

## RELATÓRIO ANUAL REFÊRENTE AO ANO DE 2018

### 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.

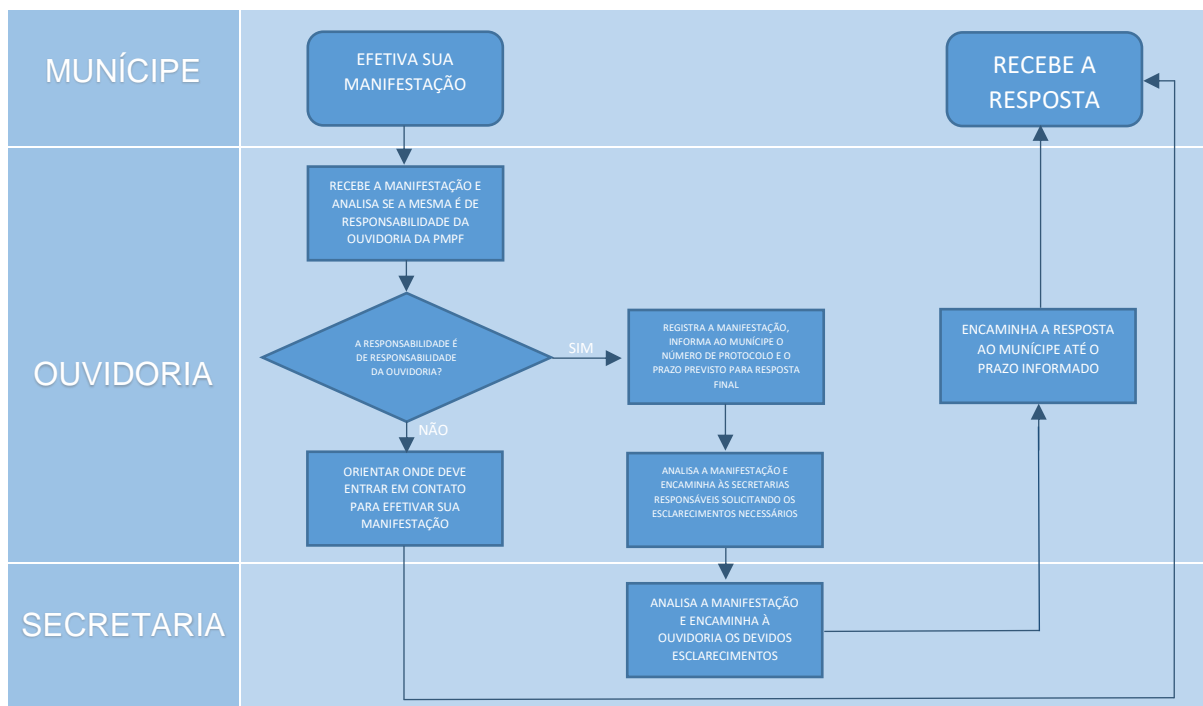


Figura 1. Fluxograma com o caminho da manifestação do munícipe

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](mailto: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.

