

RELATÓRIO ANUAL REFERENTE AO ANO DE 2019

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.

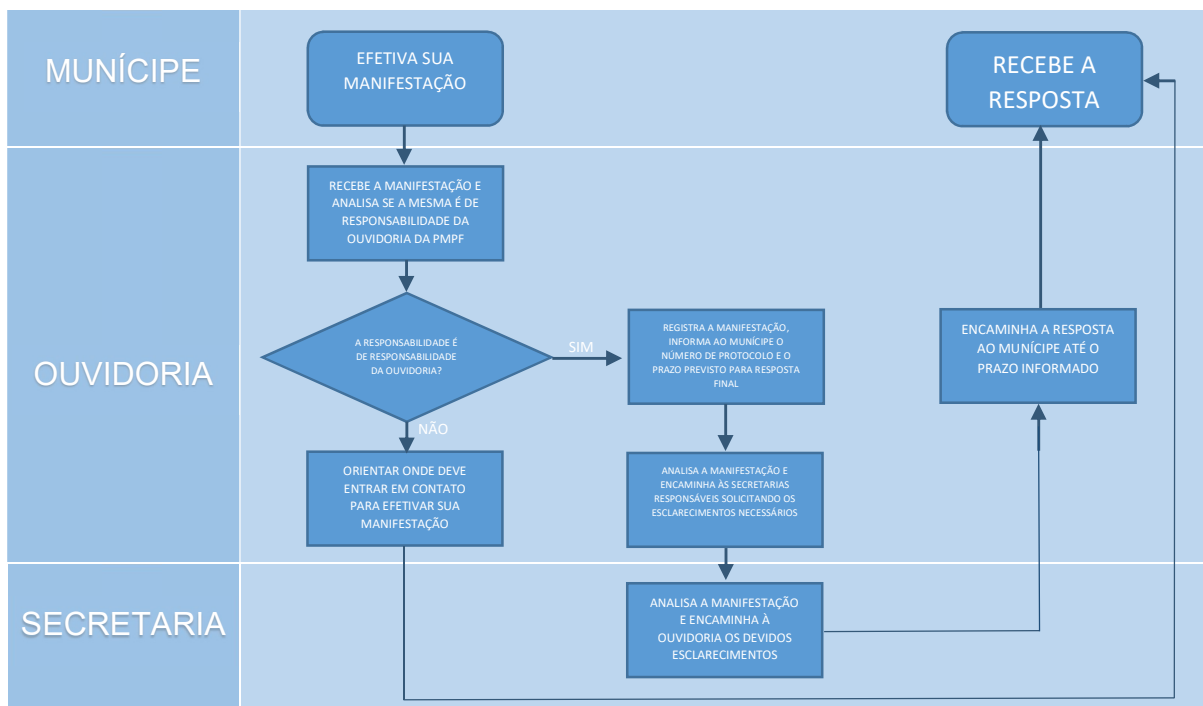


Figura 1. Fluxograma com o caminho da manifestação do munícipe

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

- ▶ Pela internet: através do link “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 777 manifestações no ano de 2019.

Conforme disposto no Gráfico 2, a Secretaria de Saúde foi a que apresentou maior número de manifestações no ano de 2019, seguida da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Urbanismo e após, Secretaria de Obras Públicas, Planejamento Urbano e Habitação.

