

RELATÓRIO ANUAL REFERENTE AO ANO DE 2017

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.

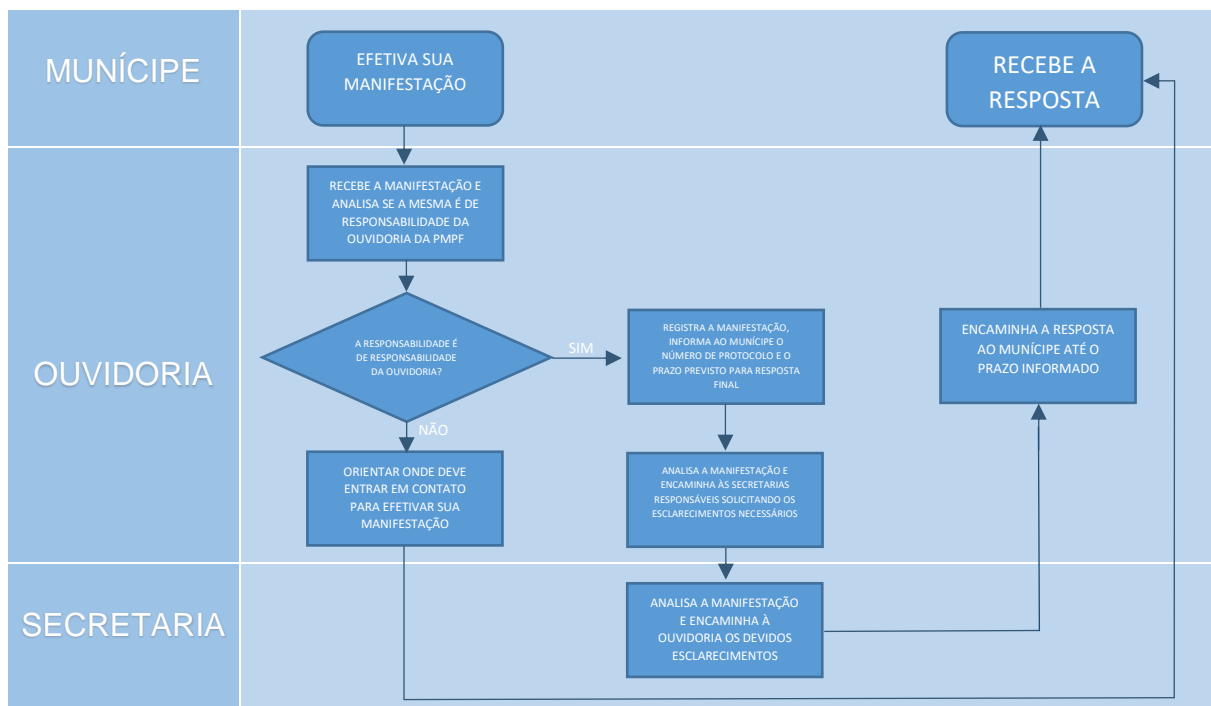


Figura 1. Fluxograma com o caminho da manifestação do munícipe

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

▶ Pela internet: mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na página “Ouvidoria” no site institucional ou por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico ouvidoria@portofeliz.sp.gov.br;

▶ Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00, no prédio do Paço Municipal de Porto Feliz;

▶ Por telefone: de segunda a sexta-feira, das 09h00 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 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

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.

