

# Ouvidoria-Geral do Município de Toritama

## Relatório Anual

2022

2022

## 1. Introdução

A Ouvidoria é uma instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas públicas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com o objetivo de avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Na atual estrutura administrativo do Município de Toritama é órgão integrante da Controladoria-Geral do Município, nos termos do artigo 8º da Lei Complementar nº. 10, de 21 de junho de 2018. No âmbito municipal é regulamentada pelo Decreto nº. 77, de 03 de junho de 2021.

É um canal por meio do qual o cidadão pode apresentar **sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios** sobre a prestação do Serviço Público. A Ouvidoria Municipal é um interlocutor entre o cidadão e a Administração Pública – o conjunto dos órgãos, entidades e agentes públicos dos diversos setores de atuação do Estado em nível Federal, Estadual e Municipal.

A Ouvidoria funciona nas Sede Administrativa da Prefeitura Municipal de Toritama, situada na Avenida Dorival José Pereira, 1370, Parque das Pedras, Toritama-PE, com horário de atendimento das 08h00min às 17h00min.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- ✓ **De preenchimento de formulário eletrônico: Disponível em <https://transparencia.toritama.pe.gov.br/app/pe/toritama/1/ouvidoria-municipal>**
- ✓ **Do e-mail institucional: [ouvidoria@toritama.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@toritama.pe.gov.br);**
- ✓ **Ligação telefônica através do número (81) 99114-7587;**
- ✓ **Contato através do *WhatsApp*: (81) 99114-7587;**
- ✓ **Através do *JivoChat*;**
- ✓ **Atendimento presencial na Ouvidoria.**

Abaixo, registramos os atendimentos realizados pela ouvidoria para apreciação e análise de Vossa Excelência, com os respectivos protocolos e datas de encaminhamento:

**2022**

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL (JANEIRO)

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data do Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/órgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202202021702481	Atendimento Pessoal	12/01/2022	12/01/2022	Obras	Reclamação	Cidadão veio na Ouvidoria, reclamar que sua rua que é sem saída, em virtude de uma pedra que não quebraram quando a rua foi calçada, quando chove toda água escorre para sua casa.	Mória	23/01/2022	11 dias	Não
202202021702421	Atendimento Pessoal	12/01/2022	12/01/2022	Obras	Reclamação	Obra inacabada, iniciada pela prefeitura	Areal, Próximo Lavanderia Lavato	23/01/2022	11 dias	Sim
202202021702591	WhatsApp	13/01/2021	12/01/2022	Obras	Reclamação	Rua com o calçamento, apresentando buracos	Rua São João, Independente	Não houve retorno	Não houve resposta	Não
202202021702311	WhatsApp	12/01/2022	12/01/2022	Obras	Solicitação	Troca de Lâmpada queimada	Loteamento Monte Verde	18/01/2022	6 dias	Sim
202202021702311	WhatsApp	12/01/2022	12/01/2022	Obras	Solicitação	Troca de Lâmpada queimada	Vaca Leiteira	18/01/2022	6 dias	Sim
20220112901241	Portal da Trans.	13/01/2022	13/01/2022	Assistência Social	Reclamação	Resultado do Processo Seletivo Simplificado	S/ Localidade	Não houve retorno	Não houve resposta	Não
202202021702141	WhatsApp	13/01/2022	13/01/2022	Saúde	Reclamação	UBS desorganizada, quanto ao desempenho dos funcionarios	UBS Deus é Fiel	18/01/2022	5 dias	Sim
202202021702101	WhatsApp	13/01/2022	13/01/2022	Saúde	Sugestão	Sugestões de como o Ser. Púb. Pode ter maior eficácia	S/ Localidade	18/01/2022	5 dias	Sim
202202021702451	Atendimento Pessoal	13/01/2022	13/01/2022	Saúde	Reclamação	Cadeiras quebradas na UBS, quase que o cidadão caiu	UBS Deus é Fiel	18/01/2022	5 dias	Sim
202202021702051	Atendimento Pessoal	13/01/2022	13/01/2022	Obras	Reclamação	Rua com buraco de larga extensão	Loteamento Izidio Tavares	23/01/2022	10 dias	Sim
202202021702481	Atendimento Pessoal	14/01/2022	17/01/2022	Obras	Reclamação	Esgoto estourado, passando em frente a casa do cidadão	Rua Projetada, Lotamento Nova Betel	23/01/2022	5 dias	Sim
202201141801021	Portal da Trans.	14/01/2022	17/01/2022	Saúde	Denúncia	Conduta de Funcionário na Unidade Hospitalar	Hospital Municipal	24/01/2022	7 dias	Sim
202202021802351	WhatsApp	17/01/2022	17/01/2022	Obras	Reclamação	Esgoto estourado	Travessa João Manoel da Silva	23/01/2022	5 dias	Sim
202202021802281	WhatsApp	21/02/2022	25/01/2022	Saúde	Reclamação	Ausência de funcionários para prestar o serviço público	UBS, Bairro de Antão	26/01/2022	1 dia	Sim
202202021802301	WhatsApp	24/01/2022	25/01/2022	Des. Econômico	Reclamação	Acerca de proibição de vendas na feira do jeans	Parque das Feiras	10/02/2022	10/02/2022	Sim
202202021802271	WhatsApp	24/01/2022	25/01/2022	Vigilância Sanitária	Solicitação	Casa sem moradia, utilizada como local para acúmulo de lixo	Rua Santa Amara, Cohab	Não houve retorno	Não houve resposta	Sim
202202021802281	Atendimento Pessoal	26/01/2022	26/01/2022	Obras	Reclamação	Esgoto Estourado, poluindo a rua dos moradores	Rua Madre Paulina, Planalto	27/01/2022	1 dia	Sim
202202021802411	WhatsApp	26/01/2022	26/01/2022	Saúde	Reclamação	Telefone da UBS Fazenda Velha, recepcionista não atende	UBS Fazenda Velha	26/01/2022	Mesmo dia	Sim
202202021802521	Atendimento Pessoal	27/01/2022	27/01/2022	Saúde	Reclamação	Funcionária negligente, (Psicóloga)	Políclinica	31/01/2022	4 dias	Sim
202202021802121	WhatsApp	27/01/2022	27/01/2022	Meio Ambiente	Denúncia	Maus Tratos aos animais	Coqueiral, Próximo a Panjoia	Não houve retorno	Não houve resposta	Não
<b>Total de Demandas não atendidas:</b>										<b>4</b>

Assinado por 1 pessoa: JÔNATA SANTOS DO CARMO  
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://toritama.1doc.com.br/verificacao/E425-0679-C870-D644> e informe o código E 425-0679-C870-D644



RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL (FEVEREIRO)										
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/órgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202202041102111	Portal da Transparência	09/02/2022	09/02/2022	Saúde	Denúncia	Comportamento do Coordenador da Policlínica	Policlínica	23/02/2022	14 dias	Sim
202202071202141	Portal da Transparência	09/02/2022	09/02/2022	SEPLAG	Reclamação	O cidadão reclamou, que ao precisar dos serviços da SEPLAG não foi correspondido, pois segundo o mesmo o setor não tem impressora para emissão de documentos, bem como antedermam-o mal.	Prefeitura Municipal	15/02/2022	6 dias	Sim
202202011602081	Portal da Transparência	09/02/2022	09/02/2022	Educação	Reclamação	Comportamento da Adjunto do Perpetuo Socorro, que segundo quem fez a reclamação, a servidora tarta as pessoas com gorros, como também se utiliza de ameaças aos colegas de trabalho.	Escola Municipal Perpetuo Socorro	Não houve retorno	Não houve resposta	Não
202202041502361	Portal da Transparência	09/02/2022	09/02/2002	Saúde	Elogio	A Equipe do SAMU recebeu um elogio, pois segundo a cidadã atenderam ela muito bem e prestaram um ótimo serviço público.	Hospital Municipal	09/02/2022	Mesmo dia	Sim
202202141702581	WhatsApp	09/02/2022	09/02/2022	Obras	Reclamação	Esgoto estourado	Rua Severino Valentim	09/02/2022	Mesmo dia	Res. Cunho particular
202202141702591	WhatsApp	10/02/2022	10/02/2022	Obras	Reclamação	A cidadã veio pessoalmente na Ouvidoria, reclamar de um esgoto estourado em sua rua, de forma que a água poluída está dando retorno em sua residência	Avenida Toritama, Cohab	Não houve retorno	Não houve resposta	Não
202202141702091	WhatsApp	10/02/2022	10/02/2022	Obras	Reclamação	Esgoto Estourado	Avenida Toritama	10/02/2022	Mesmo dia	Sim
202202061502271	Portal da Transparência	10/02/2022	10/02/2022	Saúde	Reclamação	A cidadã reclamou, acerca dos serviços do Hospital Municipal, a mesma atravessa um estado de saúde péssima, tendo: ansiedade e depressão, em virtude disso, ela tomou alta quantidade de remédios sem controle, e ainda, segundo a cidadã, uma servidora falou: "Coloca ela na sonda, é bom que não faz mais". Por fim, ainda relatou que não é a primeira vez que é mal atendida.	Hospital Municipal	23/02/2022	13 dias	Sim
202202141702561	WhatsApp	10/02/2022	10/02/2022	Assistência Social	Reclamação	Reclamação sobre atendimento no CRAS	CRAS	10/02/2022	Mesmo dia	Sim
202202101102471	Portal da Transparência	11/02/2022	11/02/2022	Obras	Solicitação	Foi solicitado, via portal da transparência, um serviço na Avenida João Manoel, de modo que segundo a solicitante, existe um bueiro totalmente entupido e quando chove as águas sinvadem as casas. Sendo assim, o cidadão(a) solicitou, o desentupimento do bueiro.	Avenida João Manoel da Silva	Não houve retorno	Não houve resposta	Não
202202141702151	WhatsApp	10/02/2022	11/02/2022	Obras	Reclamação	O cidadão reclamou, de um problema de infraestrutura, porquanto tem um buraco na rua, próxima ao bradesco. Inclusive, o cidadão teve o prejuízo de estourar o pneu de seu carro, pois caiu no devido buraco.	Por trás da Avenida, perto do Bradesco	Não houve retorno	Não houve resposta	Sim
202203071103131	Atendimento Pessoal	11/02/2022	11/02/2022	Vigilância Sanitária	Reclamação	O cidadão reclamou, que um vizinho estava colocando uma barraca de pastel em sua calçada, de modo que segundo o reclamante a barraca funciona sem a devida legalidade.	Avenida João Manoel da Silva	Não houve retorno	Não houve resposta	Não
202203071103181	Atendimento Pessoal	16/02/2022	16/02/2022	Obras	Solicitação	A cidadã solicitou que fosse revista, um tampão que existia no cano da sua rua, pois já iriam colocar o calçamento, sem retirar o tapão, que estava vedando a chegada da água em sua casa.	Travessa Panamã, Novo Coqueiral	16/02/2022	Mesmo dia	Sim
202203071103511	Atendimento Pessoal	17/02/2022	18/02/2022	Obras	Solicitação	A cidadã solicitou que fosse resolvida uma questão de esgoto entupido que está sendo abrangente em sua rua.	Br de Mauá, Loteamento Tavares e Martins	Não houve retorno	Não houve resposta	Não
202203071103101	Atendimento Pessoal	18/02/2022	18/02/2022	Obras	Solicitação	A cidadã que procurou a Ouvidoria pessoalmente, solicitou que uma equipe da Secretaria de Obras fosse em sua rua, pois o esgoto está entupido.	PE 90, próximo ao ponto dos toyotas	Não houve retorno	Não houve resposta	Não
202203071103221	WhatsApp	17/02/2022	18/02/2022	Saúde	Denúncia	Recebemos uma denúncia, de um motorista do TFD, que está utilizando o transporte para fins pessoais, o cometrário ainda fala que ele busca e leva celulares para o Recife, bem como fica passenado com o carro, gastando gasolina.	Sem Localidade	18/02/2022	Foi encaminhado	Em andamento
202202141702041	Portal da Transparência	22/02/2022	22/02/2022	Vigilância Sanitária	Reclamação	A cidadã reclamou que tem mais de 2 meses que ela solicitou a ida da equipe de agentes de saúde em sua casa, para fazerem a aplicação de produto de controle. No entanto, a equipe não foi e ele realçou o pedido com essa reclamação.	Rua Pedro Ferreira, Centro, N° 79	22/03/2022	1 Mês	Sim
<b>Total de Manifestações não atendidas:</b>										<b>4</b>

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL (MARÇO)

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data do Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/órgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202203021403581	Portal da Trans.	02/03/2022	08/03/2022	Educação	Solicitação	O cidadão solicitou uma informação, acerca da quantidade de professores de Educação Física contratados, que constam na relação de professores do Município.	Sem Localidade	08/03/2022	Mesmo dia	Sim
202203031703231	Portal da Trans.	03/03/2022	08/03/2022	Procuradoria	Solicitação	O cidadão solicitou, a devolução do Processo que se encontra com a procuradoria.	Sem Localidade	08/03/2022	Mesmo dia	Sim
202203071003191	Portal da Trans.	03/03/2022	08/03/2022	Assistência Social	Dúvida	O cidadão procurou a ouvidoria, com a dúvida se haverá novas convocações para trabalhar na Assistência Social.	Sem Localidade	08/03/2022	Mesmo dia	Sim
20220426904421	Atendimento Pessoal	07/03/2022	07/03/2022	Obras	Reclamação	Trata-se de esgoto que está estourado, o cidadão procurou a Ouvidoria e relatou que consequentemente a esse ocorrido, a rua está com um cheiro desagradável e ainda podendo acarretar prejuízos a saúde dos moradores.	Rua Oncinhas, Sítio Oncinhas	Não houve retorno	Não houve retorno	Não
20220426904551	Atendimento Pessoal	10/03/2022	10/03/2022	Obras	Reclamação	Trata-se de um esgoto, de modo que no ano passado foi feita uma obra nessa rua, e se esqueceram de colocar uma tampa no esgoto, segundo o cidadão prometeram que com 15 dias iriam fazer isso, entretanto essa promessa caducou e desde o ano passado não foi resolvido	Rua Alemanha, Novo Coquiral	Não houve retorno	Não houve retorno	Não
20220426904041	Atendimento Pessoal	15/03/2022	15/03/2022	Educação	Reclamação	O cidadão (aluno), reclamou que no EJA III e IV, está sem professor de português, porquanto a professora que estava entrou de licença maternidade. Com isso, desde de Setembro de 2021, estão sem ter aula com um professor de português devidamente habilitado.	Escola Municipal José Jota de Araújo	15/03/2022	Mesmo dia	Sim
20220426904581	WhatsApp	17/03/2022	17/03/2022	Obras	Reclamação	O cidadão reclamou que em sua rua, um cano de esgoto estourou. Com isso, ficou exposto (à céu aberto), liberando um mal cheiro e também comprometendo a saúde dos cidadãos da rua	Rua João Soares de Jesus, Planalto	Não houve retorno	Não houve retorno	Não
202203231203121	Portal da Trans.	23/03/2022	24/03/2022	Saúde	Reclamação	A cidadã reclamou que tem mais de 1 (um) mês, que está faltando o medicamento amitripiilina, ainda falou que por ser dependente, está sendo bem difícil.	Sem Localidade	01/04/2022	9 dias	Sim
20220426904441	WhatsApp	23/03/2022	23/03/2022	Obras	Solicitação	Poste com lâmpada queimada	Rua Maria Neide de Lima, Valentim	23/03/2022	Mesmo dia	Sim
20220426904511	Atendimento Pessoal	30/03/2022	30/03/2022	Obras	Reclamação	A cidadã reclamou que em sua rua tem um buraco, e esse buraco está mesmo em frente a sua casa, com isso impossibilita a retirada de seu automóvel.	Rua Arthr Benedito, N° 62, Centro	20/04/2022	20 dias	Sim
202203281403071	Portal da Trans.	30/03/2022	30/03/2022	SEPLAG	Solicitação	Ex- funcionária solicitando o pagamento proporcional de férias, a própria em sua manifestação detalha que trabalhava na SEPLAG, e está cobrando esse direito trabalhista há bastante tempo.	Sem Localidade	30/03/2022	Mesmo dia	Sim

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELA OUVIDORIA MUNICIPAL (ABRIL)

