



*Prefeitura Municipal de Suzanópolis*

AV. 1º DE MAIO, 456 - CENTRO - FONE (18) 3706-9000 - CEP 15380-000 - SUZANÁPOLIS-SP

===== Estado de São Paulo =====

OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO

***RELATÓRIO***  
***ANUAL DA***  
***OUVIDORIA***  
***2023***  
***PREFEITURA***  
***MUNICIPAL DE***  
***SUZANAPOLIS/SP***

EVANDRO DO NASCIMENTO FERREIRA – OUVIDOR DO MUNICIPIO DE  
SUZANAPOLIS/SP – PORTARIA Nº 300, 26/02/2021



# Prefeitura Municipal de Suzanópolis

AV. 1º DE MAIO, 456 - CENTRO - FONE (18) 3706-9000 - CEP 15380-000 - SUZANÓPOLIS-SP

===== Estado de São Paulo =====

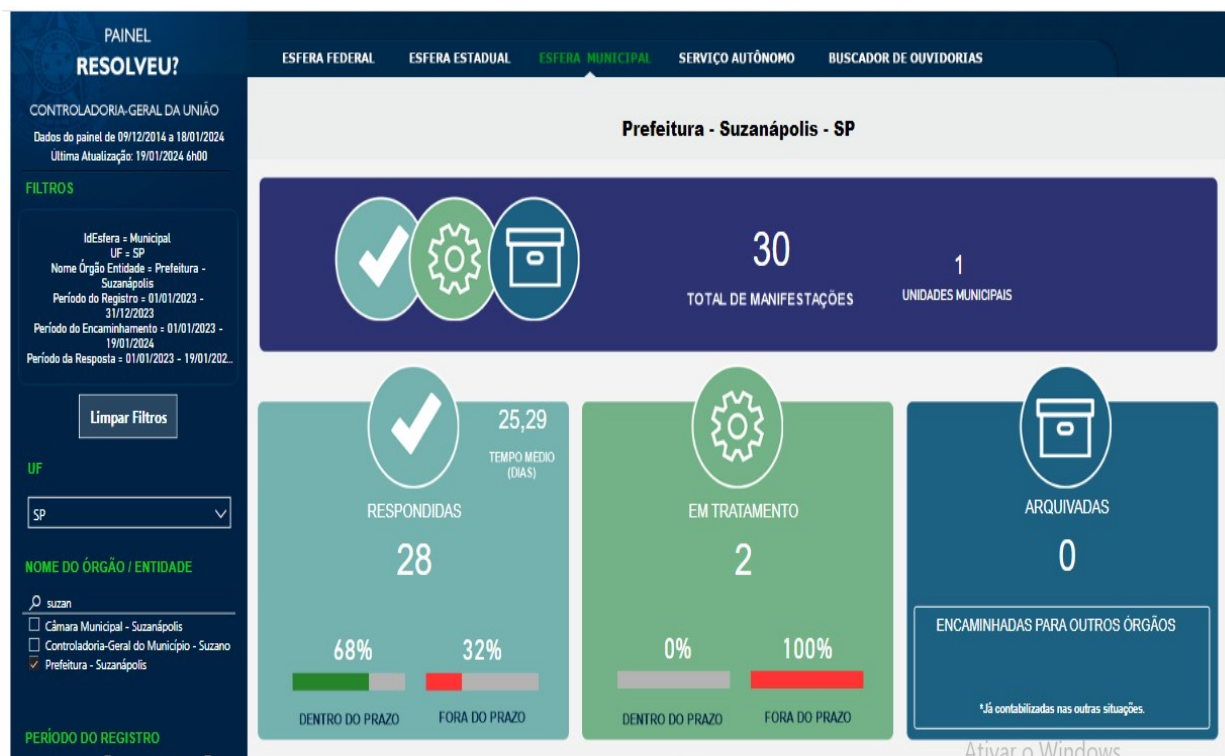
## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

### RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE SUZANAPOLIS/SP ANUAL DE 2023

Atendendo a Lei 969/2017, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e dá outras providências, precisamente ao Art. 3º, parágrafo V, onde determina que compete a Ouvidoria Geral do Município, elaborar e divulgar trimestralmente e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como permanentemente, os serviços da ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados, apresentamos este relatório trimestral e demonstrativo dos atendimentos e natureza das manifestações da Ouvidoria Geral, , referente exercício de 2023.

A Ouvidoria deste Município foi instituída através da Lei supra mencionado, em 23 de novembro de 2017, o atual Ouvidor Geral iniciou suas atividades no dia 26 de Fevereiro de 2021. e reconduzido para mais 2 anos, pela portaria nº 140 de 27/02/2023,

Neste período, na Ouvidoria Municipal foram registradas 30 (trinta) manifestações, conforme figuras abaixo:





# Prefeitura Municipal de Suzanópolis

AV. 1º DE MAIO, 456 - CENTRO - FONE (18) 3706-9000 - CEP 15380-000 - SUZANÓPOLIS-SP

=====*Estado de São Paulo*=====

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Data Inicial: 01/01/2023 | Data Final: 31/12/2023

**PERÍODO DO ENCAMINHAMENTO**

Data Inicial: 01/01/2023 | Data Final: 19/01/2024

\*Este filtro não impacta nos demais gráficos do painel

**PERÍODO DA RESPOSTA À PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Data Inicial: 01/01/2023 | Data Final: 19/01/2024

