsáveis. As respostas atenderam aos protocolos estabelecidos e foram encaminhadas pela Ouvidoria aos e-mails correspondentes.

Tatiane Feitoza da Silva Prado

Ouvidora Municipal





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: C6ED-85A5-E363-E141

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ TATIANE FEITOZA DA SILVA PRADO (CPF 343.XXX.XXX-74) em 27/03/2025 16:06:37 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://jacupiranga.1doc.com.br/verificacao/C6ED-85A5-E363-E141>