

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2024

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Araras, nos termos do dispositivo da Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 6.897 de 19 de julho de 2021, apresenta o Relatório de Gestão referentes às atividades realizadas em 2024 em cumprimento à suas atribuições.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS: **6.794**

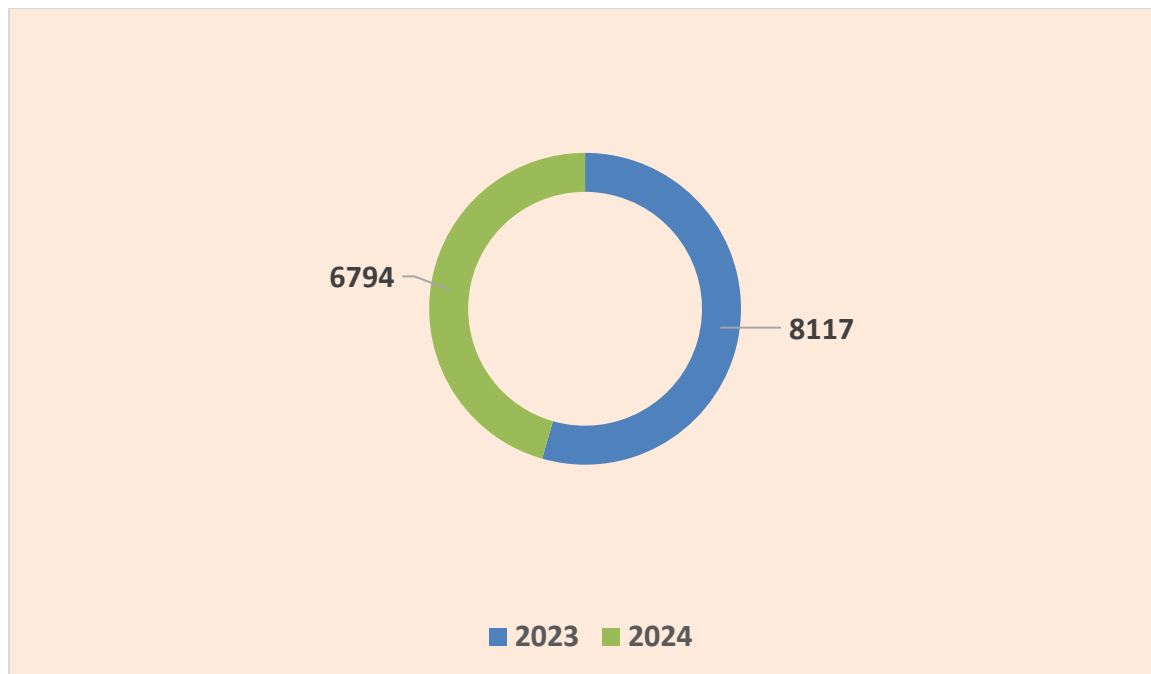
FINALIZADAS: **4.765**

ANDAMENTO: **2.029**

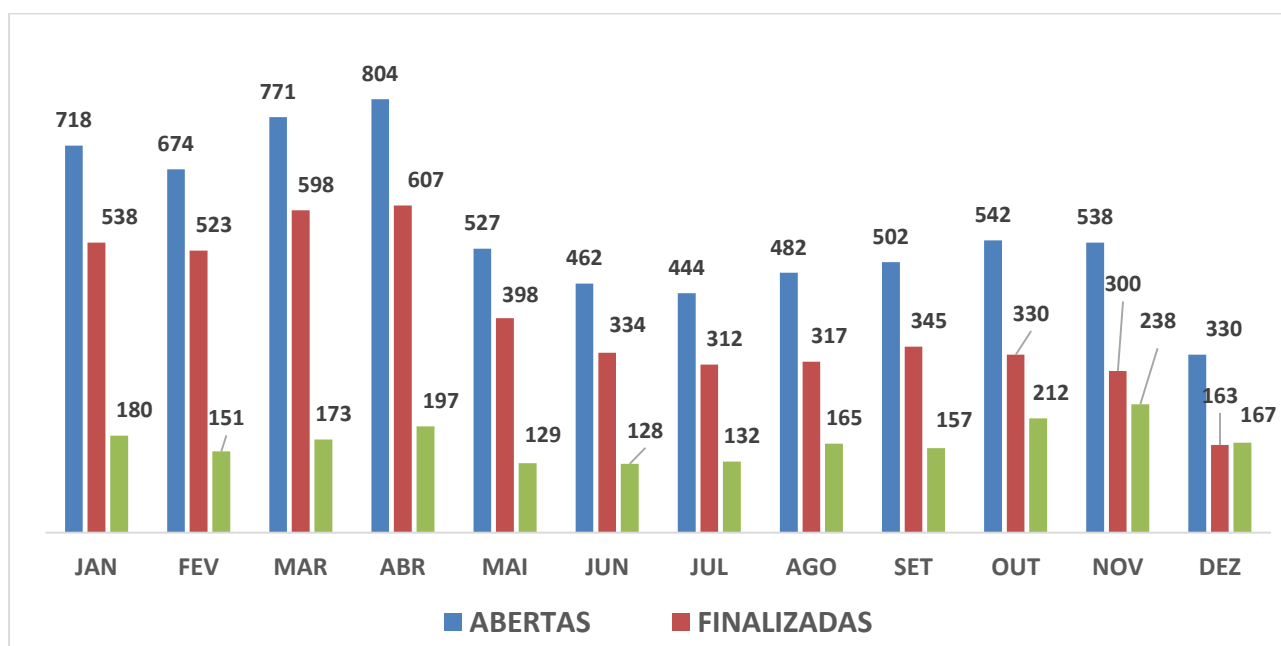




COMPARATIVO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS – ANOS 2023/2024