**TIPO DE MANIFESTAÇÃO**

- Selecionar tudo
- Comunicação
- Denúncia
- Reclamação
- Solicitação

**TEMA**

Selecionar tudo

**RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)**

Sim  
0%

Parcialmente  
0%

Não  
0%

**TOTAL DE RESPOSTAS (Em branco)**

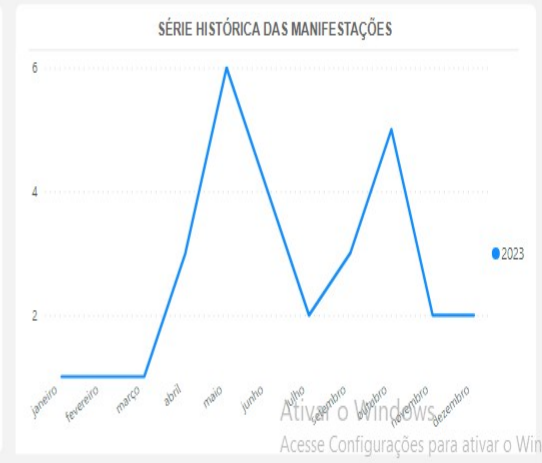
**SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)**

**NÍVEL** | **SÉRIE HISTÓRICA**

**TIPOS DE MANIFESTAÇÃO**

RECLAMAÇÃO	4 (13,3%)
SOLICITAÇÃO	3 (10,0%)
DENÚNCIA	1 (3,3%)
SUGESTÃO	0 (0,0%)
ELOGIO	0 (0,0%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	22 (73,3%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.



**ASSUNTO**

Selecionar tudo

**SUBASSUNTO**

Selecionar tudo

**TAG**

Selecionar tudo

**OUVIDORIA ATIVA**

Sim

**PERFIL DO CIDADÃO**

**FAIXA ETÁRIA** | **SEXO** | **LOCALIZAÇÃO** | **RAÇA E COR**

**Percentual dos manifestantes por faixa etária**

(Em branco)	0,00%
0-19 anos	0,00%
20-39 anos	0,00%
40-59 anos	0,00%
60-79 anos	0,00%
Mais de 80	0,00%
Não informado	100,00%



Dúvidas? Clique aqui e consulte as orientações do Painel Resolveu?

Ativar o Windows  
CONTROLABÓRIA GERAL DA UNIÃO para ativar o Windows



# *Prefeitura Municipal de Suzanópolis*

AV. 1º DE MAIO, 456 - CENTRO - FONE (18) 3706-9000 - CEP 15380-000 - SUZANÓPOLIS-SP

===== Estado de São Paulo =====

## *OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO*

Das manifestações acima, realizadas no período em questão, foram:

22 (vinte e duas) do tipo comunicação, todas de cunho anônimo, sendo que 21 delas, envolvendo funcionários públicos municipais, cobrando do prefeito Municipal e Seus Responsáveis de setores, respostas sobre possíveis práticas ou atitudes indevidas.

4 (quatro) reclamações, identificadas, sobre a execução de serviços públicos ofertados ao município e sobre atendimentos realizados por funcionários municipais..

3 (três) solicitações, também identificadas, uma solicitando informações sobre a execução de serviços pelo setor tributário do município, outra solicitando informações para a participação em processos licitatórios e outra sobre atraso em pagamento de nota fiscal extraviada

E apenas 1 (uma) denúncia, anônima, envolvendo funcionário público municipal.

Todas as manifestações foram levadas ao conhecimento dos responsáveis, destas apenas 2 se encontram em aberto, aguardando respostas dos setores responsáveis.

Ouvidoria promoveu a verificação e análise individual de 7 das as demandas cadastradas, realizando a comunicação à autoridade responsável atrelada ao assunto proposto, através de emissão de ofícios onde foi cientificado o fato e solicitando esclarecimentos, para posterior análise das informações e finalizações junto à plataforma Fala.BR. E-ouv /Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), ferramenta disponibilizada gratuitamente pelo Governo Federal (CGU).

### **PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**

Como pode ser percebido acima, das demandas protocoladas junto o canal de ouvidoria, a maioria tratou-se comunicações anônimas, Foram procedidas solicitações de esclarecimentos perante aos setores responsáveis, e promovida orientações em todas as demandas, sendo demandas anônimas ou não.



# *Prefeitura Municipal de Suzanópolis*

AV. 1º DE MAIO, 456 - CENTRO - FONE (18) 3706-9000 - CEP 15380-000 - SUZANÓPOLIS-SP

===== Estado de São Paulo =====

## *OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO*

Faz-se importante ressaltar, que todos os responsáveis pelos setores da administração pública municipal, realizaram as devidas respostas, como também tomaram as devidas providências, necessárias a resolução dos problemas apontados.

Das manifestações demonstradas acima, apenas duas estão em tratamento, devido seu cadastro ter ocorrido no final do exercício, Nas comunicações que apontam atitudes indevidas, por parte de funcionários públicos municipais, apesar de anônimas, nos casos confirmados, já se tomaram providencias para regularização.

A Ouvidoria, na medida do possível, sempre buscou a resolutividade ou comunicabilidade dos fatos, objetivando suprir, amenizar ou evitar reincidências, primando pela melhoria e qualidade na prestação dos serviços públicos, levando se em conta os questionamentos apresentados e assegurando os direitos dos cidadãos usuários.

Algumas dificuldades encontradas, foram com demandas que necessitam de mais tempo, tanto para analise dos apontamentos, como também, pra tomada de providencias cabíveis e necessárias para sua resolução. E por este motivo algumas demandas acabam ficando atendidas fora do prazo estipulado pelo sistema, que são apenas de 30 dias, lembrando que em alguns casos, por motivos do dia a dia de cada responsável de setor, como também do próprio ouvidor municipal, tomamos conhecimento após alguns dias de cadastro da manifestação, tornando este tempo menor que o estipulado.

**SUZANAPOLIS, 19 DE JANEIRO DE 2024**

**EVANDRO DO NACIMENTO FERREIRA  
OUVIDOR MUNICIPAL**