



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

OUVIDORIA

Porto Ferreira, 14 de fevereiro de 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: 1.463 atendimentos.
4. Percentual dos atendimentos resolvidos: 1.463 (100% concluídos).

SENDO:

- 4.1. 10 atendimentos mais solicitados por trimestre de 2022:

	Total	Em aberto	Resolvido	% Resolvido
JANEIRO A MARÇO DE 2022	375	0	375	100%
Limpeza de Terreno	84	0	84	100%
Limpeza de Área Pública	22	0	22	100%
Buracos na Via	20	0	20	100%
Condição Sanitária Irregular	20	0	20	100%
Proteção e Bem Estar de Animais Domésticos	19	0	19	100%
Imóvel Abandonado	12	0	12	100%
Poluição Sonora	12	0	12	100%
Estabelecimento Irregular	8	0	8	100%
Foco de Dengue	8	0	8	100%
Veículo Abandonado	7	0	7	100%

K. A. Baiana



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

OUVIDORIA

	Total	Em aberto	Resolvido	% Resolvido
ABRIL A JUNHO DE 2022	306	0	306	100%
Limpeza de Terreno	44	0	44	100%
Proteção e Bem Estar de Animais Domésticos	37	0	37	100%
Buracos na Via	18	0	18	100%
Entulho na Calçada	13	0	13	100%
Poluição Sonora	13	0	13	100%
Posturas	11	0	11	100%
Limpeza de Área Pública	8	0	8	100%
Sinalização Vertical e Horizontal	7	0	7	100%
Fiscalização de Obras Privadas	7	0	7	100%
Animais de Grande Porte Perímetro Urbano	6	0	6	100%

	Total	Em aberto	Resolvido	% Resolvido
JULHO A SETEMBRO DE 2022	344	0	344	100%
Limpeza de Terreno	73	0	73	100%
Proteção e Bem Estar de Animais Domésticos	49	0	49	100%
Limpeza Urbana	42	0	42	100%
Retirada de Galhos	23	0	23	100%
Buracos na Via	13	0	13	100%
Alvará de Funcionamento	9	0	9	100%
Entulho na Calçada	8	0	8	100%
Posturas	8	0	8	100%
Animais de Grande Porte Perímetro Urbano	7	0	7	100%
Estabelecimento Irregular	6	0	6	100%

	Total	Em aberto	Resolvido	% Resolvido
OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2022	438	0	438	100%
Proteção e Bem Estar de Animais Domésticos	93	0	93	100%
Limpeza de Terreno	86	0	86	100%
Retirada de Galhos	18	0	18	100%
Limpeza Urbana	17	0	17	100%
Entulho na Calçada	15	0	15	100%
Posturas	12	0	12	100%
Buracos na Via	11	0	11	100%
Limpeza de Área Pública	11	0	11	100%
Imóvel Abandonado	9	0	9	100%
Poluição Sonora	9	0	9	100%

K
Luana



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

OUVIDORIA

4.2. Os setores com maior número de atendimento em 2022:

Setores	Nº de Atendimentos	Porcentagem
Seção de Fiscalização de Posturas	578	39,50%
Divisão de Meio Ambiente	273	18,66%
Secretaria de Meio Ambiente e Zeladoria	251	17,15%
Secretaria de Saúde	103	7,04%

5. Em 2022 a Ouvidoria Municipal participou de reuniões da "Rede de Ouvidorias Municipais", parceria firmada entre o município de Porto Ferreira e a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo:

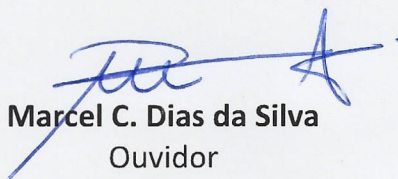
1ª Reunião realizada no dia 19/07/2022, presidida pelo Sr. Gilberto Nonaka, Procurador de Justiça e Ouvidor do MPSP;

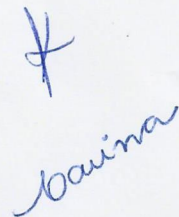
2ª Reunião realizada no dia 19/10/2022, também presidida pelo Sr. Gilberto Nonaka.

6. Foram realizados um total de 16 pedidos de e-SIC.

7. Percentual de e-SIC resolvidos: 16 (100% concluídos).

Atenciosamente,


Marcel C. Dias da Silva
Ouvidor





SEÇÃO DE DEMANDA POPULAR

Diante do Relatório apresentado pela Ouvidoria, verificamos os três setores com os maiores números de atendimentos:

- Seção de Fiscalização de Posturas (limpeza de terreno).
- Divisão de Meio Ambiente e Zeladoria (Proteção e bem estar de animais domésticos)
- Zeladoria e Meio Ambiente (Limpeza urbana em geral).

Como forma de demonstrar os resultados das ações desta Seção houve a abertura de sindicâncias tanto no Atendimento – Ouvidoria de número 1012/2022 (Memorando 1593/2023) Atendimento 1415/2022 quanto no Atendimento – Ouvidoria número 1028/2022 (Memorando nº 96/2023).

O sistema de atendimento da Ouvidoria e-Ouve foi alterado para o Sistema 1Doc o que gerou maior agilidade nos atendimentos e acesso do contribuinte bem como elevou a transparência do serviço.

Recomendações:

- a) Em relação à limpeza de terreno da Seção de Fiscalização de Posturas, limpeza de área pública, buraco na via e retirada de galhos da Secretaria de Meio Ambiente e Zeladoria ressaltamos a necessidade do acompanhamento de forma mais incisiva;
- b) Com um aumento significativo nos últimos meses em relação à proteção e bem estar de animais domésticos, a Seção de Demanda Popular entende por necessário orientar a Divisão de Meio Ambiente para que seja intensificada a realização de campanhas, publicações em jornais e redes sociais de forma mais incisiva e até mesmo a realização de palestras nas escolas com esse tema com o intuito de diminuir os casos e orientar a população sobre a Lei 3.425 de 21 de Fevereiro de 2018 sendo o dever de todo o tutor proporcionar, condições adequadas de bem estar, saúde, higiene individual do animal, inclusive com controle de parasitoses, circulação de ar, acesso ao sol e área coberta, garantindo-lhes comodidade e

K
baiana



PORTO FERREIRA

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

OUVIDORIA

segurança. Inclusive com a participação da Secretaria de Saúde e Centro de Controle de Zoonoses com relação a campanhas de castração;

- c) O sistema 1doc atende as demandas da Ouvidoria no que tange aos atendimentos, mas sugerimos a necessidade de um relatório mais eficiente que demonstre de forma detalhada os dados obtidos;
- d) Compete a Ouvidoria do Município promover a realização de pesquisas e assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a Administração Pública. Sendo assim recomendamos ao Controle Interno do Município um estudo de Pesquisa de Satisfação que possa ser utilizada em todos os setores com a finalidade de melhorar ainda mais os serviços prestados.
- e) Recebemos através da Ouvidoria algumas reclamações relacionadas ao atendimento dos nossos servidores, nesse sentido sobre um melhor desempenho por meio da Escola Municipal de Gestão Pública sugerimos atividades relativas à formação e treinamento dos servidores, bem como identificar necessidade de capacitação e aperfeiçoamento de pessoal, com diz a Lei 3704 de 2023, artigo 3º inciso IV.

Atenciosamente,

Carina Militão Rocha

Chefe da Seção de Demanda Popular