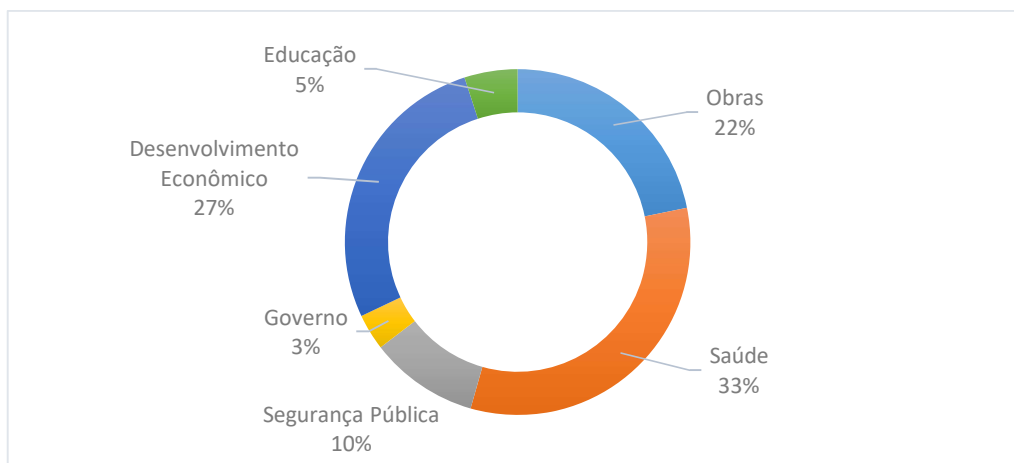


Gráfico 2. Demandas registradas por Secretarias.

A Secretaria de Saúde recebeu 249 manifestações no ano de 2019, sendo a sua maioria referente ao atendimento.