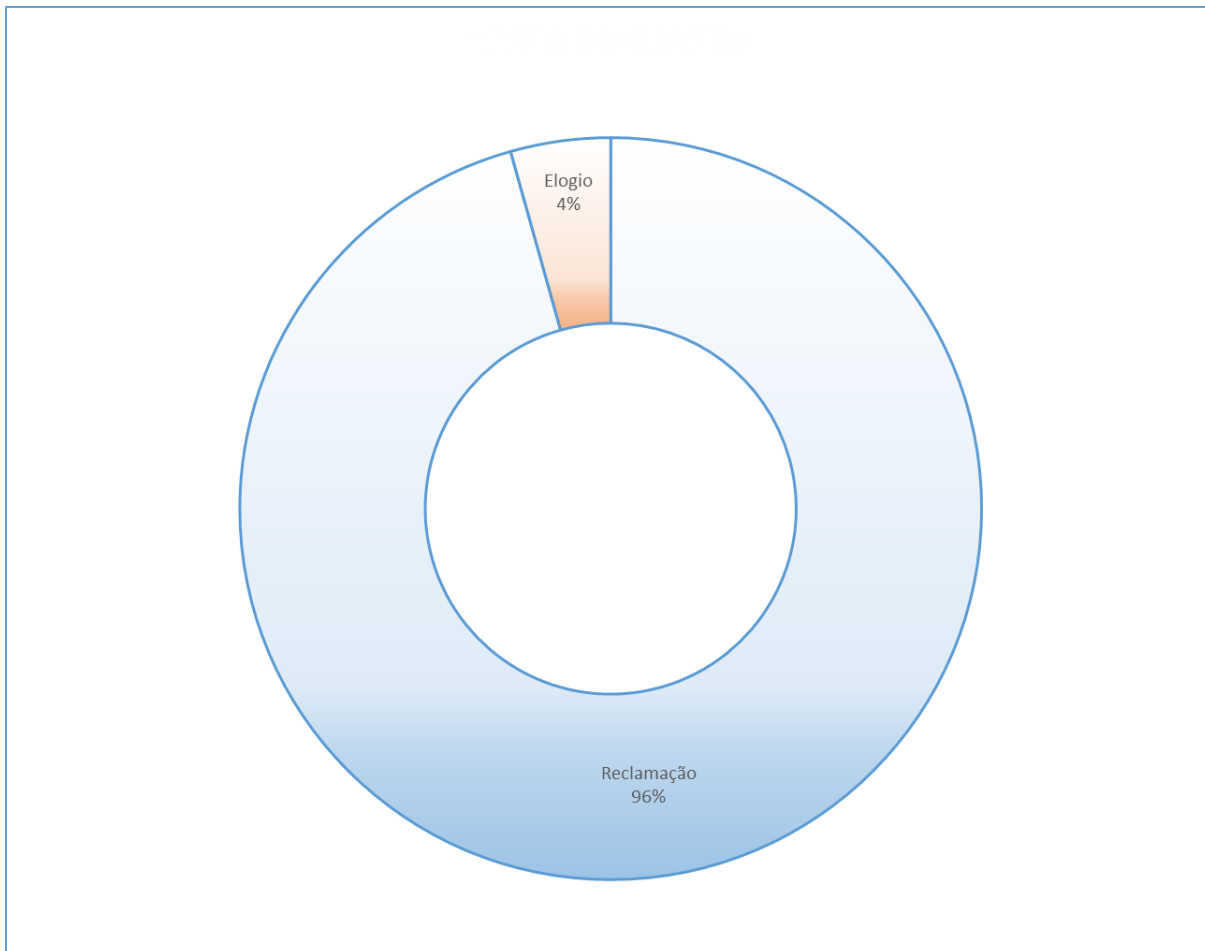


Gráfico 1. Tipos de manifestações registradas pela ouvidoria.

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 735 manifestações no ano de 2018.

Nota-se que há 8 manifestações indeferidas, decorrentes de engano, verifica-se o desconhecimento da população às atribuições da Ouvidoria do Município de Porto Feliz. Gráfico 2.

