



**RELATÓRIO DE GESTÃO 2023**

**OUVIDORIA DO MUNICÍPIO**

A Ouvidoria do Município, instituída pela LC 175/17 de 30 de Agosto de 2017, produziu no ano de 2022 os seguintes números:

1. Direcionamento dos atendimentos para as Secretarias responsáveis.
2. Publicidade mensal no site da Prefeitura de todas as demandas da Ouvidoria.
3. Total de atendimentos realizados: 2.296 atendimentos.
4. Total dos atendimentos abertos em 31/12/23: 4 atendimentos.

SENDO:

- 4.1. 10 atendimentos mais solicitados por trimestre de 2023:

	<b>Total</b>	<b>Em aberto</b>	<b>Resolvido</b>	<b>% Resolvido</b>
<b>JANEIRO A MARÇO DE 2023</b>	<b>351</b>	<b>0</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>
Limpeza de Terreno	90	0	90	100%
Buracos na Via	24	0	24	100%
Imóvel Abandonado	18	0	18	100%
Limpeza de Área Pública	17	0	17	100%
Proteção e Bem Estar de Animais Domésticos	17	0	17	100%
Entulho na Calçada	13	0	13	100%
Condição Sanitária Irregular	12	0	12	100%
Animais Grande Porte Perímetro Urbano	10	0	10	100%
Limpeza Urbana	9	0	9	100%
Posturas	9	0	9	100%



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA**  
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"

**OUVIDORIA**

	<b>Total</b>	<b>Em aberto</b>	<b>Resolvido</b>	<b>% Resolvido</b>
<b>ABRIL A JUNHO DE 2023</b>	<b>473</b>	<b>1</b>	<b>473</b>	<b>99,79%</b>
Proteção e Bem Estar de Animais Domésticos	77	0	77	100%
Limpeza de Terreno	56	0	56	100%
Buracos na Via	22	0	22	100%
Limpeza de Área Pública	18	0	18	100%
Poluição Sonora	12	0	12	100%
Alvará de Funcionamento	12	0	12	100%
Posturas	12	0	12	100%
Imóvel Abandonado	11	0	11	100%
Animais Grande Porte Perímetro Urbano	11	0	11	100%
Calçada Danificada/Com Mato	10	0	10	100%

	<b>Total</b>	<b>Em aberto</b>	<b>Resolvido</b>	<b>% Resolvido</b>
<b>JULHO A SETEMBRO DE 2023</b>	<b>579</b>	<b>0</b>	<b>579</b>	<b>100%</b>
Retirada de Galhos	130	0	130	100%
Proteção e Bem Estar de Animais Domésticos	53	0	53	100%
Limpeza de Terreno	28	0	28	100%
Buracos na Via	18	0	18	100%
Limpeza Urbana	17	0	17	100%
Condição Sanitária Irregular	15	0	15	100%
Animais Grande Porte Perímetro Urbano	12	0	12	100%
Imóvel Abandonado	12	0	12	100%
Limpeza de Área Pública	12	0	12	100%
Bueiro / Boca de Lobo	11	0	11	100%

	<b>Total</b>	<b>Em aberto</b>	<b>Resolvido</b>	<b>% Resolvido</b>
<b>OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023</b>	<b>893</b>	<b>4</b>	<b>889</b>	<b>99,5%</b>
Retirada de Galhos	306	0	306	100%
Limpeza de Terreno	95	1	94	98,9%
Proteção e Bem Estar de Animais Domésticos	63	1	62	98,4%
Buracos na Via	36	0	36	100%
Limpeza de Área Pública	30	0	30	100%
Limpeza Urbana	31	0	31	100%
Calçada Danificada / Com Mato	17	0	17	100%
Guias e Sarjetas	15	0	15	100%
Patrulhamento	15	0	15	100%
Animais de Grande Porte Perímetro Urbano	14	0	14	100%



## **OUVIDORIA**

4.2. Os setores com maior número de atendimento em 2023:

<b>Setores</b>	<b>Nº de atendimentos</b>	<b>Porcentagem</b>
Secretaria de Meio Ambiente e Zeladoria	764	33,27%
Seção de Fiscalização de Posturas	572	24,91%
Divisão de Meio Ambiente	314	13,67%
Secretaria de Saúde	128	5,57%

