



2024

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 OUIDORIA MUNICIPAL
RELATÓRIO ANUAL DA OUIDORIA - 2024	

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 o DECRETO Nº 3.731/18 DE 27 DE JULHO DE 2.018 "Regulamenta a Ouvidoria Geral do Município de Fartura, no âmbito do Poder Executivo Municipal, define as áreas de sua atuação e estabelece a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento e dá outras providências".

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, 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.

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 20 dias corridos, conforme Decreto nº 3731/18.

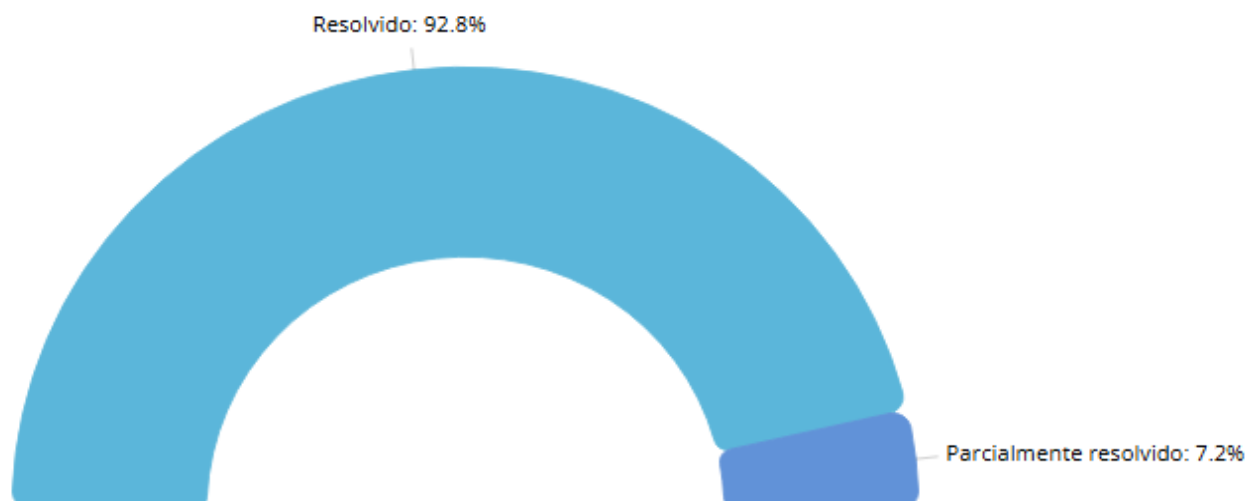
Esses canais visam facilitar o acesso dos usuários do serviço público, democratizando a participação de todos no Controle Social da Administração Pública Municipal. Assim, com uma sociedade participativa, podemos construir a cidade que todos queremos, pois, juntos somos mais.

A seguir segue dados referente às manifestações que ocorreram no ano de 2024.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	457
MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS	424
MANIFESTAÇÕES SEM RESPOSTA	33

POR SITUAÇÃO (GERAL)