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data do Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/órgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202205021005591	WhatsApp	07/04/2022	07/04/2022	Obras	Solicitação	Lâmpada de poste queimada, cidadão solicitou reparo	Rua Valentim 3, Próximo à Assembléia de Deus			Sim
202205021005111	WhatsApp	11/04/2022	11/04/2022	Obras	Solicitação	Poste com lâmpada queimada, foi solicitado reparo	Rua Frei Damião, Por trás da Lavanderia Preferencial	19/04/2022	8 dias	Sim
202205021005231	WhatsApp	11/04/2022	11/04/2022	Obras	Solicitação	Lâmpada de poste queimada, cidadão solicitou reparo	Rua Euzébio Florentino Danda, Novo Alvorecer	21/04/2022	10 dias	Sim
202205021105451	WhatsApp	12/04/2022	12/04/2022	Obras	Solicitação	Poste com lâmpada queimada, foi solicitado reparo	Rua Isaías Soares, próximo ao Estelita Timóteo	15/04/2022	3 dias	Sim
202205021105451	WhatsApp	18/04/2022	18/04/2022	Obras	Solicitação	Poste com lâmpada queimada, cidadão solicitou reparo	Rua Machado de Assis, Areal	29/04/2022	11 dias	Sim
202205021105521	Atendimento Pessoal	25/04/2022	25/04/2022	Saúde	Reclamação	Cidadã procurou a Ouvidoria, para reclamar acerca do TFD, mencionando que está acompanhando seu pai no tratamento contra o câncer, entretanto sempre que tenta fazer a marcação é lhe falado que não tem mais vagas, ainda foi dito por ela que o servidor Niel, demora para visualizar as mensagens e por algumas vezes lhe tratou com Cidadão enviou uma manifestação, acerca do chamamento do Concurso Público de 2018, bem como ele que saber como se encontra o momento atual do referido concurso.	Sem Localidade	Em andamento	Em andamento	Em andamento
202204262004041	Portal da Transparência	27/04/2022	27/04/2022	Educação	Solicitação		Sem Localidade	Emandamento	Em andamento	Em andamento
202205021105571	WhatsApp	27/04/2022	27/04/2022	Obras	Solicitação	Lâmpada de poste queimada, cidadão solicitou reparo	Rua Manoel Limeira Tabosa, Centro	27/04/2022	Mesmo dia	Sim
202205021105271	WhatsApp	27/04/2022	27/04/2022	Obras	Solicitação	Poste com lâmpada queimada, foi solicitado reparo	Rua Manoel Borba	28/04/2022	1 dia	Sim
202205021105361	WhatsApp	27/04/2022	27/04/2022	Saúde	Reclamação	Cidadã reclamou acerca dos serviços prestados pelo TFD, que está prejudicando a sua mãe que tem 65 anos, sofre de várias doenças e está passando por descaso e humilhação, segundo palavras da própria.	Sem Localidade	Em andamento	Em andamento	Em andamento
202205021105331	WhatsApp	28/04/2022	28/04/2022	Obras	Solicitação	Lâmpada de poste queimada, cidadão solicitou reparo	Rua Dijanira Maria da Silva, Fazenda Velha	28/04/2022	Mesmo dia	Sim
	WhatsApp	29/04/2022	29/04/2022	Obras	Solicitação	Poste com lâmpada queimada, foi solicitado reparo	Travessa Martins, por trás do Prato Cheio			

Assinada por: VÂNIA R. SANTOS CARMO  
Para verificar a validade das assinaturas: https://toritama.tdbccdm.br/verificacao/E425-0679-C870-D644



**RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL (MAIO)**

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data do Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/Órgão	Medida do prazo de Resposta	4. Situação Manifestação pelo Cidadão foi resolvida
202205032105161	Portal da Transparência	03/05/2022	03/05/2022	Ordem Social	Denúncia	Cidadão denunciou poluição sonora, em face do bonanza supermercados. Segundo o cidadão, a situação ocorre aos sábados quando os carros de som ficam parados em frente ao supermercado, com um volume de som superior a 80 decibéis.	Rua do Comércio, Centro	06/05/2022	3 dias	Sim
202205301505041	Atendimento Pessoal	05/05/2022	05/05/2022	Obras	Reclamação	Cidadã procurou a Ouvidoria, com a finalidade de expressar sua infelicidade, pois segundo a mesma, em frente à sua residência estava, um resto de entulho de obra da prefeitura, fazendo com que ocorresse o acúmulo de lixo, e impossibilitasse ter acesso a sua garagem.	Rua José Vieira de Melo, Centro	Não houve retorno	Não houve resposta	Não
202205301405461	Whatsapp	05/05/2022	05/05/2022	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que a lâmpada do poste fosse trocada, pois estava queimada.	Rua José Eraldo da Silva, Centro	07/05/2022	2 dias	Sim
202205301505561	Atendimento Pessoal	05/05/2022	05/05/2022	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou saneamento para sua rua, pois a situação da rua segundo o cidadão está caótica, principalmente quando vem esse período chuvoso, ocasionando uma lamieiro na rua, bem como toda água contaminada, de urina e fezes incide na rua. O cidadão ainda relatou, que as ruas de um lado e de outro foram calçadas, apenas a dele que não foi.	Rua Paulista, Deus é Fiel	Não houve retorno	Não houve resposta	Não
202205301405231	Atendimento Pessoal	07/05/2022	07/05/2022	Saúde	Denúncia	Cidadã fez uma denúncia grave, sobre um servidor público que inicialmente estava perturbando os usuários do TFD, pois colocava músicas altas no transporte. Ademais, quando a cidadã reclamou, ela tornou-se alvo de palavra pesadas por parte do servidor, comportamento esse que não está em anuência com o cuidado que a gestão atual tem com os cidadãos toritamenses.	Sem Localidade	07/05/2022	Mesmo dia	Sim
202205301505421	Atendimento Pessoal	10/05/2022	11/05/2022	Saúde	Reclamação	A mesma já foi pessoalmente na Policlínica, entretanto lhe disseram que a marcação é apenas por ligação, sendo assim todo o ciclo mostrado anteriormente volta a se repetir, consequentemente ela fica sem o atendimento.	Policlínica Municipal	13/05/2022	3 dias	Sim
202205092005561	Portal da Transparência	10/05/2022	11/05/2022	Obras	Reclamação	Cidadã enviou uma reclamação, via portal da transparência, acerca de um esgoto estourado em sua rua.	Rua Paulista, Deus é fiel	12/05/2022	1 dia	Sim
202205112005021	Portal da Transparência	12/05/2022	12/05/2022	Obras	Elogio	Cidadão elogiou os serviços públicos prestados, com os seguintes dizeres: "Problema do esgoto resolvido. Muito obrigado pelo serviço rápido e eficiente".	Rua Paulista, Deus é Fiel	12/05/2022	mesmo dia	Sim
202205301505591	Atendimento Pessoal	12/05/2022	12/05/2022	Saúde	Reclamação	Cidadã procurou a Ouvidoria, por meio de atendimento pessoal, reclamando acerca dos serviços prestados por alguns servidores, como: atender as pessoas com mau gosto, utilizar o aparelho telefônico em horário de trabalho. Bem como, a enfermeira tem sérias dificuldades em fazer um curativo e aferir a pressão de forma errada de uma cidadã. Ainda, quando precisou de medicação, estava em falta: soro e dipirona, por fim, a cidadã ainda tenta ligar para marcar uma consulta médica, porém não tem êxito, pois o número não atende ou consta como desligado.	UBS, Fazenda Velha	13/05/2022	Em andamento	Até o momento não houve resposta
202205301505581	Atendimento Pessoal	12/05/2022	12/05/2022	Obras	Reclamação	Cidadão procurou pessoalmente à Ouvidoria, com a finalidade reclamar sobre um cano de esgoto estourado em sua rua, que em virtude disso está exalando um mal cheiro , além de colocar em risco a saúde dos moradores dessa rua.	Rua Geraldo Manoel Silva, Colorado	30/05/2022	18 dias	Sim
202205301505541	Atendimento Pessoal	12/05/2022	12/05/2022	Saúde	Reclamação	O cidadão procurou pessoalmente a Ouvidoria e reclamou, que há várias semanas tenta agendar um atendimento com o médico, porém o celular da recepção da UBS toda vez quando liga é dado como desligado. E quando tentou fazer a marcação de forma pessoal, lhe falaram que apenas por ligação telefônica. Sendo assim, o cidadão não consegue utilizar do serviço público.	UBS Independente	20/05/2022	8 dias	Sim
20220512905081	Portal da Transparência	12/05/2022	12/05/2022	SEPLAG	Solicitação	Cidadão solicitou um requerimento de tempo de serviço, para fins judiciais, mais precisamente para atender despacho do Juiz.	Rua João Chagas, Centro	Em andamento	Em andamento	Em andamento
20220516005151	Portal da Transparência	16/05/2022	16/05/2022	Saúde	Denúncia	O cidadão denunciou via portal da transparência que sua esposa estava passando mal, com isso levou-a para o hospital, entretanto esperou muito tempo e não recebeu o atendimento dos servidores da saúde. Chegou a chamar os enfermeiros para medir a pressão, porém passavam de largo e faziam de conta que não estavam escutando, por fim o cidadão saiu do hospital com sua esposa sem receber o atendimento.	Hospital Municipal	18/05/2022	2 dias	Ainda não houve resposta
202205301505141	WhatsApp	18/05/2022	18/05/2022	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que fosse feito o reparo, em 7 postes que estão com as lâmpadas queimadas há mais de 1 mês.	Rua de Ângela do Salgado, Novo Alvorecer	Em andamento	Em andamento	Em andamento
202205301505151	WhatsApp	24/05/2022	24/05/2022	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que fosse feito o reparo, de 2 postes que estão com as lâmpadas queimadas.	Valentim 3	Em andamento	Em andamento	Em andamento
202205261105541	Portal da Transparência	26/05/2022	26/05/2022	Ordem Social	Reclamação	Cidadão reclamou sobre poluição sonora, proveniente da loja Joêlma Magazine, que incomoda os moradores que residem próximo a referida loja.	Centro	26/05/2022	Mesmo dia	Sim
202205301505231	WhatsApp	27/05/2022	30/05/2022	Meio Ambiente	Reclamação	Cidadão reclamou da alta quantidade de lixo que está em sua rua, acumulando insetos e um odor desagradável.	Rua José Olimpio Filho, Monte Verde	Em andamento	Em andamento	Em andamento





## RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL (AGOSTO)

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Orgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/orgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202209181309461	Ligação Telefônica	05/08/2022	08/08/2022	Saúde	Reclamação	Cidadã ligou para Ouvidoria, reclamando por ter recebido um mal atendimento na UBS da Cohab, de modo que a recepcionista da farmácia estava conversando, enquanto havia uma idosa precisando de atendimento.	UBS Cohab	10/08/2022	2 dias	Sim
202208041608091	Portal da Trans.	05/08/2022	12/08/2022	Meio Ambiente	Sugestão	Cidadão enviou por meio do Portal da transparência, sugestões de como segundo ele a coleta de lixo, poderia melhorar dentro no município.	Sem localidade	12/12/2022	Mesmo dia	Sim
202209181309201	WhatsApp	07/08/2022	07/08/2022	Obras	Solicitação	Lâmpada de poste queimada, cidadão entrou em contato solicitando reparo no poste.	Rua Cleto Campelo, Fazenda Velha	14/08/2022	7 dias	Sim
202209181309191	WhatsApp	11/08/2022	12/08/2022	Obras	Reclamação	Cidadã enviou mensagem no WhatsApp da Ouvidoria, reclamando que a rua em que reside, está com buracos e como agravante ainda tem um esgoto à céu aberto.	Rua Siqueira Campos, Fazenda Velha	29/08/2022	17 dias	Sim
202208151408011	Portal da Trans.	15/08/2022	18/08/2022	Educação	Reclamação	Foi enviado uma reclamação para Ouvidoria, via Portal da Transparência. A cerca, do ônibus de manhã que vai para as instituições de ensino, segundo a pessoa que reclamou, o ônibus lota com a quantidade de alunos, de modo que ainda sobra alguns alunos, esses que sobram não vão para a faculdade pois todas as cadeiras estão ocupadas, dessa forma precisam pagar carros particulares para chegarem nas instituições. Ainda de acordo com a pessoa que fez a reclamação, a sugestão seria colocar uma van ou microônibus para levar esses alunos que sobram, muitos estão em reta final de graduação, sem dinheiro e alguns encontram-se desempregados.	Sem localidade	18/08/2022	Mesmo dia	Sim
202209181309481	WhatsApp	17/08/2022	17/08/2022	Educação	Reclamação	Cidadã reclamou sobre o funcionamento do ônibus, a mesma relatou que os alunos estão voltando bêbados da faculdade, além disso o motorista coloca uma música em um volume muito alto, de modo que os ouvindo dos alunos doem. Por fim o motorista ainda liga as luzes dos ônibus para ver as jovens dançando e em virtude da bebida alcoólica os alunos pediram para ele parar no Lampião, área muito perigosa, colocando os alunos em sérios riscos de serem assaltados.	Sem localidade	17/08/2022	Mesmo dia	Sim
202209181409401	WhatsApp	17/08/2022	17/08/2022	Meio Ambiente	Reclamação	Pessoa que fez a denúncia, inicialmente não quer ser identificada. Ademais, o fato gerador da denúncia dá-se em virtude de maus tratos aos animais, de modo que o vizinho dessa pessoa está colocando chumbinho na ração dos gatos, consequentemente os gatos estão morrendo. De acordo com essa pessoa, 5 gatos já apareceram mortos na rua onde ela reside.	Rua Belém, Príncipe da Paz	Não houve retorno	Não houve resposta	Sim
202209181309011	WhatsApp	17/08/2022	17/08/2022	Obras	Solicitação	Cidadã solicitou a troca de lâmpada de poste, em virtude de está queimada.	Lotamento de Arlindo	21/08/2022	4 dias	Sim
202209181309591	WhatsApp	18/08/2022	18/08/2022	Saúde	Reclamação	Cidadã efetuou uma reclamação na Ouvidoria, pois está tentando fazer muito tempo marcar um atendimento no consultório odontológico na Policlínica. Entretanto, o número só dá caixa postal e ainda quando é atendida lhe é falado que não tem mais vagas.	Policlínica	18/08/2022	Mesmo dia	Sim
202209181309281	WhatsApp	18/08/2022	18/08/2022	Obras	Solicitação	Poste com lâmpada queimada, a cidadã solicitou o reparo, consequentemente a troca da lâmpada.	Rua Caruaru, Cohab	22/08/2022	4 dias	Sim
202209181409431	WhatsApp	19/08/2022	19/08/2022	Obras	Solicitação	Cidadã enviou uma solicitação, a cerca da imprudência de alguns cidadãos que estão passando por cima do calçamento recém colocado na rua Monteiro Lobato, Areal. Tiraram os bloqueios e estão passando por cima, podendo resultar na destruição do calçamento.	Rua Monteiro Lobato, Areal.	19/08/2022	Mesmo dia	Sim
202209181409261	WhatsApp	21/08/2022	22/08/2022	Meio Ambiente	Denúncia	Cidadã enviou-nos uma denúncia, por meio do WhatsApp. Falando a cerca, de maus tratos aos animais que está acontecendo próximo a sua residência, de modo que os animais estão amarrados e presos dentro de uma residência, passando fome e sede. Ainda foi falado pela cidadã que recentemente uma gata grávida morreu nessa residência.	Vila São Benedito, Próximo a casa do irmão Dd.	Não houve retorno	Não houve resposta	Sim
202209181409491	WhatsApp	22/08/2022	22/08/2022	Vigilância Sanitária	Reclamação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, para fazer uma reclamação e ao mesmo tempo um pedido, a acerca de limpeza urbana, pois próximo à sua residência o mato estava muito alto, ocasionando condições adversas para os moradores da localidade, pois muitos animais peçonhentos aproveitam essa quantidade de mato, como por exemplo: cobras e escorpiões.	Travessa, Lotamento de Arlindo	30/08/2022	8 dias	Não
202209181409101	WhatsApp	22/08/2022	22/08/2022	Obras	Solicitação	Cidadã contactou a Ouvidoria, solicitando que fosse feito um reparo na lâmpada do poste da rua em que ela mora, pois a lâmpada estava queimada.	Rua Surubim, Cohab	22/08/2022	Mesmo dia	Sim
202209181409451	WhatsApp	24/08/2022	24/08/2022	Assistência Social	Dúvida	Cidadã solicitou a Ouvidoria, a maneira pela qual ela pode emitir a 2ª via do seu RG, pois já tinha feito o pagamento do DAE, no entanto não sabia qual o meio utilizado para fazer o agendamento para emitir o seu documento de identificação.	Sem localidade	24/08/2022	Mesmo dia	Sim
202209181409391	WhatsApp	24/08/2022	24/08/2022	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato, para que a lâmpada do poste da rua em que ele mora fosse trocada, pois estava queimada.	Rua Riachuelo, Centro	24/08/2022	Mesmo dia	Sim

## RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL (SETEMBRO)

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Orgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/orgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202210171110091	WhatsApp	03/09/2022	03/09/2022	Obras	Solicitação	Lâmpada de poste estava queimada, cidadão entrou em contato com a Ouvidoria pedindo que a substituição da lâmpada fosse feita.	Rua Riachuelo, Antão	05/09/2022	2 dias	Sim
202210171210041	Atendimento Pessoal	09/09/2022	09/09/2022	Saúde	Reclamação	Cidadã procurou a Ouvidoria de forma pessoal, para reclamar acerca de marcação para dentista, a mesma alegou estava tentando fazer a marcação, fazia 15 dias, porém não conseguiu.	Policlínica	19/09/2022	10 dias	Sim
202210171210041	WhatsApp	09/09/2022	09/09/2022	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato, pois a lâmpada do poste estava queimada, precisava de substituição.	Rua Creudo Rodrigues, Centro	12/09/2022	3 dias	Sim
202210171210591	Instagram	14/09/2022	14/09/2022	Obras	Elogio	Cidadã entrou em contato para elogiar os serviços prestados pela Prefeitura, porquanto o mesmo reside na Rua Siqueira Campos em Fazenda Velha, a mesma está sendo alvo de uma grande obra da Prefeitura.	Rua Siqueira Campos, Fazenda Velha	14/09/2022	Mesmo dia	Sim
202209181409401	Portal da Transparência	18/09/2022	18/09/2022	Meio Ambiente	Denúncia	A cidadã enviou a denúncia para Ouvidoria, relatando maus tratos aos animais, de modo que em sua rua já tinham sido encontrados 5 gatos mortos por envenenamento. Sendo assim, existe um cidadão colocando chumbinho na ração dos gatos.	Rua Belém, Príncipe da Paz	06/10/2022	18 dias	Sim
202209181409261	Portal da Transparência	18/09/2022	18/09/2022	Meio Ambiente	Denúncia	Cidadã enviou sua denúncia, alegando que está havendo maus tratos aos animais em sua rua, cachorros e gatos estão presos, como também recentemente foi encontrada uma gata morta na referida rua.	Rua Alemanha, Novo Coquiral	28/09/2022	10 dias	Sim
202210171210571	WhatsApp	20/09/2022	20/09/2022	Educação	Reclamação	Várias mães entraram em contato com a Ouvidoria, falando que no berçário da Escola Municipal Maria Gonçalves só tinha uma professora, e a mesma sozinha não conseguia lidar com a situação, dessa forma reclamaram pela falta de cuidadora.	Escola Maria Gonçalves	21/09/2022	1 dia	Sim
20220818908591	Portal da Transparência	21/09/2022	21/09/2022	Fazenda	Solicitação	Pt entrou em contato com a Ouvidoria, por meio do Portal da transparência solicitando a forma pela qual poderia fazer o envio dos documentos para liberação de acesso aos Tributos e sua forma de quitação.	Rua Adalgisa Moura, Centro	21/09/2022	Mesmo dia	Sim
202210171210411	WhatsApp	23/09/2022	23/09/2022	Assistência Social	Dúvida	Cidadão fez a solicitação, sobre a forma como poderia fazer para emitir sua 2ª via da identidade, trazendo consigo suas dúvidas, a Ouvidoria realizou o atendimento sanando essas dúvidas.	Rua José Eraldo da Silva, Centro	23/09/2022	Mesmo dia	Sim
202210171210241	WhatsApp	25/09/2022	25/09/2022	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando reparo na lâmpada do poste, pois a mesma estava inoperante.	Rua Cleto Campelo, Fazenda Velha	25/09/2022	Mesmo dia	Sim
202210171210011	Instagram	30/09/2022	30/09/2022	Saúde	Reclamação	Cidadã reclamou nos comentários, durante a entrevista semanal do Prefeito, que na Unidade de Saúde da Cohab não recebeu um bom atendimento. Dessa forma, deixou sua indignação nos comentários.	UBS Cohab	30/09/2022	Mesmo dia	Sim
202210171210351	WhatsApp	30/09/2022	30/09/2022	Obras	Solicitação	Cidadão solicitou que a lâmpada do poste fosse trocada, em virtude de que a que estava antes não estava funcionando.	Rua Profª Maria do Socorro Silva, Coquiral	03/10/2022	3 dias	Sim

Assinado por 1 pessoa: JONATHA SANTOS DO CARMO  
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://toritama.1doc.com.br/verificacao/E425-0679-C870-D644 e informe o código E425-0679-C870-D644



RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL (OUTUBRO)													
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO													
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/Órgão	Média do prazo de Resposta	A situação das manifestações recebidas			
20221111611371A4:119	WhatsApp	10/10/2022	10/10/2022	Meio Ambiente	Denúncia	A Ouvidoria Municipal recebeu uma denúncia, sobre um cachorro da raça Pitbull que está amarrado na calçada do proprietário, no entanto, pela forma como está amarrado, facilmente pode se soltar. Também, já avançou três vezes de forma agressiva para cima das crianças.	Rua Panamá, Novo Coqueiral	Não houve retorno	Não houve resposta	Não			
202210031010481	Portal da Transparência	03/10/2022	13/10/2022	Tributos	Dúvida	A Ouvidoria Municipal recebeu uma dúvida, por meio do Portal da Transparência. De forma, que foi questionado qual seria a liquota do ISS no município de Toritama.	Sem endereço	13/10/2022	No mesmo dia	Sim			
202210061010041	Portal da Transparência	06/10/2022	13/10/2022	CTTU	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando a desobstrução da luz verde do semáforo. Pois, de acordo com o cidadão existe um enxame de maribondos ocupando o espaço na luz verde.	Rua da Roda, Centro	13/10/2022	No mesmo dia	Sim			
202211111511001	WhatsApp	13/10/2022	13/10/2022	Obras	Reclamação	A ouvidoria, por meio do WhatsApp. Recebeu uma reclamação sobre um calçamento que cedeu há mais de 4 meses, sendo que uma equipe da Prefeitura, já tinha ido até o local, no entanto, não foi resolvida a demanda. Com isso, o buraco permanece e a tampa que está fechando a fossa está em falso, com isso está um mal cheiro na rua.	Rua Maria Santana Feitosa, Antão	Não houve retorno	Não houve resposta	Não			
20221104811311	WhatsApp	13/10/2022	13/10/2022	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria, solicitando que fosse feito um reparo na lâmpada do poste, pois a mesma está queimada.	Loteamento Ízido Tavares	25/11/2022	12 dias	Sim			
202211111511351	WhatsApp	18/10/2022	18/10/2022	Obras	Reclamação	A ouvidoria recebeu por meio do WhatsApp, uma reclamação sobre esgoto estourado. A cidadã, ainda relatou que o local que ocorreu esse problema de infraestrutura é uma área comercial, sendo assim está causando mau cheiro entre os moradores da rua.	Rua João José de Melo, Próximo ao Manto Sagrado	Não houve retorno	Não houve resposta	Não			
20221104911291	WhatsApp	18/10/2022	18/10/2022	Obras	Solicitação	A ouvidoria recebeu por meio do WhatsApp, uma solicitação sobre reparo de lâmpada de poste, pois a mesma não estava funcionando, deixando um ambiente sem iluminação.	Rua Nivaldo Pessoa, Coqueiral	18/10/2022	Mesmo dia	Sim			
20221104911091	WhatsApp	19/10/2022	19/10/2022	Obras	Solicitação	A Ouvidoria recebeu uma solicitação referente a uma lâmpada inoperante, logo precisava ser substituída. Pois, o poste estava sem funcionar.	Rua Maria Santana, Próximo Lavanderia Nazaré	21/10/2022	2 dias	Sim			
20221104911111	WhatsApp	24/10/2022	24/10/2022	Obras	Solicitação	A Ouvidoria recebeu uma solicitação referente a uma lâmpada inoperante, logo precisava ser substituída. Pois, o poste estava sem funcionar.	Rua Tibúrcio, Centro	30/10/2022	6 dias	Sim			
202211111511291	Ligação Telefônica	24/10/2022	27/10/2022	Saúde	Reclamação	A Ouvidoria receu uma reclamação, em virtude do funcionamento do telefone do CAPS em Fazenda Velha. Pois, segundo a cidadã, ela tentou ligar várias vezes e o telefone só chama e ninguém atende, e a mesma precisa fazer a marcação para utilizar os serviços disponibilizados pelo CAPS.	CAPS - Fazenda Velha	28/10/2022	4 dias	Sim			
202211111511461	WhatsApp	24/10/2022	27/10/2022	Obras	Reclamação	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, reclamando que as tampas do esgoto em sua rua estão fora do lugar fazem dias, sendo assim, estão jogadas na rua. Impedindo o trânsito de veículos, com isso ela pede a resolutividade da demanda.	Rua Surubim, Príncipe da Paz	28/10/2022	1 dia	Sim			
202210231710091	Portal da Transparência	24/10/2022	24/10/2022	Educação	Denúncia	Pessoa Anônima enviou uma denúncia, via Portal da Transparência. De modo que, o conteúdo de sua denúncia foi que a Professora de Português da Escola Municipal José J. de Araújo, não dá aula, falta toda semana, só fala da sua vida pessoal em sala de aula, e ainda utiliza palavras em sua aula.	Escola Municipal José J. de Araújo	Não houve retorno	Não houve resposta	Não			
202211111511111	WhatsApp	27/10/2022	27/10/2022	Obras	Solicitação	A ouvidoria recebeu por meio do WhatsApp, uma solicitação sobre reparo de lâmpada de poste, pois a mesma não estava funcionando, deixando um ambiente sem iluminação.	Rua Pau Santo, Novo Coqueiral	08/11/2022	11 dias	Sim			
202210261010411	Portal da Transparência	27/10/2022	27/10/2022	Educação	Denúncia	Pessoa Anônima denunciou, por meio do Portal da Transparência que existe um servidor da Educação, que possui acumulo de vínculos, ambos com 200h de carga horária. E evidenciou, que essa situação encaixa-se como crime de improbidade administrativa.	Secretaria de Educação	Não houve retorno, mas está em andamento.	Em andamento	Não			
202211111611101	Atendimento Presencial	27/10/2022	28/10/2022	Obras	Reclamação	Cidadão veio de forma presencial na Ouvidoria, reclamar que existe um esgoto à céu aberto na rua da sua casa, dessa forma está causando transtornos no ambiente em que os cidadãos residem, bem como ele falou que essa situação é contínua, já fez reclamações outras vezes, porém até o momento não foi atendido.	Rua Santa Luzia, Cohab	Não houve retorno, mas está dentro do prazo de conceder uma resposta	Não houve resposta	Não			
202210272310241	Portal da Transparência	27/10/2022	28/10/2022	Educação	Reclamação	Estudante toritamense reclamou sobre o comportamento do motorista no ônibus universitário, o jovem relatou que o motorista distraiu dele no meio do ônibus lotado e ainda segundo o estudante antes dele sentar, o motorista propositalmente deu um arranque para o ônibus balançar. Ainda, encerrou dizendo que tudo isso por causa de 5 minutos de atraso.	Secretaria de Educação	31/10/2022	3 dias	Sim			
202211111611051	Ligação Telefônica	28/10/2022	28/10/2022	Meio Ambiente	Denúncia	Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria, reclamando que reside próximo a uma lavanderia, de modo que a lavanderia está soltando muita fumaça, e ainda o cano é muito baixo causando a queda um pó preto. Dessa forma, ninguém pode ficar em calçada ou até dentro de casa, porquanto está de forma excessiva.	Rua José Eraldo da Silva, Antigo Matadouro	Não houve retorno, mas está dentro do prazo de conceder uma resposta	Dentro de Prazo	Não			