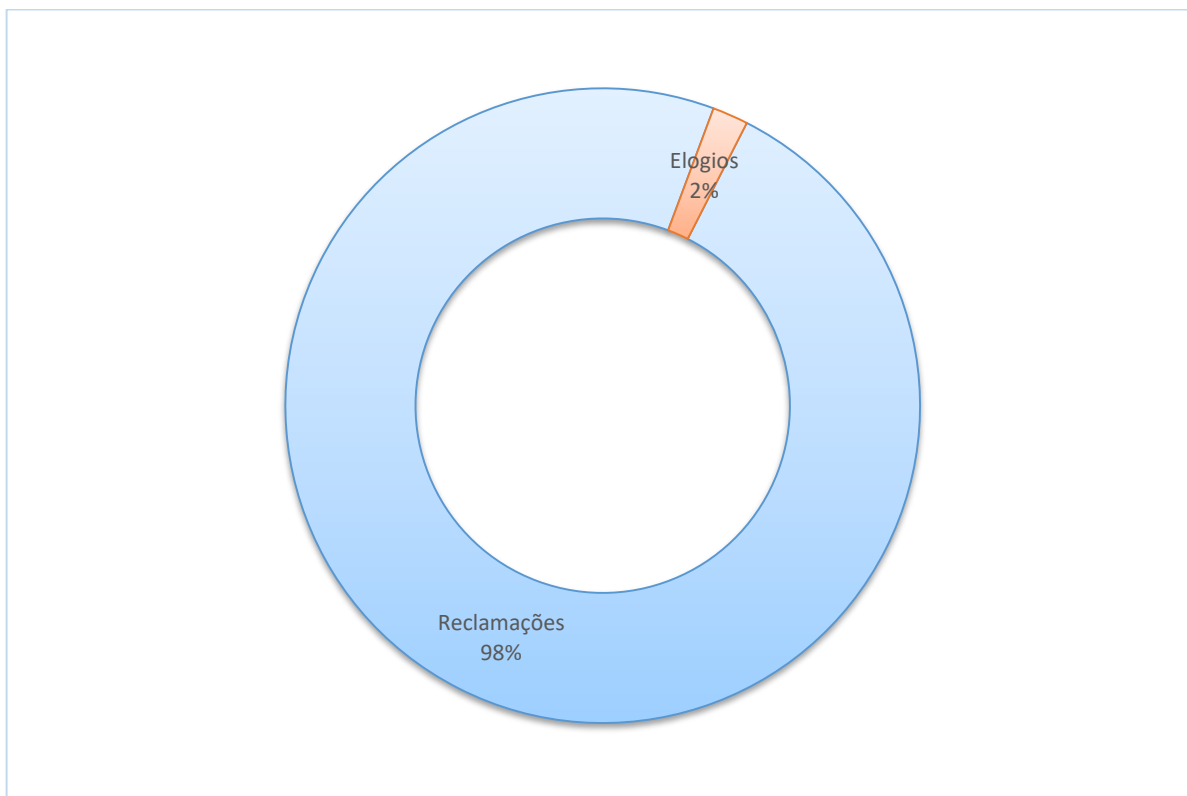


Gráfico 1. Tipos de manifestações registradas pela ouvidoria.

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 883 manifestações no ano de 2017.

Nota-se que há 66 manifestações indeferidas, decorrentes de engano, verifica-se o desconhecimento da população às atribuições da Ouvidoria do Município de Porto Feliz. Gráfico 2.

