

RELATÓRIO ANUAL REFERENTE AO ANO DE 2023

1. A Ouvidoria

A Ouvidoria tem como missão assegurar o cumprimento das exigências legais e regulamentares relativas aos direitos da população, atuando como canal de comunicação entre a instituição, os parceiros e os munícipes, sendo responsável por prestar orientação, receber e gerenciar manifestações de forma transparente, independente e imparcial.

2. Atendimento aos munícipes

O atendimento prestado pela Ouvidoria, conforme disposto no Fluxograma, inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, onde ocorre a verificação se a mesma é de responsabilidade da Ouvidoria, e em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva ao munícipe.

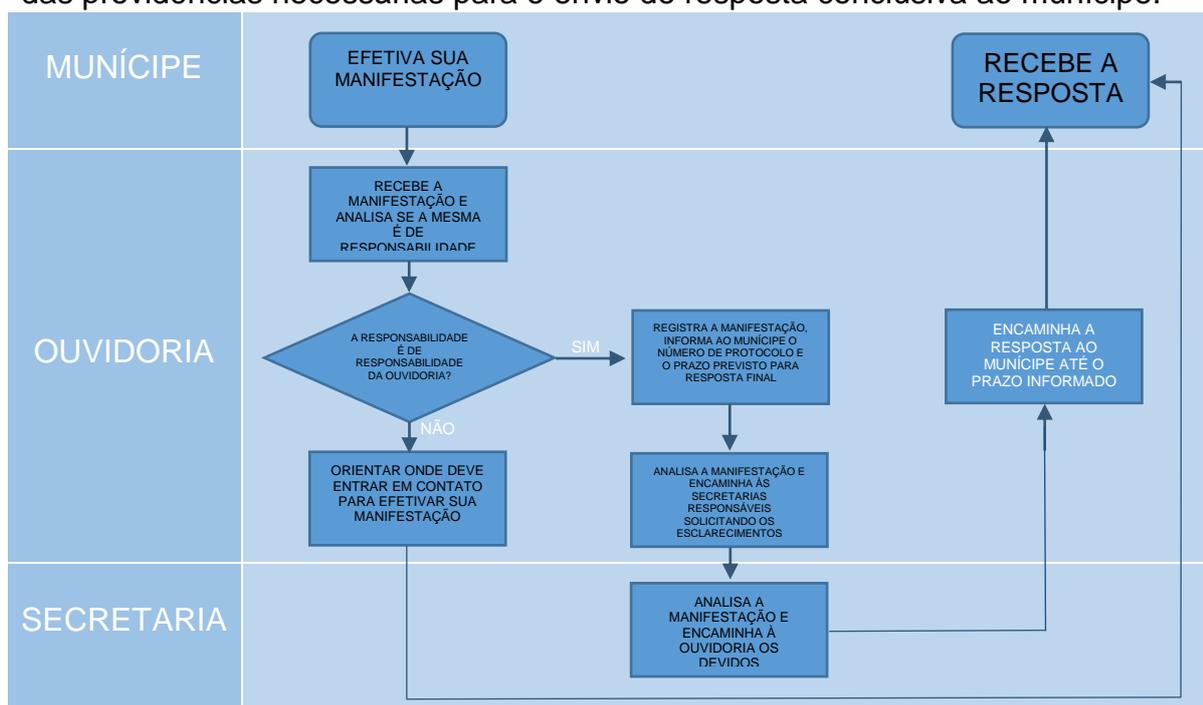


Figura 1. Fluxograma com o caminho da manifestação do munícipe

O acesso dos munícipes ao canal da Ouvidoria pode ser realizado:

- ▶ Pela internet: através do link <https://portofeliz.1doc.com.br/atendimento>
- ▶ Pela internet: através do link “Fale Conosco” mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na página do sítio institucional ou por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico ouvidoria@portofeliz.sp.gov.br;

► Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00, no prédio do Paço Municipal de Porto Feliz;

► Por telefone: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00, por meio do número 0800-770-2977 ou (15) 3261-9000;

► Por meio do envio de carta: à Ouvidoria da PMPF, situada no prédio do Paço Municipal de Porto Feliz, Rua Ademar de Barros, nº 340 – Centro – Porto Feliz/SP – CEP: 18.540-000.