Assinado por 1 pessoa: JÔNATA SANTOS DO CARMO  
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://toritama.sp.gov.br/verificacao/> E 425-0679-C870-D644



RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL-NOVEMBRO DE 2022										
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Orgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/orgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202211031411011	Atendimento Presencial	01/11/2022	07/11/2022	Saúde	Denúncia	A Ouvidoria recebeu uma cidadã que fez uma denúncia em relação ao médico plantonista do Hospital Nossa Senhora de Fátima, o Dr. Leosandro Barbosa, por ter comportamentos inadequados. A priori, o médico questionou o motivo da consulta, perguntando se a mesma "achava que iria morrer por conta de uma pressão baixa", pediu que a mesma se acalmasse e alisou a mão da denunciante. Em um dado momento, segundo relato da denunciante, o médico tentou retirar a blusa da denunciante, que o advertiu e disse que ela mesma retiraria a peça. A esta altura, a denunciante informou que estranhava a conduta do médico e o questionou sobre isso. O médico informou que aquele era o procedimento padrão, que não havia "nada demais em sua conduta". Por fim, a denunciante ainda informou que quando estava na maca sendo examinada, pode sentir que o médico encostava seu órgão genital na mesma. Outro fato lido como estranho foi o tempo da consulta, sendo esta mais demorada que de costume do que a que fora feita nas demais pacientes atendidas no mesmo dia.	Hospital Nossa Sr de Fátima	12/12/2022	35 dias (fora do prazo). Resposta chegou após o fechamento do relatório	Não
202212121812301	WhatsApp	01/11/2022	01/11/2022	Obras	Solicitação	A Ouvidoria recebeu uma solicitação para que fosse realizado uma troca de lâmpada, pois a rua está ficando no escuro.	Av. Ulisses Tavares, Campo Alegre	25/11/2022	24 dias	Sim
20221110911421	Atendimento Presencial	03/11/2022	04/11/2022	Obras	Reclamação	A Ouvidoria recebeu um cidadão que fez uma reclamação em relação do serviço de coleta de lixo, o mesmo expôs que fazia 3 semanas que a equipe de limpeza não passava em sua rua.	Av. Jerusalém, Príncipe da Paz	20/11/2022	17 dias	Sim
202212121812021	WhatsApp	10/11/2022	10/11/2022	Assistência Social	Dúvida	A Ouvidoria recebeu uma dúvida de uma cidadã, que não sabia como funcionava o procedimento para emitir a 2ª via do RG.	Assistência Social	10/11/2022	Mesmo dia	Sim
202212121812131	Instagram	11/11/2022	11/11/2022	Obras	Elogio	A Ouvidoria recebeu em sua conta no Instagram um elogio de um cidadão, o mesmo agradeceu pela iniciativa da Prefeitura Municipal em tampar os buracos que estavam expostos em sua rua.	Rua Adalgisa Moura, Próximo à Auto-escola	11/11/2022	Mesmo dia	Sim
202212121812551	WhatsApp	21/11/2022	21/11/2022	Obras	Solicitação	A Ouvidoria recebeu uma solicitação para que fosse realizado uma troca de lâmpada, pois as lâmpadas do poste est e o estavam queimadas e estava ficando muito escuro.	Novo Alvorecer, em frente a lavanderia Express	06/12/2022	15 dias	Sim
202212121812121	WhatsApp	21/11/2022	21/11/2022	Obras	Solicitação	A Ouvidoria recebeu uma solicitação para que fosse realizado uma troca de lâmpada, pois as lâmpadas do poste estavam sem funcionar e o espaço estava ficando muito escuro.	Rua Manoel Limeira Tabosa	06/12/2022	15 dias	Sim
202212121812431	Atendimento Presencial	23/11/2022	23/11/2022	Obras	Reclamação	A Ouvidoria recebeu uma cidadã que fez uma reclamação sobre os problemas de infraestrutura que existe em sua rua. De acordo com a cidadã, os tubos de encanamento que passam pela rua não tem a capacidade ideal para suportar toda rede de esgoto, com isso quando chove, o esgoto da retorno na caixa de água da casa dos cidadãos e moradores.	Rua 3 postes no meio, Novo Coqueiral	10/12/2022	17 dias	Sim, porém a resolutividade total ocorrerá em fevereiro de 2023, quando toda tubulação será trocada.
202212121812421	WhatsApp	23/11/2022	23/11/2022	Obras	Solicitação	A Ouvidoria recebeu uma solicitação para que fosse realizado uma substitude lâmpada, pois as mesmas estavam sem funcionar e o espaço estava ficando muito escuro.	Rua Santos Dumont, por trás da dez onze.	08/12/2022	15 dias	Sim
20221124811151	Portal da Transparência	24/11/2022	24/11/2022	Vigilância Sanitária	Denúncia	A Ouvidoria recebeu uma denúncia sobre acúmulo de lixo, entulho e demais materiais que estão localizados em um terreno do município. Dessa forma, esse acúmulo vem gerando transtornos na vida dos cidadãos, que constantemente encontram ratos, baratas, aranhas, entre outros insetos. Colocando em risco a saúde dos moradores da localidade.	Rua Canaã, Príncipe da Paz.	Não houve retorno, porém está dentro do prazo	Não houve resposta, está dentro do prazo.	Não
202212121812201	Atendimento Presencial	26/11/2022	28/11/2022	Educação	Reclamação	A Ouvidoria recebeu uma cidadã que é mãe de uma aluna da rede municipal da Escola Municipal José J. de Araújo, segundo a denunciante o professor de matemática falta muito, como também não está sabendo ensinar corretamente os alunos em sala de aula. A filha da manifestante está no 7º ano e sente-se bastante prejudicada pelas faltas contínuas do professor em sala de aula.	Escola José J. de Araújo	Não houve retorno, porém está dentro do prazo.	Não houve resposta, está dentro do prazo.	Não