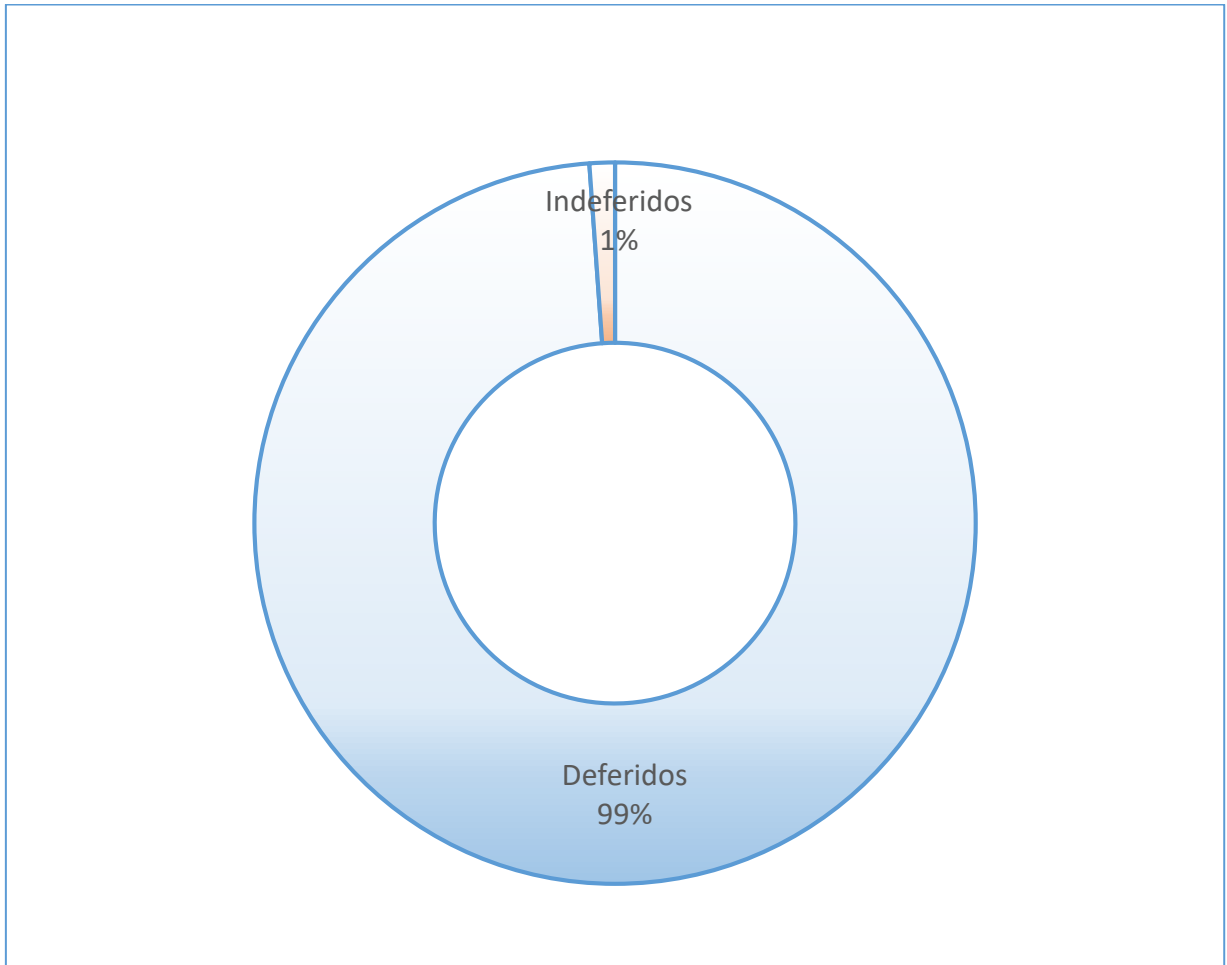


Gráfico 2. Demandas deferidas e indeferidas.

Conforme o Gráfico 3, a Secretaria de Saúde foi a que apresentou maior número de manifestações no ano de 2018, seguida da Secretaria de Obras e após, Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Urbanismo.

