



2023

## Relatório de Gestão – Ouvidoria Municipal

Luciano Peres  
Prefeito Municipal

Marcela Aparecida de Sousa  
Ouvidora Municipal



# PREFEITURA MUNICIPAL DE FARTURA

CNPJ 46 223 707 / 0001 – 68  
OUVIDORIA MUNICIPAL

## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2023

### INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um meio que o cidadão tem de expressar sua opinião, solicitação, reclamação, sugestões ou dúvidas sobre determinados setores, colaboradores ou serviços no âmbito municipal, desta forma encaminha tal manifestação aos setores administrativos competentes, que irão proceder e dar andamento com a solicitação, buscando ser eficiente e transparente nas respostas.

Neste Relatório são abordados os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas, a atuação no aprimoramento de serviços prestados pela prefeitura, atendendo a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

A Ouvidoria Geral do Município tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da OGM, conforme atribuições da função de Ouvidor Geral Municipal, que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações de providências referente a procedimentos e ações de agentes públicos e órgãos da Prefeitura Municipal.

### CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas pelo meio eletrônico [protocolo@fartura.sp.gov.br](mailto:protocolo@fartura.sp.gov.br), pelo site oficial <https://www.fartura.sp.gov.br/>, através do telefone (14) 3308-9300 ou 156 ou (14) 99676-5559 e pessoalmente no Paço Municipal.

Nesses canais os cidadãos podem registrar suas manifestações, classificadas em: Elogios, Denúncias, Reclamações, Sugestões e Solicitações.

- **Elogios:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido, ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal.
- **Denúncias:** comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que anônima, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Nesse caso a manifestação é tratada como Comunicação de Irregularidade.
- **Reclamações:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.
- **Sugestões:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.
- **Solicitação:** pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE FARTURA**  
**CNPJ 46 223 707 / 0001 – 68**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2023**

## **ATENDIMENTO**

O manifestante tem a opção de fazer seu registro identificado ou anônimo. Nos dois casos sua identidade é restrita e assegurada por Lei, apenas a Ouvidoria autorizada a ter acesso aos dados pessoais do manifestante, sendo responsabilizada por qualquer uso indevido. O prazo para resposta do requerimento é de 15 dias podendo ser prorrogado por igual período.

Esses canais visam facilitar o acesso dos usuários do serviço público, democratizando a participação de todos no Controle Social da Administração Pública Municipal. Assim, com uma sociedade participativa, podemos construir a cidade que todos queremos, pois, juntos somos mais.

A seguir segue alguns dados referentes às manifestações que ocorreram no ano de 2023, observando-se que devido à alteração de sistema, não constam informações referente ao ano todo, apenas de forma parcial.

<b>MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS</b>	<b>460</b>
<b>MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS</b>	<b>386</b>
<b>DENTRO DO PRAZO</b>	<b>98,48</b>
<b>TOTAL DE SOLICITANTES</b>	<b>239</b>

