



**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO DE GESTÃO 2024**

**OUVIDORIA DO MUNICÍPIO**

A Ouvidoria do Município, instituída pela LC 175/17 de 30 de Agosto de 2017, produziu no ano de **2024** 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: 3.444 atendimentos.

**SENDO:**

- 3.1. 10 atendimentos mais solicitados por trimestre de 2024:

	<b>Total</b>	<b>Em aberto</b>	<b>Resolvido</b>	<b>% Resolvido</b>
<b>JANEIRO A MARÇO DE 2024</b>	<b>1.109</b>	<b>0</b>	<b>1.109</b>	<b>100%</b>
Retirada de Galhos	321	0	321	100%
Limpeza de Terreno	136	0	136	100%
Limpeza de Área Pública	75	0	75	100%
Proteção e Bem Estar de Animais Domésticos	66	0	66	100%
Buracos na Via	46	0	46	100%
Imóvel Abandonado	31	0	31	100%
Bueiro / Boco de Lobo	27	0	27	100%
Guias e Sarjetas	25	0	25	100%
Calçada Danificada / Com Mato	23	0	23	100%
Animais Grande Porte Perímetro Urbano	19	0	19	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 2024</b>	<b>852</b>	<b>0</b>	<b>852</b>	<b>100%</b>
Retirada de Galhos	234	0	234	100%
Limpeza de Terreno	68	0	68	100%
Proteção e Bem Estar de Animais Domésticos	60	0	60	100%
Buracos na Via	26	0	26	100%
Posturas	21	0	21	100%
Imóvel Abandonado	21	0	21	100%
Entulho na Calçada	20	0	20	100%
Limpeza de Área Pública	20	0	20	100%
Queimada	19	0	19	100%

	<b>Total</b>	<b>Em aberto</b>	<b>Resolvido</b>	<b>% Resolvido</b>
<b>JULHO A SETEMBRO DE 2024</b>	<b>644</b>	<b>0</b>	<b>644</b>	<b>100%</b>
Retirada de Galhos	172	0	172	100%
Proteção e Bem Estar de Animais Domésticos	90	0	90	100%
Limpeza de Terreno	30	0	30	100%
Buracos na Via	26	0	26	100%
Estabelecimento Irregular	21	0	21	100%
Servidores da Secretaria de Educação	17	0	17	100%
Bueiro / Boca de Lobo	14	0	14	100%
Poluição Sonora	14	0	14	100%
Entulho na Calçada	13	0	13	100%
Fiscalização Ambiental	12	0	12	100%

	<b>Total</b>	<b>Em aberto</b>	<b>Resolvido</b>	<b>% Resolvido</b>
<b>OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2024</b>	<b>839</b>	<b>25</b>	<b>814</b>	<b>97,02%</b>
Retirada de Galhos	266	0	266	100%
Proteção e Bem Estar de Animais Domésticos	95	0	95	100%
Limpeza de Terreno	68	1	67	98,53%
Poluição Sonora	63	19	44	69,84%
Buracos na Via	21	0	21	100%
Limpeza de Área Pública	18	0	18	100%
Posturas	18	0	18	100%
Entulho na Calçada	18	0	18	100%
Animais de Grande Porto Perímetro Urbano	16	0	16	100%
Estabelecimento Irregular	15	0	15	100%



**OUIDORIA**

3.2. Os setores com maior número de atendimentos em 2024:

<b>Setores</b>	<b>Nº de Atendimentos</b>	<b>Porcentagem</b>
Secretaria de Meio Ambiente e Zeladoria	1514	43,96%
Seção de Fiscalização de Posturas	812	23,57%
Divisão de Meio Ambiente	501	14,54%
Secretaria de Saúde	164	4,76%

4. Foram realizados um total de 31 pedidos de e-SIC.

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

**Recomendações:**

Recebemos diversas reclamações de munícipes sobre a limpeza de terrenos particulares e, após o prazo dado pelos fiscais de posturas, eles tornam a entrar em contato com a Ouvidoria informando que o terreno continua com mato alto, entulho ou lixo. Diante do exposto, a Ouvidoria sugeriu no ano anterior que a Seção de Fiscalização de Posturas elaborasse uma rotina de acompanhando de prazos para posterior multas e o encaminhamento à Secretaria de Zeladoria para limpeza do terreno caso o proprietário não realize a limpeza mesmo após as notificações e autuações. Essa rotina está implantada mas faltou uma maior conscientização da população para que mantenham seus terrenos sempre limpos, murados e com calçada.

No ano anterior a Ouvidoria também sugeriu que a Secretaria de Meio Ambiente e Zeladoria solicitasse 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. Porém, conforme relatórios, as reclamações de limpeza em



## **OUIDORIA**

áreas públicas aumentaram, não gerando uma demanda satisfatória nesse sentido.

Nota-se, por fim, que houve um aumento significativo do número de denúncias a respeito de maus-tratos de animais domésticos. Esse aumento vem sendo observado ao longo dos últimos anos. A Ouvidoria sugere que seja feita pela Divisão de Meio Ambiente uma efetiva campanha de conscientização da população sobre os cuidados com esses animais e que essa campanha seja feita de forma constante e permanente.

**Marcel Carlos Dias da Silva**  
Ouvidor



## **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**

Em conformidade com as informações detalhadas pela Ouvidoria, esta Seção ratifica integralmente as recomendações apresentadas pelo Ouvidor, considerando-as de extrema relevância para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à população. A implementação dessas orientações torna-se ainda mais urgente diante da reincidência de algumas demandas, que necessitam de ações mais assertivas e resolutivas por parte da gestão pública.

O texto da Lei Complementar 175/2017 destaca que o prazo para fornecimento das informações deve ser de **20 (vinte) dias**, contados a partir do recebimento do pedido, podendo esse prazo ser prorrogado por mais **10 (dez) dias**, desde que haja justificativa adequada para tal prorrogação.

Esse prazo é considerado de extrema importância para garantir o cumprimento dos direitos dos cidadãos ao acesso à informação pública e também para assegurar que os órgãos e entidades da administração pública tenham tempo suficiente para processar as solicitações de maneira adequada. A prorrogação



## **OUVIDORIA**

do prazo, quando necessário, deve ser bem justificada para evitar qualquer atraso indevido, garantindo, assim, a transparência e a eficiência no processo de atendimento às demandas da sociedade.

Por fim, é indispensável dar maior atenção à proteção dos animais domésticos, que também figura entre as solicitações mais recorrentes. Incluir denúncias com foto pode ser uma medida estratégica importante para melhorar a eficácia da gestão e fiscalização ambiental. A utilização de imagens pode fornecer evidências concretas que ajudam a acelerar o processo de verificação e garantir uma resposta mais eficiente.

Com base nos atendimentos da ouvidoria, três denúncias ou solicitações foram encaminhadas para sindicância, o que é um passo importante para a investigação de casos mais graves ou que demandam apuração detalhada, 1848/2024 1347/2024 914/2024 que estão em andamento.

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

Em face do exposto, esta Seção reforça a urgência na implementação das recomendações sugeridas pelo Ouvidor, se comprometendo a acompanhar de perto a evolução dessas demandas, garantindo que os recursos necessários sejam alocados de maneira estratégica e eficaz para resolver os problemas apontados e garantir a plena satisfação da comunidade.

**Carina Duarte Militão da Silva Rocha**

Chefe de Seção de Demanda Popular