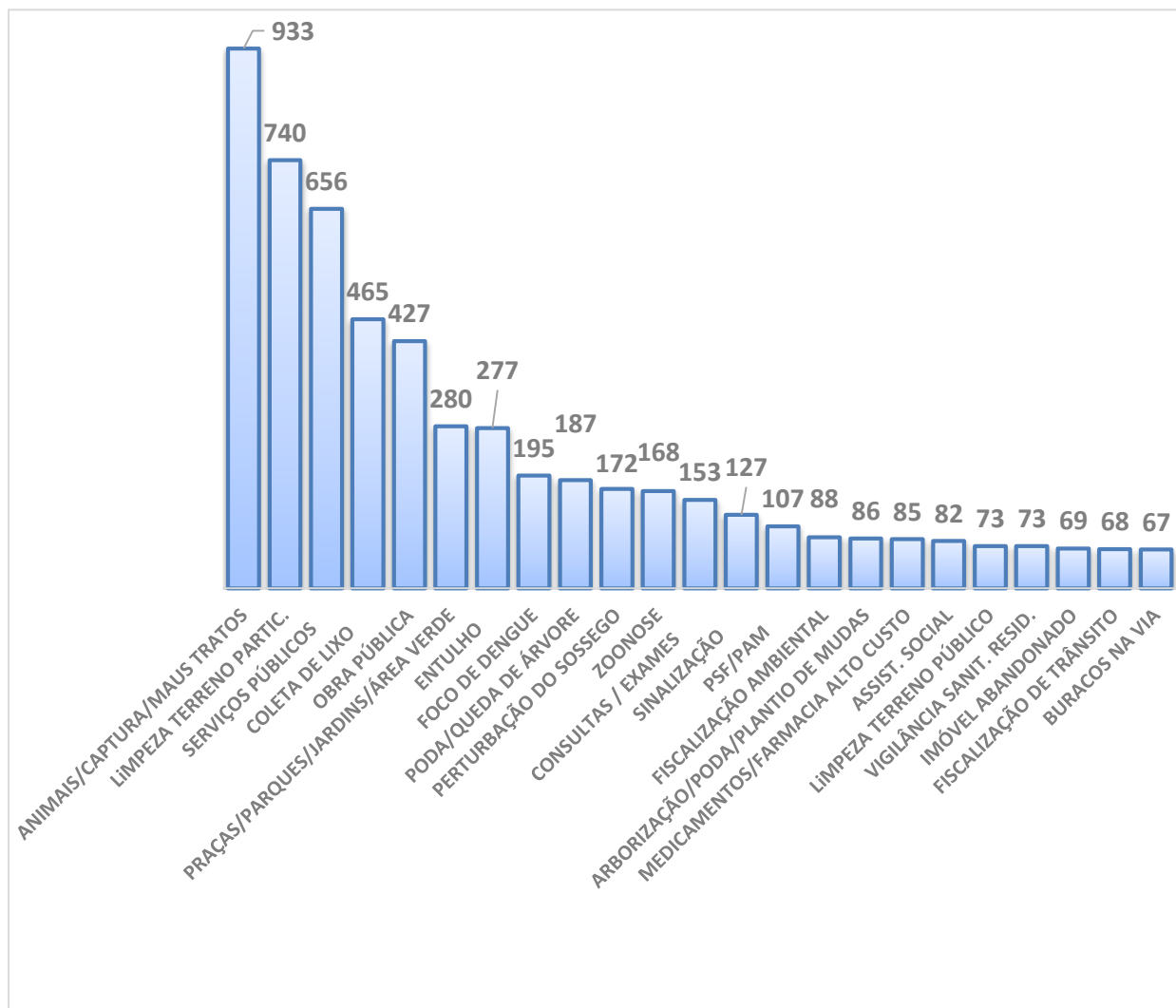


RELATÓRIO MENSAL



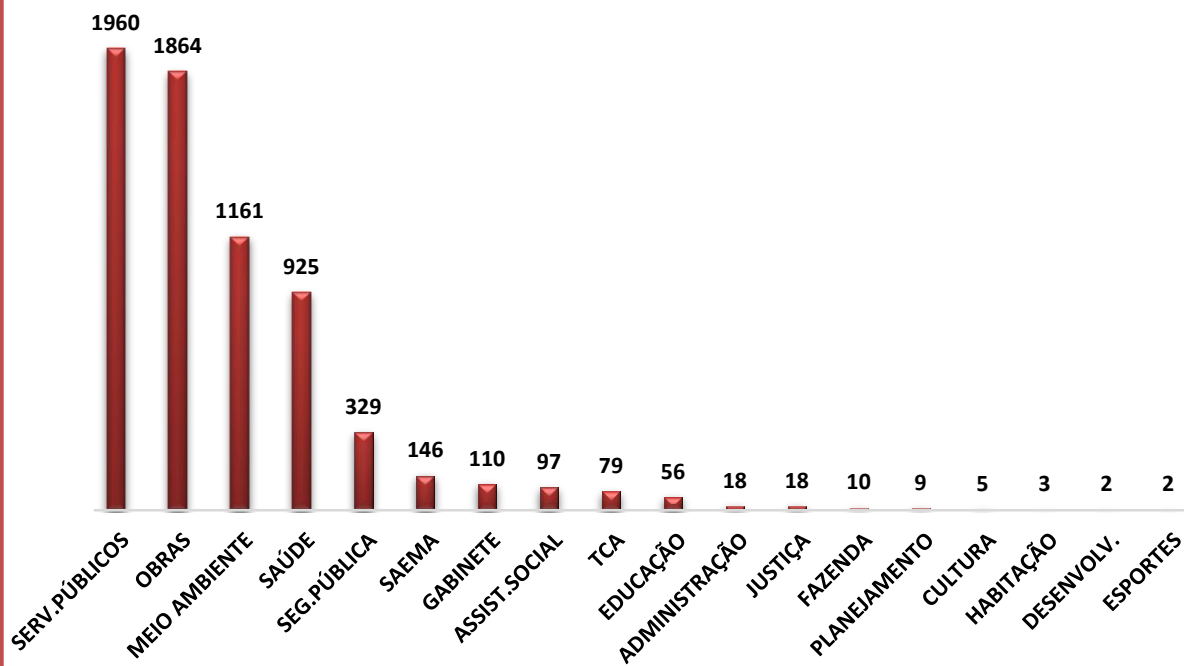


MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - PONTOS RECORRENTES

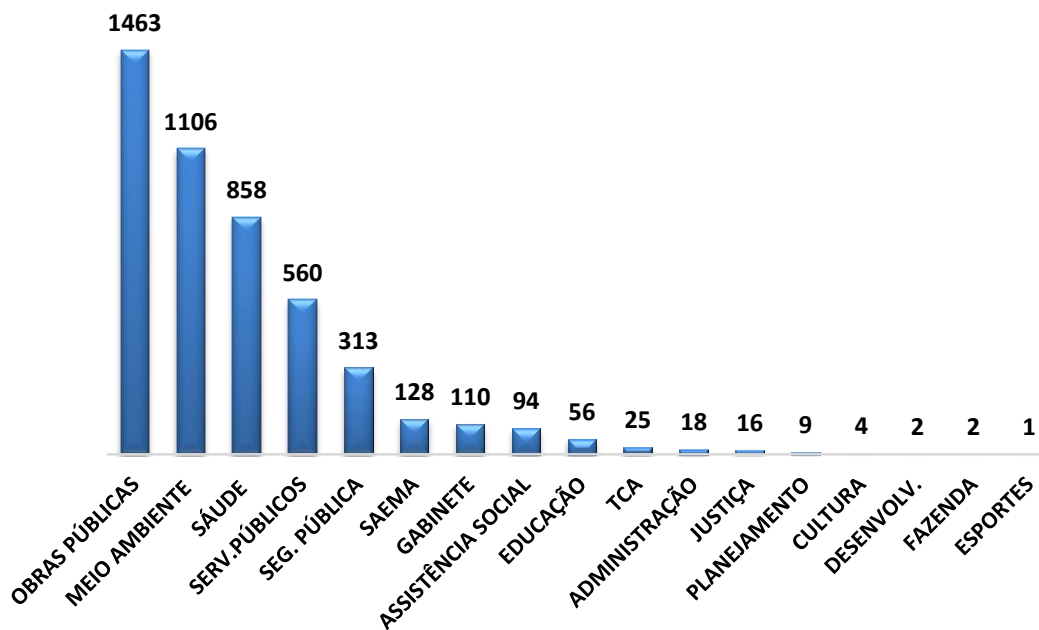




MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR SECRETARIA



MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS POR SECRETARIA





MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

Secretarias/Autarquias	Abertas	Finalizadas	Andamento
SERVIÇOS PÚBLICOS	1955	560	1395
DESENVOLVIMENTO URBANO E OBRAS PÚBLICAS	1866	1463	403
MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	1166	1106	60
SAÚDE	925	858	67
SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA CIVIL	326	313	13
SAEMA	146	128	18
GABINETE DO PREFEITO	110	110	0