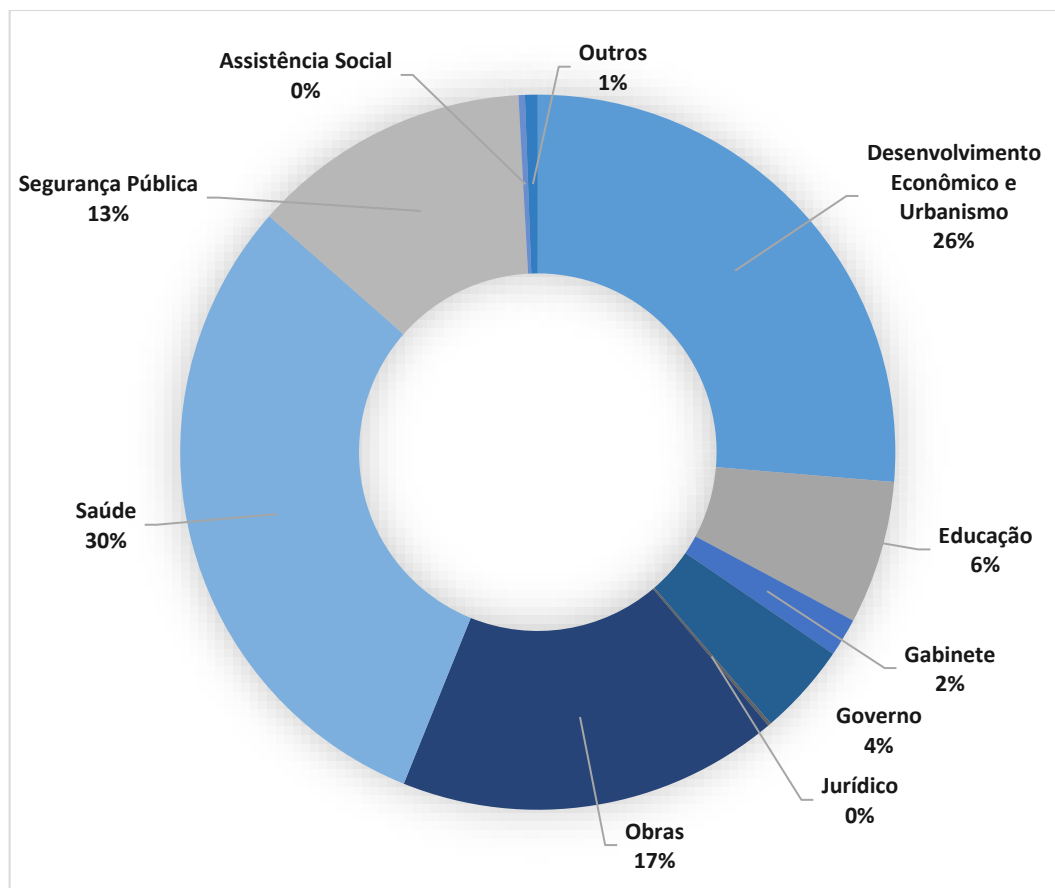


Gráfico 3. Demanda registradas por Secretarias.

A Secretaria de Saúde recebeu 211 manifestações no ano de 2018, sendo a sua maioria referente ao atendimento.