	Total	Porcentagem (%)
Resolvido	424	92.78
Parcialmente resolvido	33	7.22





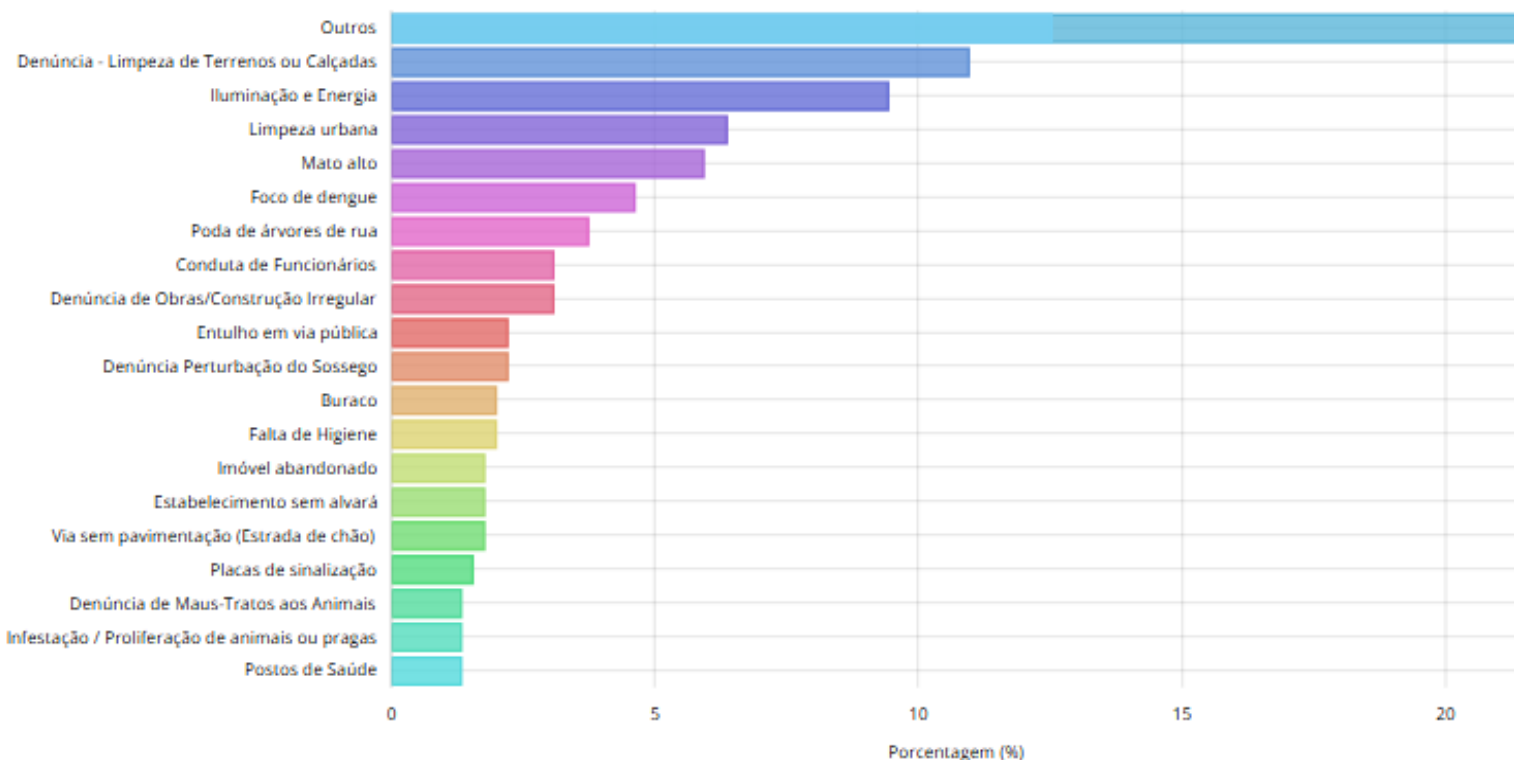
PREFEITURA MUNICIPAL DE FARTURA

CNPJ 46 223 707 / 0001 – 68

OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2024

POR ASSUNTO



Principais Assuntos

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Outros	98	21.44
Denúncia - Limpeza de Terrenos ou Calçadas	50	10.94
Iluminação e Energia	43	9.41
Limpeza urbana	29	6.35
Mato alto	27	5.91
Foco de dengue	21	4.6
Poda de árvores de rua	17	3.72
Conduta de Funcionários	14	3.06
Denúncia de Obras/Construção Irregular	14	3.06
Entulho em via pública	10	2.19

	PREFEITURA MUNICIPAL DE FARTURA CNPJ 46 223 707 / 0001 – 68 OUVIDORIA MUNICIPAL RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2024
--	---

PONTOS RECORRENTES

Diante dos dados apresentados, podemos verificar que os assuntos que mais estiveram demandas em 2024; outros assuntos que não possui no sistema que utilizamos com (21,44%); e o setor de Fiscalização sendo limpeza de terrenos ou calçadas com (10,94%); Sendo assim as demandas são encaminhadas para o setor responsável que procede com solicitação, e o mesmo informa para o cidadão as 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 2025, 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