

Batatais, 06 de janeiro de 2025

Relatório Anual da Ouvidoria Geral do Município de Batatais – 2024

1

A Ouvidoria Geral do Município de Batatais apresenta o relatório anual referente ao ano de 2024, abordando as manifestações registradas na Plataforma FalaBR, os principais desafios enfrentados e as recomendações para aprimorar os serviços públicos. Este documento visa fornecer um panorama detalhado das atividades da Ouvidoria e propor soluções para aumentar a eficiência e transparência no atendimento à população.

1. Atualização e Modernização da Carta de Serviços: A Ouvidoria identificou que a ausência de uma Carta de Serviços atualizada é um fator crítico para a utilização inadequada do canal como "balcão de protocolo". Recomendamos que as Secretarias e Departamentos apresentem uma lista de serviços com descrição e prazo médio de atendimento. A Ouvidoria se disponibiliza a colaborar nesse processo para melhorar a transparência e acessibilidade dos serviços públicos.

2. Falta de Respostas nas Demandas Registradas:

- Diversos setores não estão atendendo às manifestações no prazo legal de 30 dias, conforme a Lei nº 13.460/2017.
- Destacamos dificuldades nas áreas de Assistência Social, Almoxarifado e Saúde.
- Manifestamos preocupação com as demandas que estão sendo encerradas na Plataforma FalaBR e marcadas como não atendidas devido à ausência de respostas.
- Solicitamos que o Chefe do Executivo reforce a obrigatoriedade de cumprimento dos prazos legais aos Secretários e Diretores.

Solução Proposta: Cada setor deve designar um funcionário para monitorar e responder às demandas da Ouvidoria, conforme o Decreto Municipal 4179/2022 e despacho do Chefe de Gabinete (Protocolo Betha 7379/2024).

3. Cumprimento Integral da Lei 3604/2019

Em casos de terrenos particulares com vegetação alta, é necessário que a Prefeitura realize a limpeza quando os proprietários não atendem às notificações, cobrando posteriormente em dívida ativa.

Sugestões: Implementar limpezas regulares com trator ou empresa terceirizada a cada 2 ou 3 meses e garantir que os custos sejam cobrados efetivamente dos proprietários, inclusive em dívida ativa.



4. Dados Estatísticos de Atendimento

Manifestações Registradas

Arquivadas: 25
Cadastradas (Sem Resposta): 03
Respondidas: 1.252

Resolutividade

Resolvidas: 1.025
Não Resolvidas: 227

Tempo para Resposta

Médio: 70 dias
Mediano: 32 dias

Obs: 230 protocolos excederam 120 dias para resposta, principalmente por falta de colaboração das Secretarias/Departamentos.

5. Principais Áreas de Interesse

Assunto	Total	Resolvidas	Não Resolvidas	Arquivadas	Sem Resposta
Normas e Fiscalização	556	493	53	7	0
Defesa e vigilância sanitária	326	301	16	8	0
Infraestrutura Urbana	227	113	106	2	0
Outros em Saúde	62	31	28	1	0
Outros em Meio Ambiente	27	20	4	1	0

6. Principais Subassuntos e Resolução

Normas e Fiscalização

Subassunto	Total	Resolvidas	Não Resolvidas	Arquivadas	Sem Resposta
Fiscalização em Estabelecimento (alvará)	19	11	8	0	0
Fiscalização em Obras	18	18	0	0	0
Limpeza de Terrenos Privados	387	356	26	2	0
Outros	18	13	5	0	0

Defesa e Vigilância Sanitária

Subassunto	Total	Resolvidas	Não Resolvidas	Arquivadas	Sem Resposta
Vigilância Sanitária - Outros	54	47	6	1	0
Controle de Vetores - Dengue	85	79	6	0	0
Controle de Vetores - Roedores	45	43	1	0	0
Controle de Vetores - Escorpião	31	30	0	1	0
Controle de Vetores - Outros	36	34	2	0	0

Infraestrutura Urbana

Subassunto	Total	Resolvidas	Não Resolvidas	Arquivadas	Sem Resposta
Limpeza de Áreas Públicas	42	15	26	0	0
Manutenção de Praças e Prédios Públicos	25	14	10	0	0
Bueiro Entupido	15	7	8	0	0
Vazamento de Água	13	8	4	1	0
Tapamento de buracos	12	6	5	0	0

Outros em Saúde

Subassunto	Total	Resolvidas	Não Resolvidas	Arquivadas	Sem Resposta
Atendimento Médico	8	5	2	0	0
Falta de Médicos	5	3	2	0	0
UPA	5	2	3	0	0
Unidade Básica de Saúde	4	1	3	0	0

A Ouvidoria Geral reforça seu compromisso em atuar como um canal efetivo de comunicação entre os cidadãos e a administração municipal. Reforçamos a necessidade de modernizar processos, atender aos prazos legais e promover maior colaboração entre os setores para aprimorar os serviços oferecidos. Contamos com o apoio da Administração Municipal para implementar as recomendações apresentadas neste relatório. Renovando meus votos de elevada estima e consideração, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Fernando Henrique Marinheiro Lourenço
Ouvidor Geral do Município de Batatais