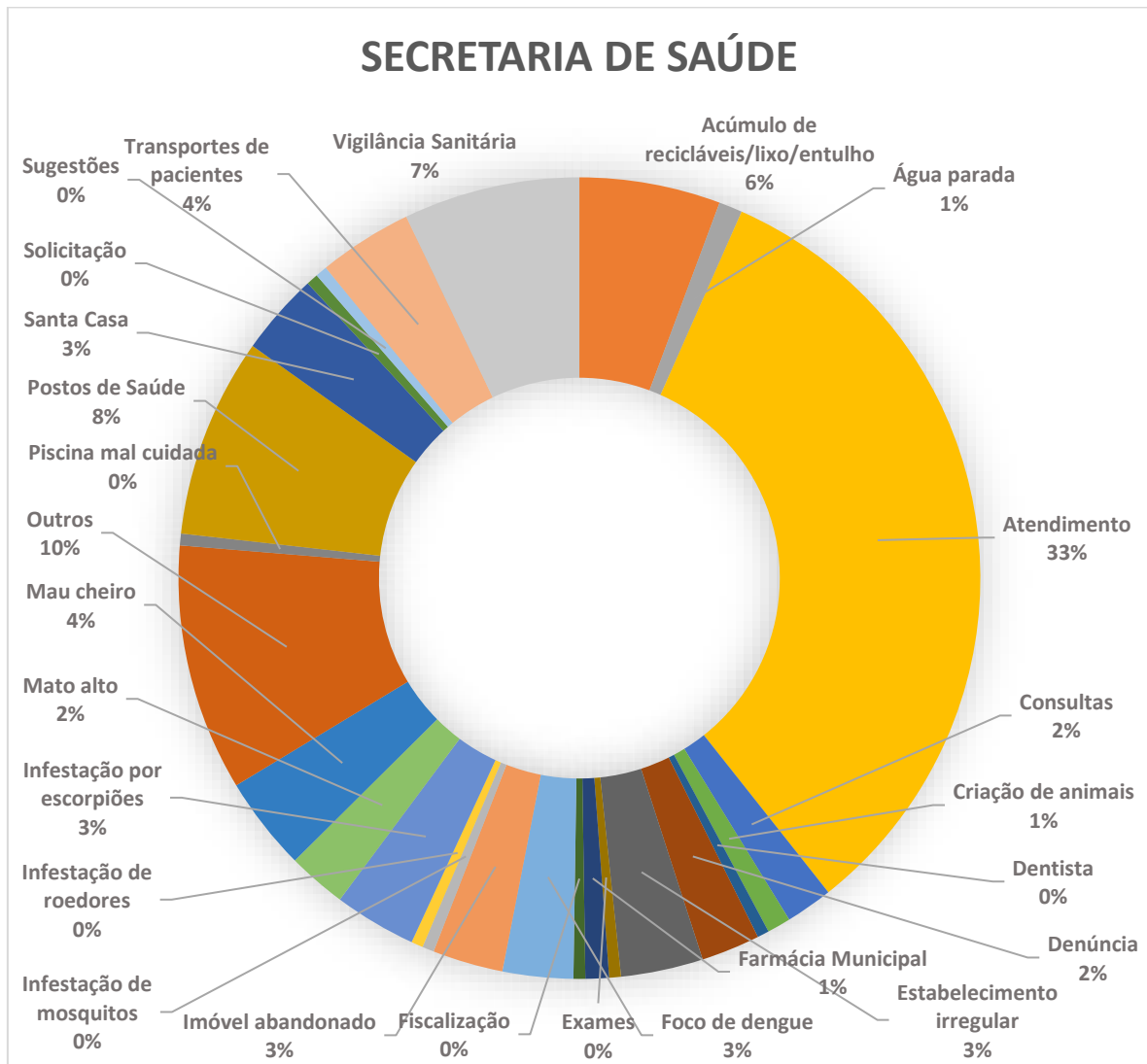


Gráfico 4. Manifestações registradas no ano de 2018.

A Secretaria de Desenvolvimento Econômico recebeu 183 manifestações, sendo 24% direcionadas ao Centro de Controle de Zoonoses, 22% a Diretoria de Meio Ambiente e 18% referente a denúncia de mato alto em terreno particular.

## SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO

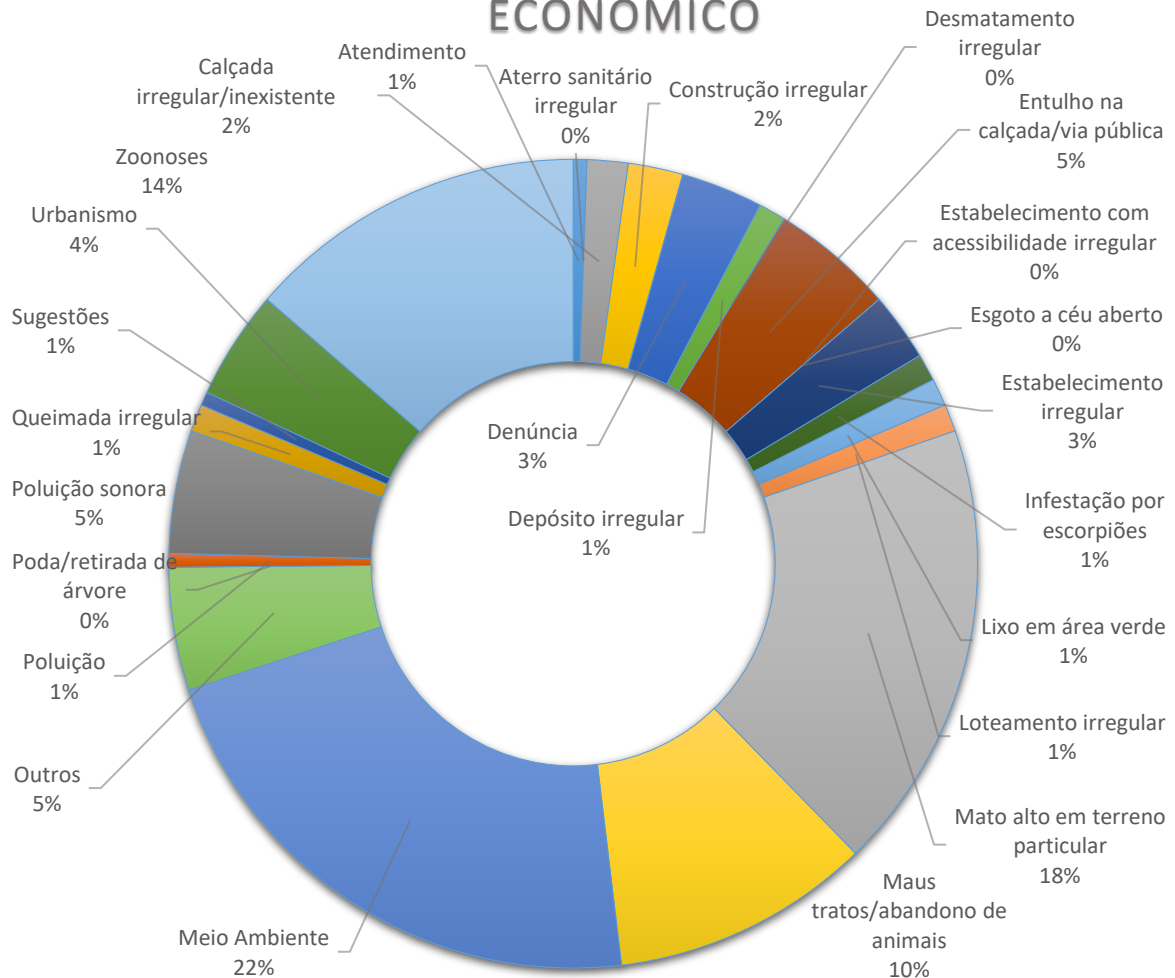


Gráfico 5. Manifestações registradas no ano de 2018.

A Secretaria de Obras Públicas recebeu 120 manifestações, sendo a sua maioria referente a limpeza pública, contabilizando 22%.