► Pelo aplicativo Colab: pode ser encontrado na AppStore e Playstore, o cadastro é gratuito e lá o munícipe pode ajudar nas fiscalizações e enviar sugestões que serão enviadas às Secretarias, através de fotos vinculadas a um mapa de localização. O envio gera um número de protocolo que permitirá ao usuário acompanhar o andamento da solicitação.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao munícipe o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar 30 (trinta) dias, contados a partir da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período conforme disposto no Art. 16 da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita esclarecimentos às Secretarias diretamente envolvidas que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria.

Caso seja detectada a necessidade de implantar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos e rotinas internas a Secretaria demanda as alterações necessárias. A resposta final ao munícipe é elaborada, contendo os devidos esclarecimentos necessários, pelas Secretarias e o munícipe é notificado acerca das demandas e providências adotadas.

3. Análise das demandas recebidas

As manifestações com conteúdo de sugestões, críticas, elogios e reclamações foram encaminhadas às Secretarias para conhecimento e providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio aos munícipes.

Conforme o Gráfico 1, podemos observar os tipos das manifestações relacionadas à Ouvidoria.

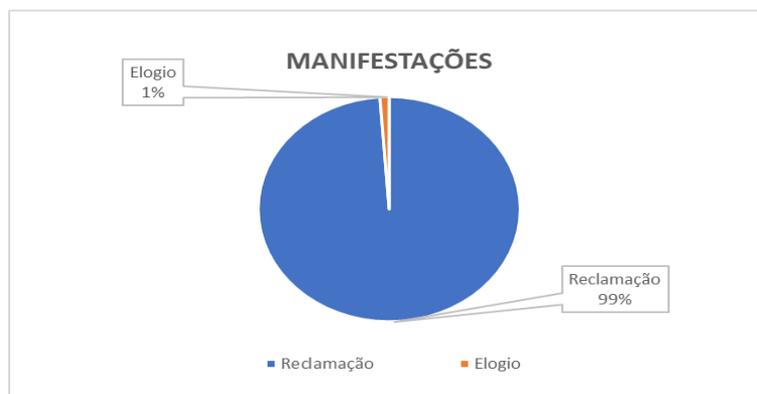


Gráfico 1. Tipos de manifestações registradas pela ouvidoria.

Com relação às manifestações que não dizem respeito às atribuições da Prefeitura do Município de Porto Feliz, os munícipes foram orientados onde buscar informações e em alguns casos a Ouvidoria entrou em contato com as empresas para registrar a reclamação do munícipe.

Por meio dos canais de acesso, a Ouvidoria recebeu 922 manifestações no ano de 2023, com 99% de resolução nas demandas solicitadas.

Conforme disposto no Gráfico 2, a Secretaria de Serviços Públicos foi a que apresentou maior número de manifestações no ano de 2023, seguida da Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente e, após a Secretaria de Saúde.