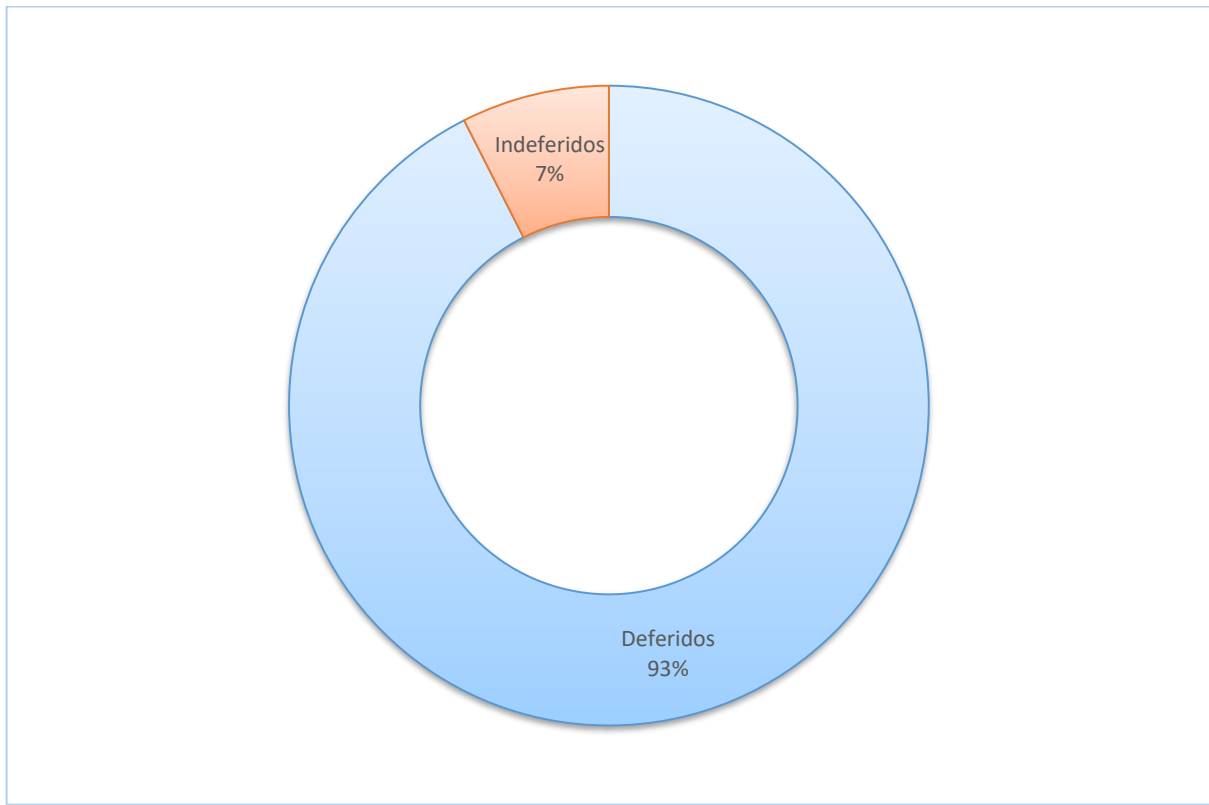


Gráfico 2. Demandas deferidas e indeferidas.

Conforme o Gráfico 3, o mês de fevereiro foi o que apresentou maior número de manifestações no ano de 2017, com 24% na categoria limpeza pública.

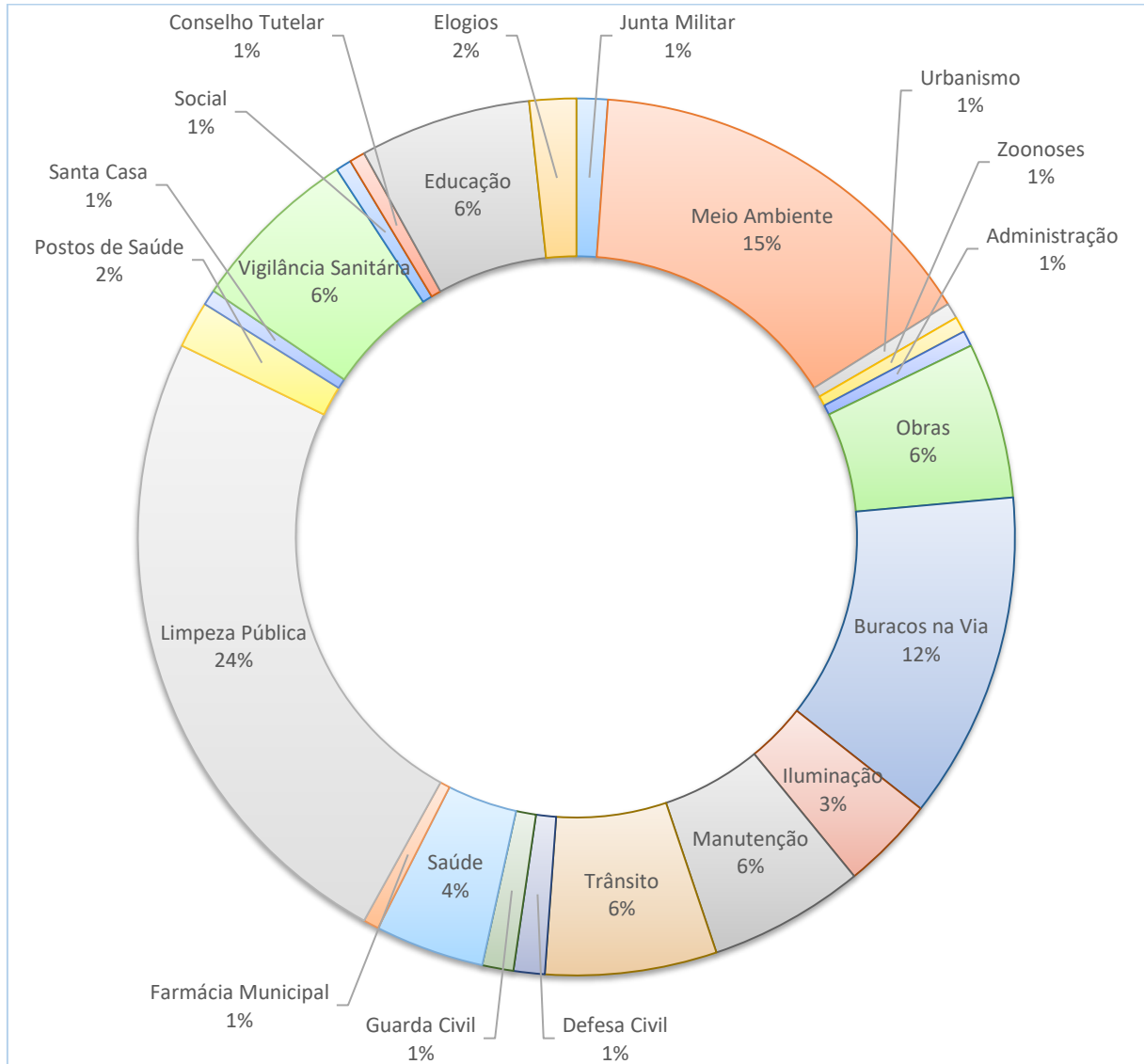


Gráfico 3. Demanda referente ao mês de fevereiro.