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUIDORIA MUNICIPAL-DEZEMBRO DE 2022

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data de Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/órgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202212081012491	Portal da Transparência	08/12/2022	15/12/2022	Ordem Social	Denúncia	Cidadã denunciou por meio do portal da transparência, que existe um homem que está rondando pelo bairro de Fazenda Velha e entrando na casa dos moradores da localidade sem permissão. Por fim, reforçou em sua denúncia que a última vez que esse homem havia sido visto foi nas proximidades da Rua Henrique Tavares e entrando em uma viela ao lado da lavanderia Mamute, que dá acesso ao Rio Capibaribe.	Fazenda Velha	15/12/2022	Mesmo dia	Sim
20221212012231	Portal da Transparência	12/12/2022	15/12/2022	Ordem Social	Denúncia	Cidadão denunciou por meio do portal da transparência, que as praças públicas local de lazer e diversão precisa ter maior atenção da vigilância, porquanto segundo o mesmo cidadão já tinha-se passado das 22:00h e não estava conseguindo dormir, pois haviam marginais fazendo barulho, através de mensagens por meio de WhatsApp.	Localização não descrita	15/12/2022	Mesmo dia	Sim
202212131012351	WhatsApp	13/12/2022	15/12/2022	Ordem Social	Reclamação	Integridade, o fato gerador da reclamação seria que a Secretaria de Ordem Social na convocação de novos agentes teria pulado a classificação do cidadão que na ocasião era a posição 124° e quando foi ver chamaram o candidato de número 144°. Dessa forma, procurou a Ouvidoria para esclarecer em contato com a Ouvidoria, por meio do Portal da	Secretaria de Ordem Social	15/12/2022	Mesmo dia	Sim
20221214912491	Portal da Transparência	14/12/2022	15/12/2022	Saúde	Reclamação	Transparência. Para reclamar sobre o atendimento que recebeu no Hospital Municipal, a reclamante falou que passou pela triagem esperou 3 horas e não foi atendida. Quando a cidadã procurou saber, lhe falaram que ela já tinha sido atendida, todavia a ordem era aguardar para passar pela	Hospital Municipal	06/01/2023	22 dias	Sim
20230117901001	WhatsApp	20/12/2022	20/12/2022	Obras	Elogio	Cidadão fez um elogio por meio do WhatsApp da Ouvidoria, agradecendo pela decoração e toda ornamentação natalina que foi colocada no Município.	Prefeitura Municipal	20/12/2022	Mesmo dia	Sim
20230117901561	WhatsApp	22/12/2022	22/12/2022	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato, para solicitar que fosse feito o reparo da lâmpada do poste, pois a mesma estava inoperante, isto é, sem funcionar.	Rua Emílio Jordão, Centro.	09/01/2023	18 dias	Sim
20230117901131	WhatsApp	27/12/2022	27/12/2022	Obras	Solicitação	Cidadão entrou em contato, para solicitar que fosse feito o reparo da lâmpada do poste, pois a mesma estava inoperante, isto é, sem funcionar.	Rua Eusébio Florentino Dantas, Novo Alvorecer.	09/01/2023	13 dias	Sim

A Ouvidoria-Geral do Município registrou 158 (cento e cinquenta e oito) manifestações ao longo do ano de 2022, onde foram recebidas através das várias fontes de manifestação, sendo a mais utilizada pelos cidadãos, o **WhatsApp** com 82 atendimentos, **Ouvidoria Eletrônica (e-Ouv)** com 38 atendimentos e 32 atendimentos foram realizados de **forma presencial**.

Abaixo representados graficamente, os canais de atendimento mais utilizados pela sociedade toritamense:

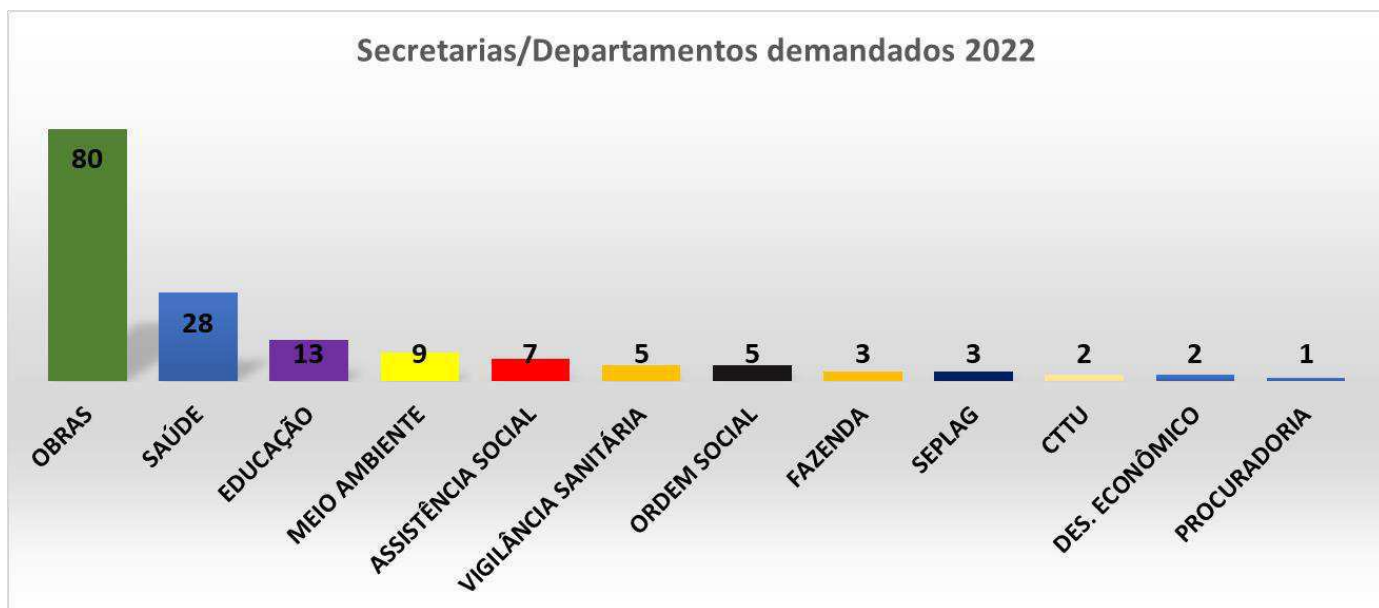


Das demandas recepcionadas, as secretarias mais demandadas conforme a tabela acima foram: **Obras e Urbanismo- 80 atendimentos; Saúde- 28 atendimentos; e Educação -13.**

No ano de 2022, 95,5% das demandas foram atendidas de forma exitosa e dentro do prazo estabelecido pela legislação de acesso à informação.

**Abaixo representamos graficamente o comportamento dos atendimentos por secretaria/órgão da administração municipal:**

### Secretarias/Departamentos demandados 2022



## 2. Demandas acumuladas não atendidas de 2022

Ao final de 2022 contabilizamos o total de 7 (sete) encaminhamentos da Ouvidoria-Geral que não foram atendidos, até o presente momento do fechamento desse relatório.

Abaixo, elencamos as secretarias com demandas não respondidas durante o ano de 2022:



RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES NÃO ATENDIDAS (JANEIRO A DEZEMBRO DE 2022)										
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO										
Protocolo	Fonte da Manifestação	Data do Recebimento	Data do Envio para a Unidade Demandada	Secretaria/Órgão demandado	Tipo de Manifestação	Descrição da Manifestação	Localidade	Data do Retorno da Secretaria/órgão	Média do prazo de Resposta	A situação Manifestada pelo Cidadão foi resolvida?
202202021702481	Atendimento Pessoal	12/01/2022	12/01/2022	Obras	Reclamação	Cidadão veio na Ouvidoria, reclamar que a rua onde reside é sem saída, em virtude de uma pedra que não quebraram quando a rua foi calçada, quando chove toda água escorre para sua casa.	Mória	23/01/2022	Não houve resposta	Não
202202021802121	WhatsApp	27/01/2022	27/01/2022	Meio Ambiente	Denúncia	Maus Tratos aos animais	Coqueiral, Próximo a Panjóia	A ouvidoria entrou em contato com a cidadã, para saber como estava o desenrolar da demanda. Porém, a mesma não sabia se a demanda tinha sido resolvida	Não houve resposta	Não
202203071103511	Atendimento Pessoal	17/02/2022	18/02/2022	Obras	Solicitação	A cidadã solicitou que fosse resolvido o esgoto entupido da sua rua	BR de Mauá, Loteamento Tavares e Martins	Não houve retorno	Não houve resposta	Não
20220426904421	Atendimento Pessoal	07/03/2022	07/03/2022	Obras	Reclamação	Trata-se de esgoto que está estourado, o cidadão procurou a Ouvidoria e relatou que consequentemente a esse ocorrido, a rua está com um cheiro desagradável e ainda podendo acarretar prejuízos a saúde dos moradores.	Rua Oncinhas, Sítio Oncinhas	Não houve retorno	Não houve retorno	Não
202211111611371	WhatsApp	10/10/2022	10/10/2022	Meio Ambiente	Denúncia	A Ouvidoria Municipal recebeu uma denúncia, sobre um cachorro da raça Pitbull que está amarrado na calçada do tutor, no entanto, pela forma como está amarrado, facilmente pode se soltar. Também, já avançou três vezes de forma agressiva para cima de crianças.	Rua Panamá, Novo Coqueiral	Não houve retorno	Não houve resposta	Não
202211111511351	WhatsApp	18/10/2022	18/10/2022	Obras	Reclamação	A ouvidoria recebeu por meio do WhatsApp, uma reclamação sobre esgoto estourado. A cidadã, ainda relatou que o local, além de área residencial, também possui comércios, sendo assim, está causando muitos transtornos.	Rua João José de Melo, Próximo ao Manto Sagrado.	Não houve retorno	Não houve resposta	Não
202211111611101	Atendimento Presencial	27/10/2022	28/10/2022	Obras	Reclamação	Cidadão veio de forma presencial na Ouvidoria, reclamar que existe um esgoto à céu aberto na rua da sua casa, dessa forma está causando transtornos no ambiente em que os cidadãos residem, bem como ele falou que essa situação é contínua, já fez reclamações outras vezes, porém até o momento, não foi atendido.	Rua Santa Luzia, Cohab	Não houve retorno, mas está dentro do prazo de conceder uma resposta	Não houve resposta	Não





### 3. e-SIC

O e-SIC (Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para os entes públicos. Por meio de sistema, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado pelo sistema e receber a resposta de solicitação através de seu e-mail.

O objetivo deste serviço é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas. No ano de 2022, este órgão de Controle recebeu **15 pedidos de informação**, de modo que todos foram atendidos. Segue abaixo relatório com as demandas recebidas:



Relatório - Todos registros do e-SIC.pdf

### SIC Físico

Além do canal eletrônico, é disponibilizado ao cidadão um canal de comunicação de forma física, que é o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). O SIC físico é um espaço voltado ao cidadão e demais órgãos e entidades para atender aos pedidos de informação.

A LAI trouxe para a administração pública maior transparência e aos cidadãos maior possibilidade de participação, controle social e acesso às informações. Dessa forma, além do acesso à informação ser um direito essencial do cidadão, a LAI e o SIC são instrumentos de melhoria do relacionamento entre esses e a administração, aproximando a instituição do seu público-alvo e possibilitando otimizar os resultados da gestão.

### 1 – MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS AO SIC – CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE TORITAMA-PE.

Requerimento	Status
12/2022	Atendido
13/2022	Atendido
14/2022	Atendido
15/2022	Atendido
19/2022	Atendido
20/2022	Atendido
21/2022	Atendido
23/2022	Atendido
24/2022	Atendido
25/2022	Atendido

27/2022	Atendido
30/2022	Atendido
31/2022	Atendido
32/2022	Atendido
36/2022	Atendido
37/2022	Atendido
38/2022	Atendido
39/2022	Atendido
40/2022	Atendido
41/2022	Atendido
42/2022	Atendido
43/2022	Atendido
44/2022	Atendido
<b>Total</b>	<b>25</b>

**2 – MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS AO SIC – TRIBUNAL DE CONTAS DE PERNAMBUCO.**

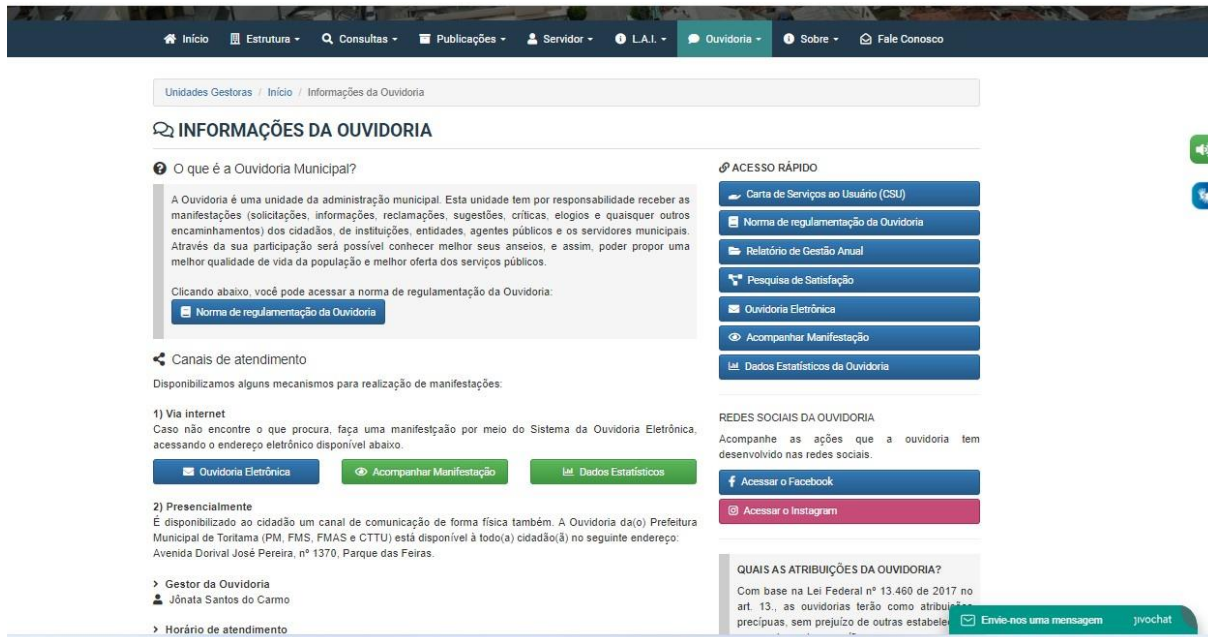
<b>Ofício</b>	<b>Status</b>
Ofício TCE-PE/IRSU N.º 4791/2022	Atendido
Ofício TCE-PE/IRSU/DCM N.º 01/2022	Atendido
Ofício TC/IRBE – 005/2022	Atendido
Ofício TCE-PE/IRSU N.º 16.326/2022	Atendido
Ofício TC/GPGF N.º 02/022	Atendido
Ofício TCE-PE/IRSU N.º 16882/2022	Atendido
Ofício TCE-PE/GPGF/e-TCE-PE N.º 92712/2021	Atendido
Ofício TC/NAE/GAPE N.º 133/2022	Atendido
Ofício TCE-PE – DEX – N.º 09/2022	Atendido
Ofício TC-NEG-PMSB N.º 157/2022	Atendido
Ofício TCE-PE – DEX – N.º 04/2022	Atendido
Ofício TC/IRGA – N.º 029/2022	Atendido
<b>Total</b>	<b>12</b>

## 2 – MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS AO SIC – MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Ofício	Status
Ofício 01721.000.005/2022-0003	Atendido
Ofício 02412.000.400/2021-0008	Atendido
Ofício 318/2022/PRM/CRU/PE – 1º Ofício	Atendido
<b>Total</b>	<b>3</b>

#### 4. Considerações Finais

A Ouvidoria em 2022 ampliou os seus canais de comunicação, criou página nas redes sociais *Instagram* e *facebook*.



Ao término do exercício de 2022 contabilizamos o total de 158 manifestações recebidas e encaminhadas para as secretarias e departamentos, como também o acumulado de 7 demandas não atendidas, uma redução de duas demandas, no acumulado das manifestações não atendidas.

Toritama-PE, 15/03/2023

Equipe Técnica

**Jônata Santos do Carmo**  
Gerente de Transparência e Ouvidoria

**Áureo Saturnium da Silva Falcão**  
Gestor de Integridade e Compliance



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: E425-0679-C870-D644

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

- ✓ JÔNATA SANTOS DO CARMO (CPF 132.XXX.XXX-01) em 12/04/2024 11:02:58 (GMT-03:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ JÔNATA SANTOS DO CARMO (CPF 132.XXX.XXX-01) em 17/04/2024 11:46:35 (GMT-03:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

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

<https://toritama.1doc.com.br/verificacao/E425-0679-C870-D644>