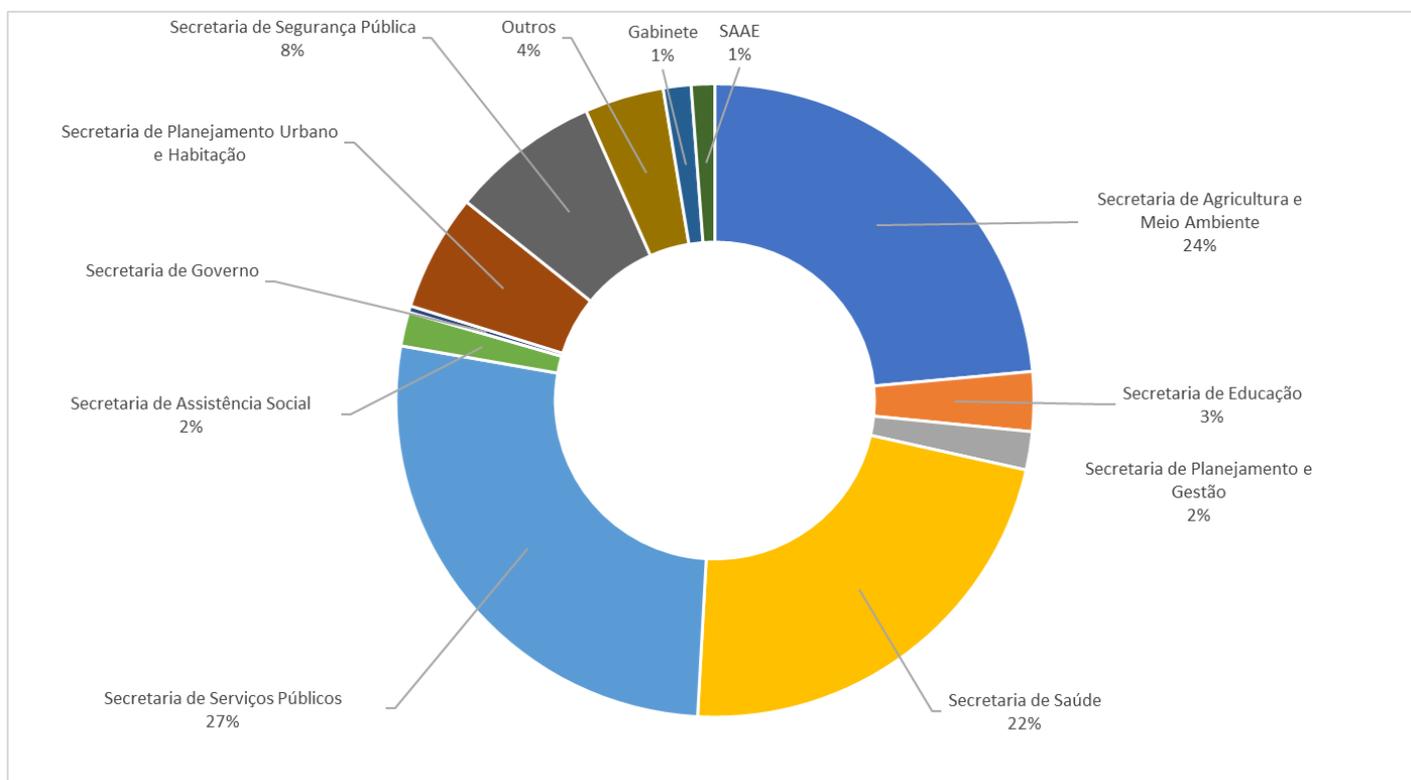


Gráfico 2. Demandas registradas por Secretarias.

A Secretaria de Serviços Públicos recebeu 248 manifestações no ano de 2023, com as categorias conforme gráfico abaixo.