No Gráfico 4 observa-se que 45% das manifestações registradas, apesar de Secretarias distintas, estão relacionadas a limpeza da cidade (limpeza pública, meio ambiente e vigilância sanitária), tanto em áreas públicas como em áreas privadas.

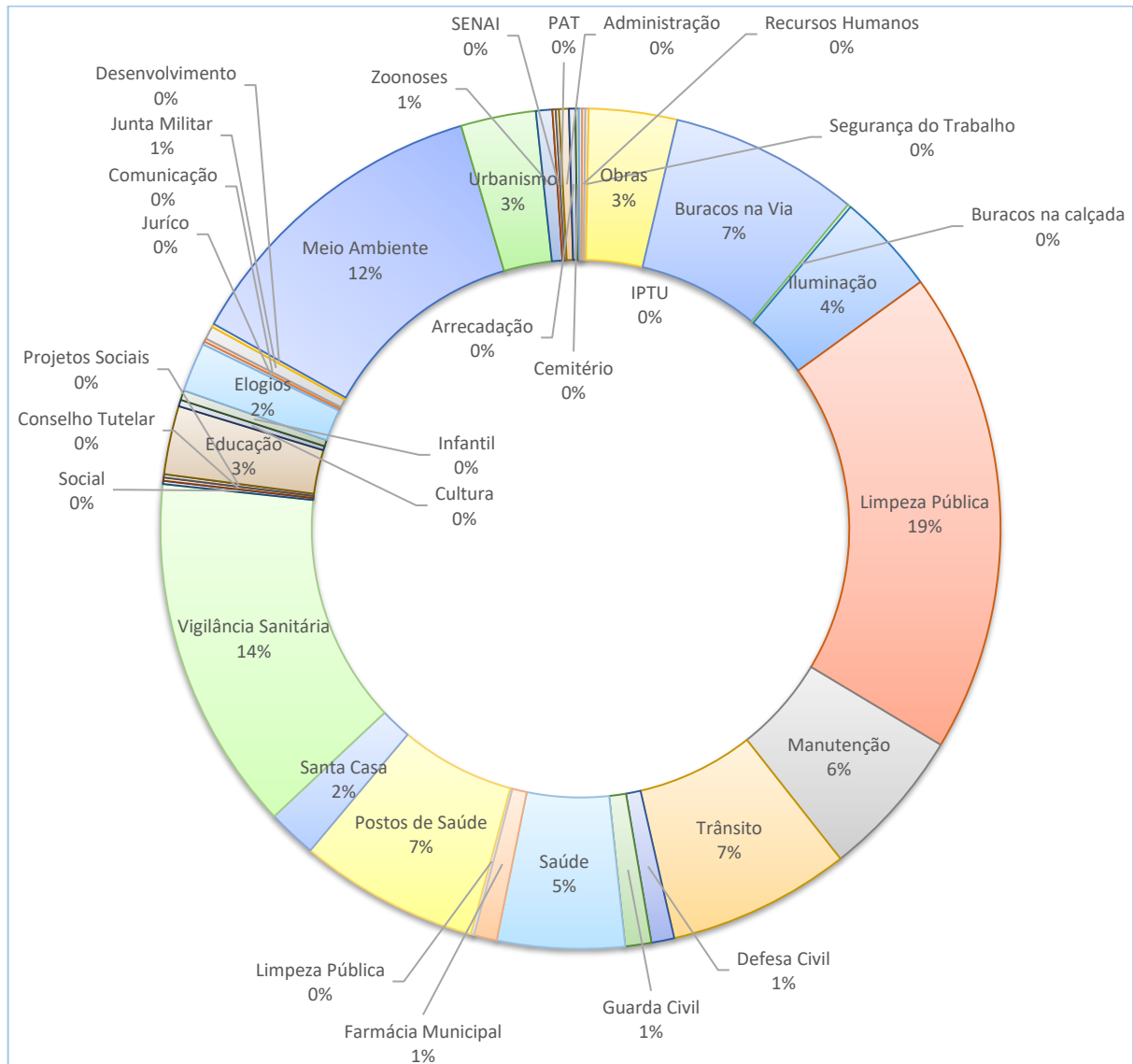


Gráfico 4. Manifestações registradas no ano de 2017.