**ANEXO I — LISTA DE DEMANDAS POR ASSUNTO E SUBASSUNTO
CADASTRADOS NA PLATAFORMA FALABR EM 2024**

Assunto e Subassunto	Total	Resolvidas	Não Resolvidas	Arquivadas	Sem Resposta
-	6	0	0	0	3
Água -	1	1	0	0	0
Apostas/bets -	1	0	0	1	0
Assédio moral - Conduta imprópria nas relações de trabalho	2	2	0	0	0
Assistência Social -	4	0	4	0	0
Assistência Social - Programa Família Batatais	1	0	1	0	0
Atendimento -	1	0	1	0	0
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde -	1	1	0	0	0
Defesa e vigilância sanitária -	55	49	0	6	0
Defesa e vigilância sanitária - Controle de Vetores - Caramujos	5	4	1	0	0
Defesa e vigilância sanitária - Controle de Vetores - Carrapatos e Pulgas	2	2	0	0	0
Defesa e vigilância sanitária - Controle de Vetores - Dengue	85	79	6	0	0
Defesa e vigilância sanitária - Controle de Vetores - Escorpião	31	30	0	1	0
Defesa e vigilância sanitária - Controle de Vetores - Outros	36	34	2	0	0
Defesa e vigilância sanitária - Controle de Vetores - Roedores	45	43	1	0	0
Defesa e vigilância sanitária - Vigilância Sanitária - Fiscalização em Estabelecimento	13	13	0	0	0
Defesa e vigilância sanitária - Vigilância Sanitária - Outros	54	47	6	1	0
Denúncia de irregularidades de servidores -	15	10	3	2	0
Frequência de Servidores -	1	1	0	0	0
Infraestrutura Urbana -	65	29	35	1	0
Infraestrutura Urbana - Acúmulo de Água	5	5	0	0	0

Assunto e Subassunto	Total	Resolvidas	Não Resolvidas	Arquivadas	Sem Resposta
Infraestrutura Urbana - Adulteração em Hidrômetro	1	1	0	0	0
Infraestrutura Urbana - Bueiro Entupido	15	7	8	0	0
Infraestrutura Urbana - Bueiro Sem Tampa	10	3	7	0	0
Infraestrutura Urbana - Coleta de Galhos	8	4	3	0	0
Infraestrutura Urbana - Coleta do Lixo	2	2	0	0	0
Infraestrutura Urbana - Coleta do Lixo Não Realizada	1	0	1	0	0
Infraestrutura Urbana - Esgoto	2	0	1	0	0
Infraestrutura Urbana - Falta de água	3	3	0	0	0
Infraestrutura Urbana - Iluminação Pública	9	5	4	0	0
Infraestrutura Urbana - Limpeza de Áreas Públicas	42	15	26	0	0
Infraestrutura Urbana - Manutenção de Praças e Prédios Públicos	25	14	10	0	0
Infraestrutura Urbana - Poda de Árvores	3	2	1	0	0
Infraestrutura Urbana - Recapeamento	8	6	1	0	0
Infraestrutura Urbana - Sinalização de Trânsito	3	3	0	0	0
Infraestrutura Urbana - Tapamento de buracos	12	6	5	0	0
Infraestrutura Urbana - Vazamento de Água	13	8	4	1	0
Normas e Fiscalização -	114	95	14	5	0
Normas e Fiscalização - Fiscalização em Estabelecimento (alvará)	19	11	8	0	0
Normas e Fiscalização - Fiscalização em Obras	18	18	0	0	0
Normas e Fiscalização - Limpeza de Terrenos Privados	387	356	26	2	0
Normas e Fiscalização - Outros em Normas e Fiscalização	18	13	5	0	0
Outros em Administração -	4	3	0	1	0
Outros em Comunicações -	1	1	0	0	0

Assunto e Subassunto	Total	Resolvidas	Não Resolvidas	Arquivadas	Sem Resposta
Outros em Educação -	13	10	3	0	0
Outros em Educação - Informações	1	1	0	0	0
Outros em Esporte e Lazer -	1	1	0	0	0
Outros em Meio Ambiente -	10	8	2	0	0
Outros em Meio Ambiente - Árvores com Risco de Queda	1	0	0	0	0
Outros em Meio Ambiente - Corte de Árvores Sem Autorização	2	2	0	0	0
Outros em Meio Ambiente - Descarte de Lixo Indevido	1	1	0	0	0
Outros em Meio Ambiente - Limpeza de Terreno	5	3	2	0	0
Outros em Meio Ambiente - Manutenção de Áreas Verdes	2	2	0	0	0
Outros em Meio Ambiente - Poda de Árvores	5	3	0	1	0
Outros em Meio Ambiente - Poluição	1	1	0	0	0
Outros em Saneamento -	1	0	1	0	0
Outros em Saúde -	36	20	15	1	0
Outros em Saúde - Atendimento - Enfermagem	1	0	1	0	0
Outros em Saúde - Atendimento Médico	8	5	2	0	0
Outros em Saúde - Falta de Médicos	5	3	2	0	0
Outros em Saúde - Transporte Fornecido	3	0	2	0	0
Outros em Saúde - Unidade Básica de Saúde	4	1	3	0	0
Outros em Saúde - UPA	5	2	3	0	0
Outros em Segurança e Ordem Pública -	1	1	0	0	0
Outros em Transporte -	1	1	0	0	0
Outros em Transporte - Conduta do Motorista de Ônibus	2	2	0	0	0
Outros em Transporte - Veículo abandonado	2	1	1	0	0
Outros em Urbanismo -	1	1	0	0	0
Ouvidoria -	13	12	0	1	0
Programa Bolsa Família -	3	1	1	1	0

Assunto e Subassunto	Total	Resolvidas	Não Resolvidas	Arquivadas	Sem Resposta
Programa Bolsa Família - Denúncia Bolsa Família	1	1	0	0	0
Serviços Públicos -	2	2	0	0	0