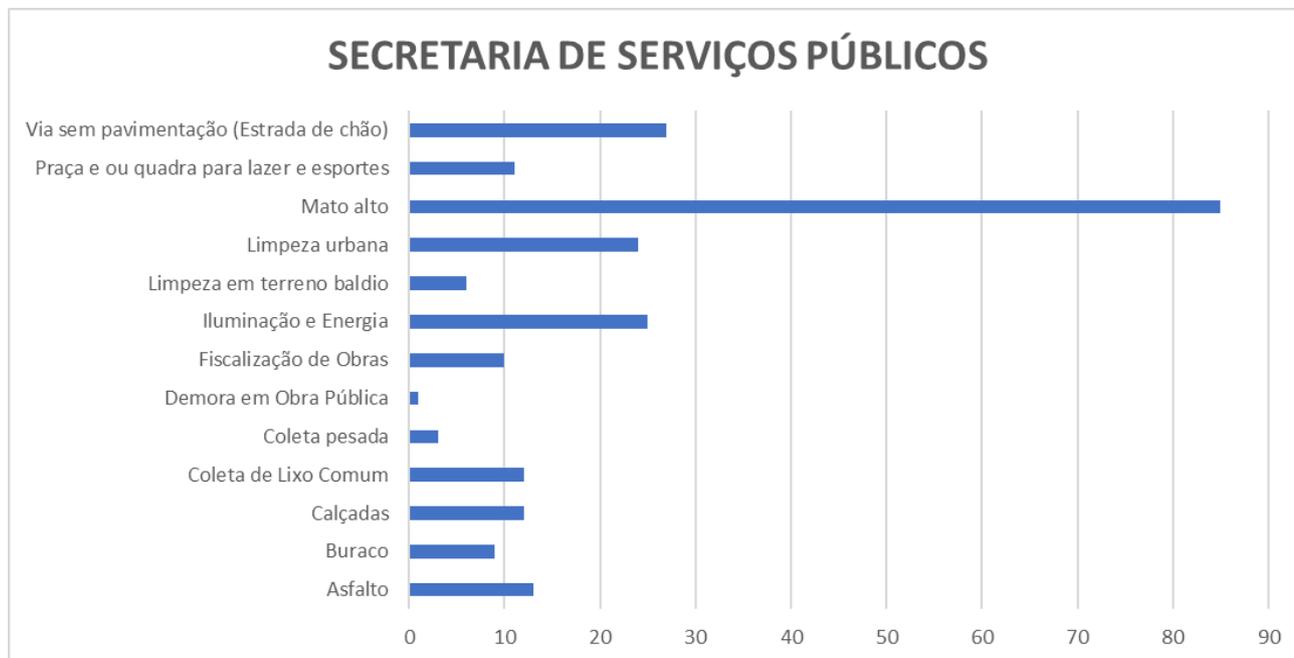


Gráfico 3. Manifestações da Secretaria de Serviços Públicos registradas no ano de 2023.

A Secretaria de Saúde recebeu 206 manifestações, sendo a sua maioria referente aos postos de saúde e infestação/proliferação de animais ou pragas