O canal de acesso à Ouvidoria mais utilizados pelos munícipes, no ano de 2017, foi o Colab, com um total de 327 registros, representando 37% das demandas recebidas.

Com um total de 348 registros, foram 39% das demandas por meio da internet, 212 registros pessoalmente sendo 24% do total de manifestações e 323 por telefone, correspondendo a 37% do total. Conforme Gráfico 5.

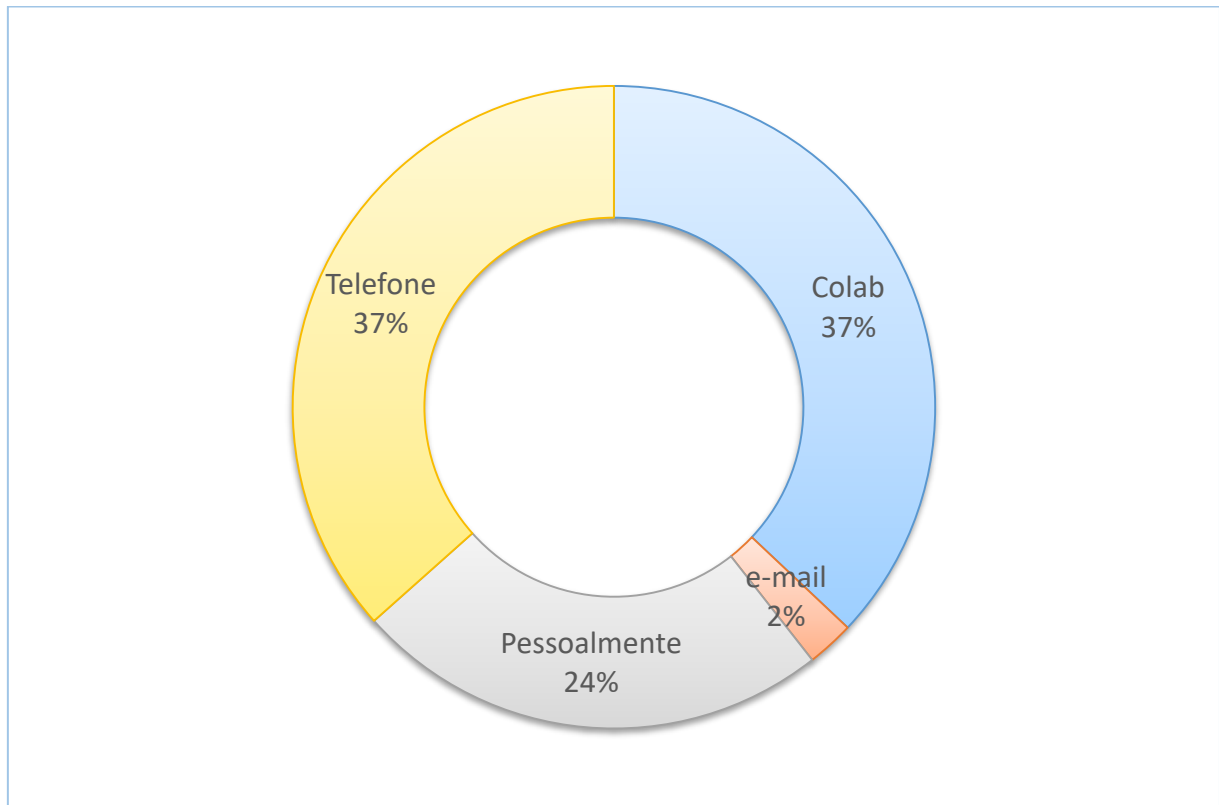


Gráfico 5. Meios de acesso à Ouvidoria.

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 2017, por meio de seus canais de acesso, recebeu, ao todo, 883 manifestações. Como não se tinha um controle quanto às manifestações dos munícipes, anterior a 2017, não foi possível realizar um comparativo.

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, os parceiros e os munícipes, no ano de 2017, incentivou a participação da população por meio do Colab, com o objetivo de fiscalizar e contribuir para a melhoria da cidade.

Matheus Brienza de Oliveira Ravelli
Supervisor de Ouvidoria