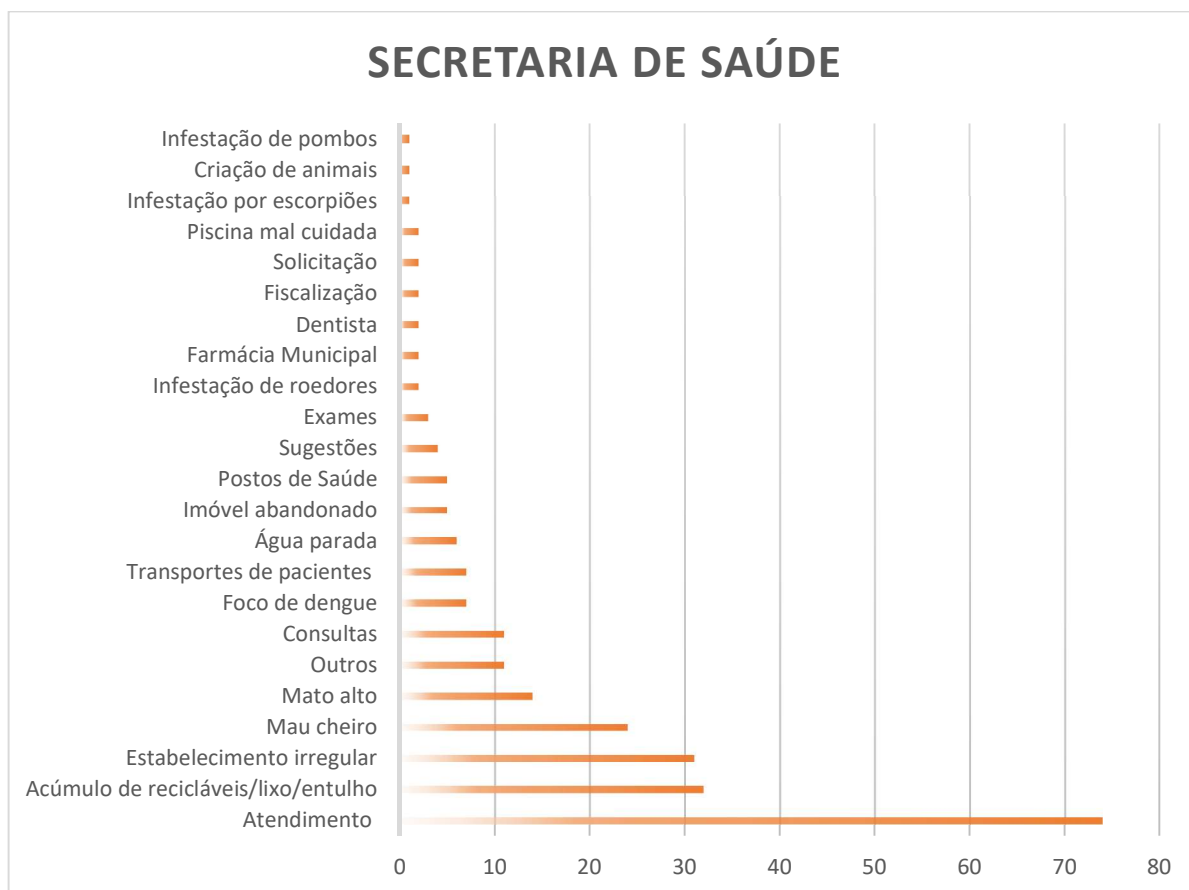


Gráfico 3. Manifestações registradas no ano de 2019.

A Secretaria de Desenvolvimento Econômico recebeu 207 manifestações, sendo 29% relacionadas a mato alto em terreno particular, 23% referente a maus tratos/abandono de animais e 16% referente a construções irregulares.



Gráfico 4. Manifestações registradas no ano de 2019.

A Secretaria de Obras Públicas recebeu 167 manifestações, sendo a sua maioria referente a estrada danificada, contabilizando 23% do total desta secretaria.



Gráfico 5. Manifestações registradas no ano de 2019.

O canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos munícipes no ano de 2019 foi por telefone, com um total de 515 registros, representando 66% das demandas recebidas. 27% das demandas foram registradas pessoalmente, 6% pela internet e 1% através de carta, conforme mostra o gráfico 6.

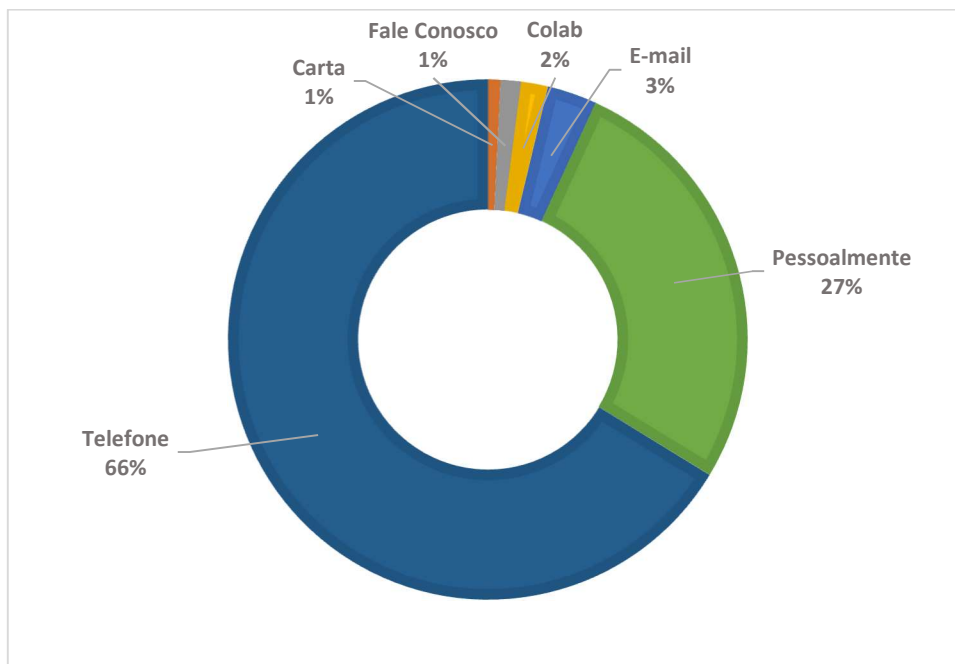


Gráfico 6. Meios de acesso à Ouvidoria.

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 2019, por meio de seus canais de acesso, recebeu, ao todo, 777 manifestações, 50 a mais em relação ao ano anterior.

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. Do total das demandas, 670 foram resolvidas.

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 2019. 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 solidificar a atuação desta Ouvidoria, como um canal de comunicação entre a Prefeitura do Município de Porto Feliz e os munícipes.