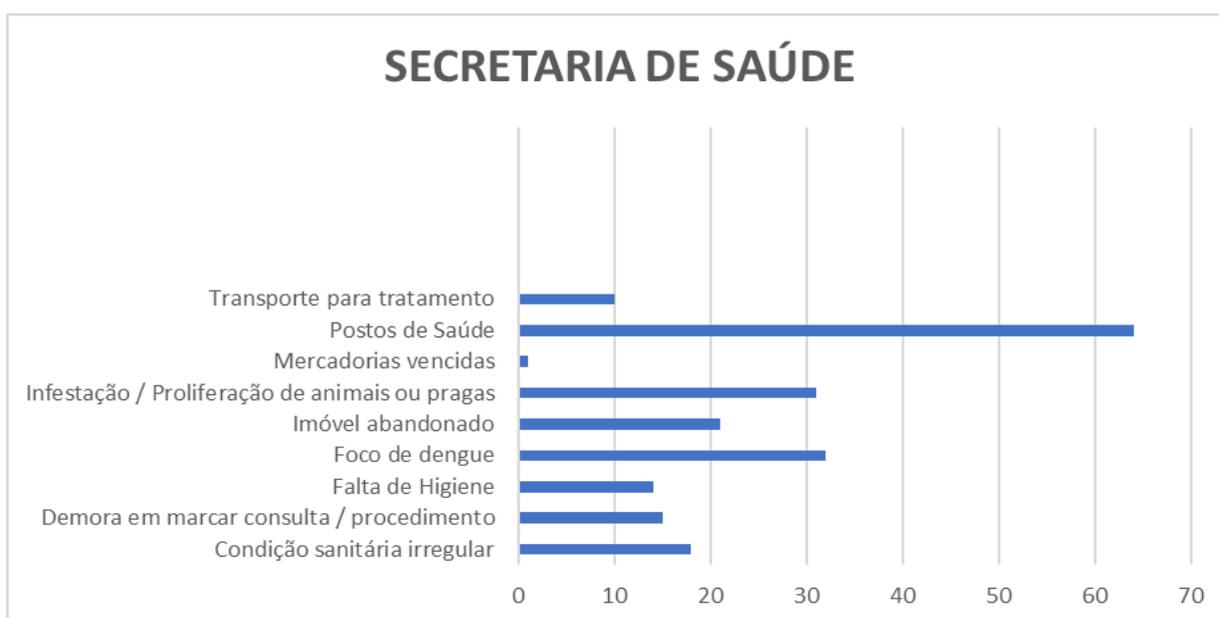


Gráfico 4. Manifestações referente a Secretaria de Saúde registradas no ano de 2023.

A Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente recebeu 217 manifestações, sendo sua maioria referente a maus tratos a animais, seguido por poda de árvores de rua.

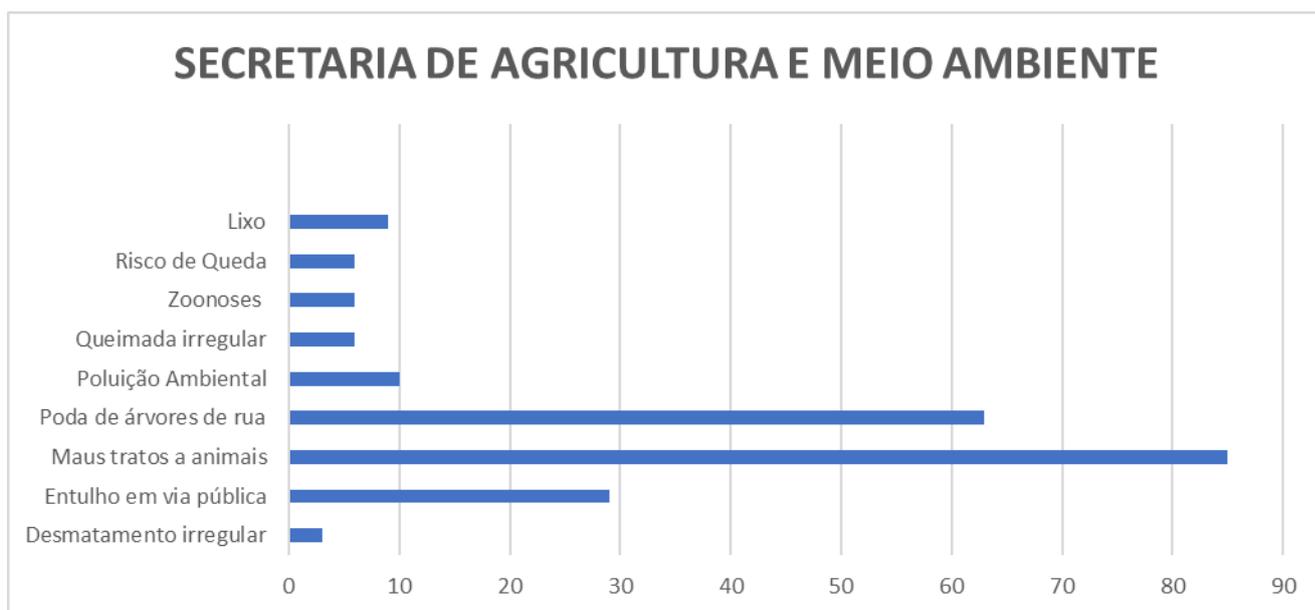


Gráfico 5. Manifestações relacionadas a Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente registradas no ano de 2023.

O canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos munícipes no ano de 2023 ainda foi por telefone, com um total de 52% das demandas recebidas. Porém, graças a implementação do “Porto Feliz Digital”, neste ano, 36% da demanda foi realizada através do site, enquanto apenas 12% das demandas foram registradas pessoalmente. Esse número mostra um crescimento de mais de 20% de atendimento pelo site comparado com o ano anterior.