5. Foram realizado um total de 31 pedidos de e-SIC.

6. Percentual de e-SIC resolvidos: 31 (100% concluídos).

### **Recomendações:**

Diante dos números apresentados no relatório da Ouvidoria podemos perceber que existem muitas reclamações por parte dos munícipes referentes as áreas públicas da municipalidade. Dentre os bairros que recebem as reclamações, os de maior número são: Santo Afonso, José Gomes, Jardim Libertucci, Jardim Recreio, Jardim Centenário, Jardim Paschoal Salzano, Santa Luzia e Paulo Calixto. Sendo assim, a Ouvidoria sugere que a Secretaria de Meio Ambiente e Zeladoria solicite a Seção de Cadastro um relatório onde constam todas as Áreas Verdes, Áreas Institucionais e Sistemas de Lazer de cada um dos bairros citados para que haja uma regular manutenção e limpeza dessas áreas públicas, diminuindo consideravelmente as reclamações. Outro fator a ser observado é a necessidade de se fazer um cronograma de zeladoria desses equipamentos públicos para que quando estiverem precisando novamente de limpeza, a Zeladoria já tenha um agendamento para manutenção desses locais, mantendo-os sempre limpos.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA**  
"A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO"

**OUIDORIA**

---

A Ouvidoria recebe também diversas ligações de munícipes que fizeram reclamações de limpeza de terrenos particulares e, após o prazo dado pelos fiscais de posturas, tornam a entrar em contato com a Ouvidoria informando que o terreno ainda continua com mato alto, entulho ou lixo. Diante do exposto, a Ouvidoria sugere, caso ainda não exista esse procedimento, que a Seção de Fiscalização de Posturas elabore uma planilha de prazos onde seja acompanhando o vencimento de cada notificação expedida e que ocorra uma nova diligência ao local após o prazo expirar para dar prosseguimento ao trâmite, como multas e suas reincidências e o devido encaminhamento à Secretaria de Zeladoria para limpeza do terreno caso o proprietário não realize a limpeza mesmo após as notificações e autuações. Acreditamos que, com esse controle dos prazos, a eficácia do serviço aconteça de forma mais satisfatória. Para finalizar, a Posturas deverá finalizar no Sistema 1Doc o andamento desses atendimentos (se o proprietário foi notificado/autuado, se a Zeladoria realizou a limpeza ou se o terreno encontra-se devidamente limpo) para que o reclamante seja informado pela Ouvidoria.

Atenciosamente,

**Marcel C. Dias da Silva**  
Ouvidor



PORTO FERREIRA

**PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA**  
“A CAPITAL NACIONAL DA CERÂMICA ARTÍSTICA E DA DECORAÇÃO”

**OUVIDORIA**

**SEÇÃO DE DEMANDA POPULAR**

A Seção de Demanda Popular é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal através da Ouvidoria, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

• **Dados apresentados pela Ouvidoria**

Considerando os dados apresentados pela Ouvidoria essa Seção ratifica todas as recomendações sugeridas pelo Ouvidor sendo de extrema importância que sejam colocadas em prática tendo em vista a reincidência de algumas demandas, como a limpeza de terrenos públicos e privados visando à melhoria do serviço prestado.

Foram elaborados e divulgados relatórios das atividades permanente da Ouvidoria no site da Municipalidade para manter o cidadão informado a respeito das averiguações, providências e resultados alcançados.

• **Sindicância**

Através desse canal de atendimento ao cidadão, tivemos abertura de processos administrativos, procedimento prudente para apurar fatos supostamente ocorridos, com objetivo final de dar efeito a algo previsto em lei.

**Secretaria de Saúde:** 01 atendimento.

**Secretaria de Desenvolvimento Social e Cidadania:** 01 atendimento.

**Secretaria de Meio Ambiente e Zeladoria:** 02 atendimentos.

**Secretaria de Educação:** 03 atendimentos.

**Secretaria de Fazenda:** 09 atendimentos.

**Carina Duarte Militão da Silva Rocha**

Chefe de Seção de Demanda Popular