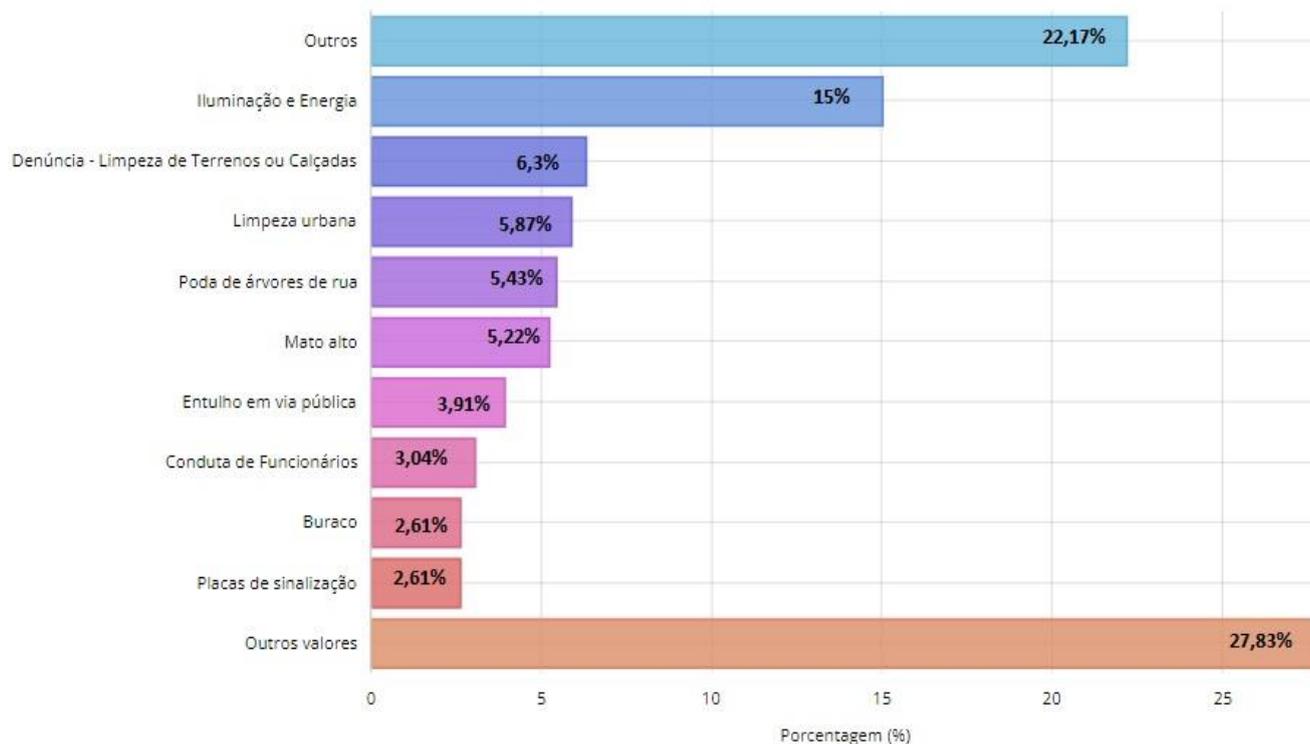


# PREFEITURA MUNICIPAL DE FARTURA

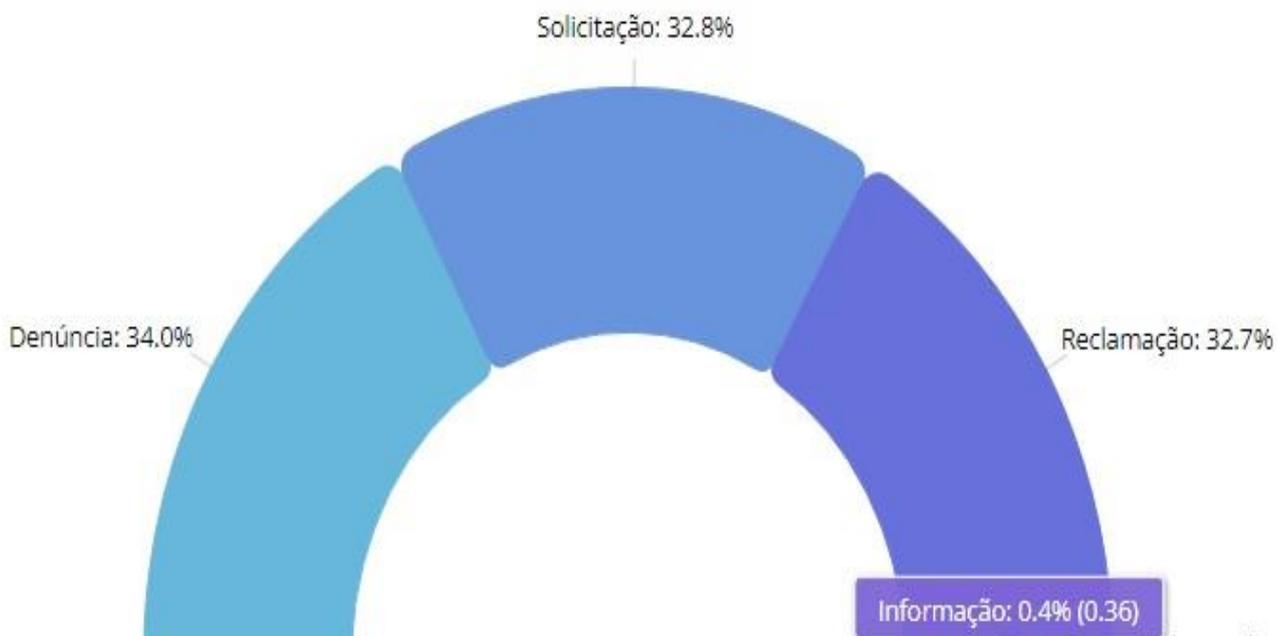
CNPJ 46 223 707 / 0001 – 68  
OUVIDORIA MUNICIPAL

## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2023

### Principais Assuntos



### Tipos de Manifestação





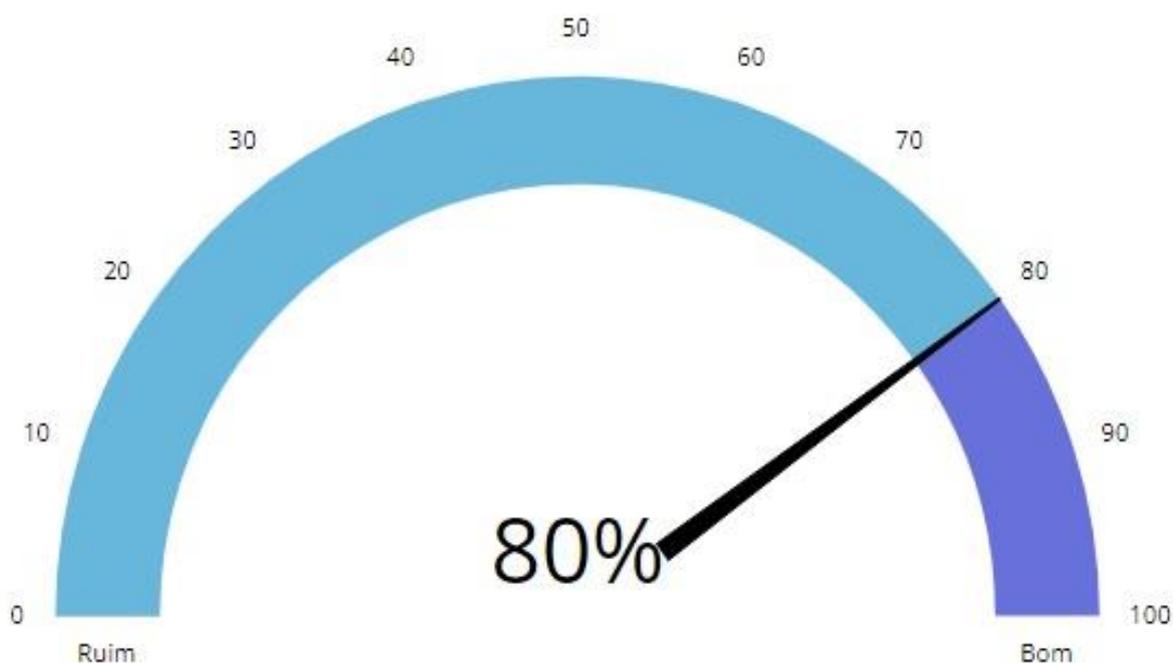
# PREFEITURA MUNICIPAL DE FARTURA

CNPJ 46 223 707 / 0001 – 68

OUVIDORIA MUNICIPAL

## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2023

### Índice de Satisfação



### Pedido de e-SIC

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 12	MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS 8	TEMPO MÉDIO RESPOSTA 1 dias
TOTAL SOLICITANTES 11	MÉDIA DE PEDIDOS POR SOLICITANTE 1,09	



**PREFEITURA MUNICIPAL DE FARTURA**  
**CNPJ 46 223 707 / 0001 – 68**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2023**

## **PONTOS RECORRENTES**

Diante dos dados apresentados, podemos verificar que os assuntos que mais estiveram demandas neste período de 2023 foram “Outros valores” (27,83%) e “Outros” sendo (22,17%) sendo reclamações variadas de outros assuntos que não possui no sistema que utilizamos, como (carro abandonado, vistoria de árvores, caçamba de entulho, entre outros) e assuntos relacionados à “Iluminação e Energia” com (15%) diminuindo a quantidade em relação a 2022 sendo (45,3%) referente a “Iluminação Pública”. Sendo assim as demandas são encaminhadas para o setor responsável que procede com solicitação, e o mesmo informa para o cidadão às providências que foram tomadas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Fartura vem cumprindo com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Municipal, tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Assim, para 2024, a perspectiva é que a Ouvidoria da Prefeitura de Fartura continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários a Administração Pública.

**Marcela Aparecida de Sousa**

**Ouvidora Municipal**