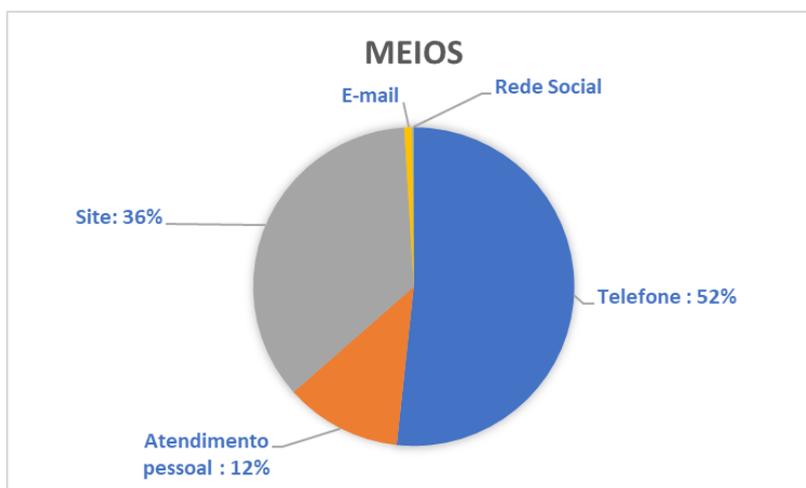


Gráfico 6. Meios de acesso à Ouvidoria.

4. Tipos de manifestações

A Ouvidoria é responsável por receber os seguintes tipos de manifestações da população:

- Crítica: Manifestação que apresente uma avaliação dos procedimentos adotados pela Prefeitura com argumentos claros e pertinentes;
- Denúncia: Manifestação que contenha relato referente a indícios de irregularidades envolvendo a Prefeitura, bem como de seus colaboradores;
- Elogio: Manifestação de satisfação e aprovação para com decisões, procedimentos e o desempenho da Prefeitura;
- Reclamação: Manifestação que expresse insatisfação quanto aos procedimentos adotados pela Prefeitura;
- Sugestão: Manifestação que apresente propostas com o intuito de melhorar o Município.

Quanto à identidade do munícipe, as manifestações podem ser:

- Anônimas: Quando o munícipe não se identifica;
- Identificadas: Quando o munícipe informa seus dados pessoais.
- Sigilosas: Caso o munícipe se identifique e não autorize a divulgação de seus dados de identificação, é resguardado o sigilo das informações.

As manifestações de autoria desconhecida ou incerta são admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

5. Conclusão

A Ouvidoria do Município de Porto Feliz, no ano de 2023, por meio de seus canais de acesso, recebeu, ao todo, 922 manifestações, cerca de 40 a mais em relação ao ano anterior. Com um grande aumento nas manifestações através do site, devido a implementação do <https://portofeliz.1doc.com.br/atendimento>. Acredita-se que com o costume e adaptação da população em resolver suas demandas de forma online, o número tende a crescer nos próximos anos.

As demandas recebidas foram passadas aos setores responsáveis e obteve-se respostas e/ou providências foram tomadas no prazo de 30 a 60 dias, conforme disposto na Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

No decorrer do presente Relatório procuramos evidenciar, com base em gráficos e tabelas, um cenário abrangendo todos os tipos de demandas dos cidadãos que procuraram a Prefeitura durante o exercício de 2023. A respeito dos avanços obtidos no exercício, certo é que há melhorias a serem alcançadas, tornando cada vez mais eficientes e eficazes os procedimentos adotados, sempre com o objetivo maior de



PREFEITURA DE
PORTO FELIZ

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO FELIZ
ESTADO DE SÃO PAULO**

Ouvidoria

Caixa Postal 026 – Fone: (15) 3261-9000 ramal 9003

E-mail: ouvidoria@portofeliz.sp.gov.br

*Longe levei
as fronteiras do Brasil*

solidificar a atuação desta Ouvidoria, como um canal de comunicação entre a Prefeitura do Município de Porto Feliz e os munícipes.