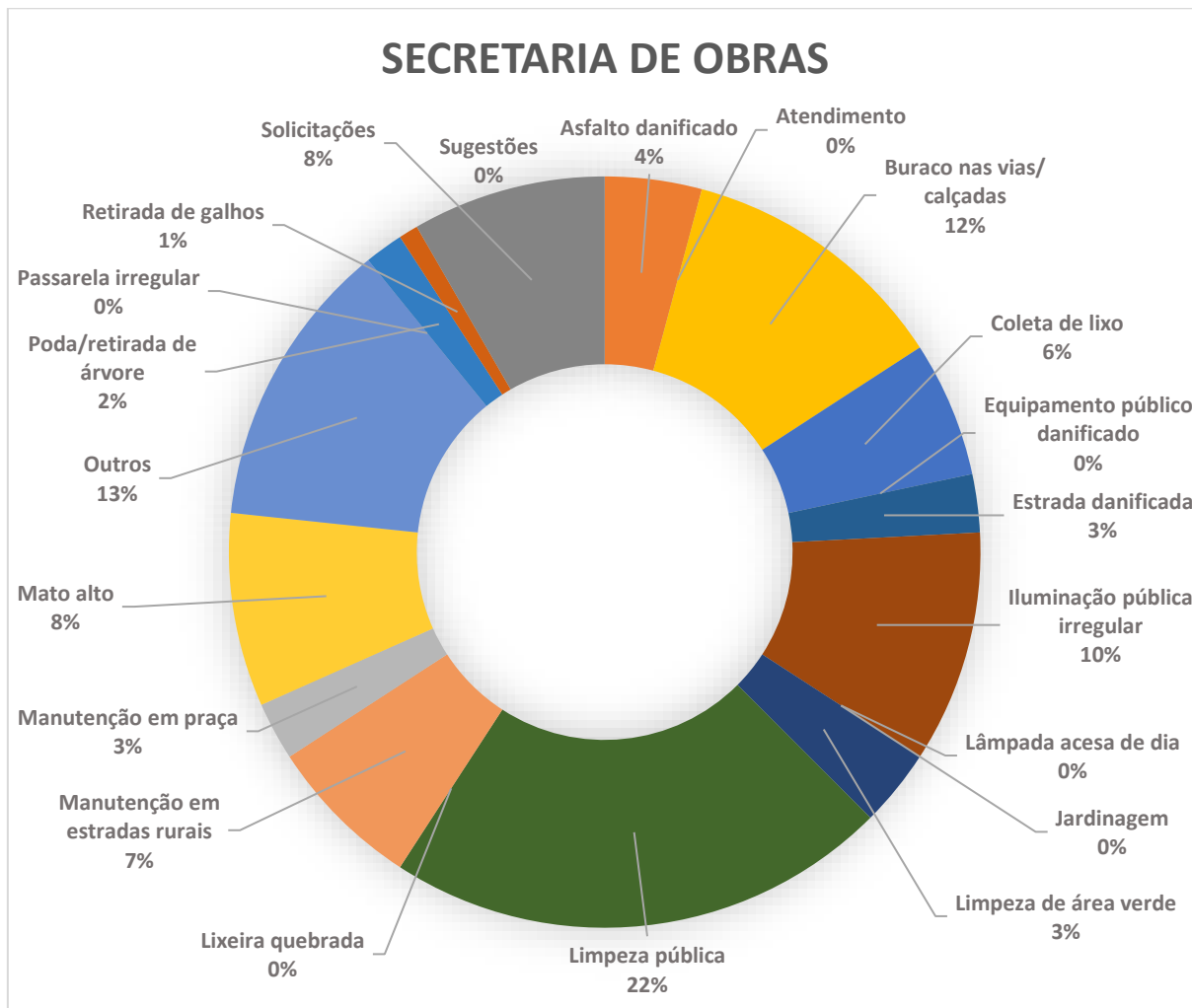


Gráfico 6. Manifestações registradas no ano de 2018.

O canal de acesso à Ouvidoria mais utilizados pelos munícipes, no ano de 2018, foi por telefone, com um total de 446 registros, representando 61% das demandas recebidas.

Com um total de 82 registros, foram 12% das demandas por meio da internet, 198 registros pessoalmente sendo 27% do total de manifestações e 446 por telefone, correspondendo a 61% do total. Conforme Gráfico 7.



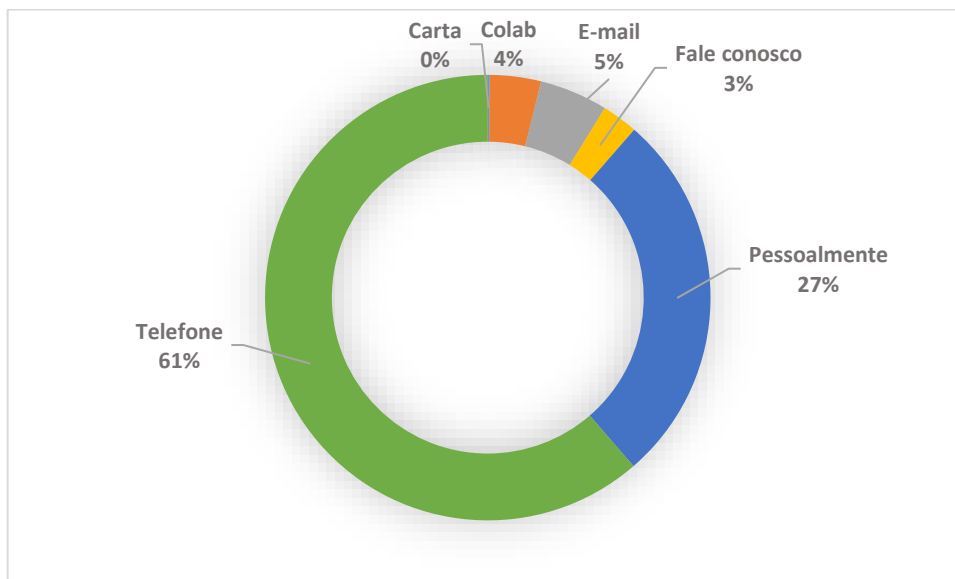


Gráfico 7. Meios de acesso à Ouvidoria.

#### 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 2018, por meio de seus canais de acesso, recebeu, ao todo, 727 manifestações, 156 a menos em relação ao ano anterior.

As demandas recebidas foram passadas aos setores responsáveis e apesar da demora obteve-se respostas e/ou providências foram tomadas.

Além de atuar como canal de comunicação entre a Prefeitura do Município de Porto Feliz e os munícipes, no ano de 2018 o uso do canal Fale Conosco foi intensificado, possibilitando uma interação mais ágil e efetiva entre as partes envolvidas.

Matheus Brienza de Oliveira Ravelli  
Supervisor de Ouvidoria