ASSISTÊNCIA SOCIAL	97	94	3
TCA	79	25	54
EDUCAÇÃO	56	56	0
ADMINISTRAÇÃO	18	18	0
JUSTIÇA	18	16	2
FAZENDA	10	2	8
PLANEJAMENTO GESTÃO E MOBILIDADE	10	9	1
CULTURA	5	4	1
HABITAÇÃO	3	0	3
DESENVOLVIMENTO	2	2	0
ESPORTES	2	1	1
Total	6794	4765	2029



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos usuários são classificadas, pela Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providência e solicitação de simplificação. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em:

Reclamação: queixa, protesto ou manifestação de desagrado acerca de serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público considerado ineficiente, não efetivo ou ineficaz.

Denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, bem como de atos que contrariam o código de posturas do município.

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido por servidor público.

Sugestão: manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço dos órgãos ou entidades da Administração Municipal, Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional.

Atendimento por tipo de manifestação

Reclamação 6.591

Denúncia 176

Elogio 14

Sugestão 13





CANAIS PARA ATENDIMENTO

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público, onde as denúncias, reclamações, solicitações, sugestões ou elogios são registradas e inseridas no Sistema Eletrônico da Ouvidoria, para geração de um número de protocolo e tramitação eletrônica.

O munícipe pode entrar em contato com a Ouvidoria através dos seguintes canais:

Telefones: 156 e (19)3547-3168

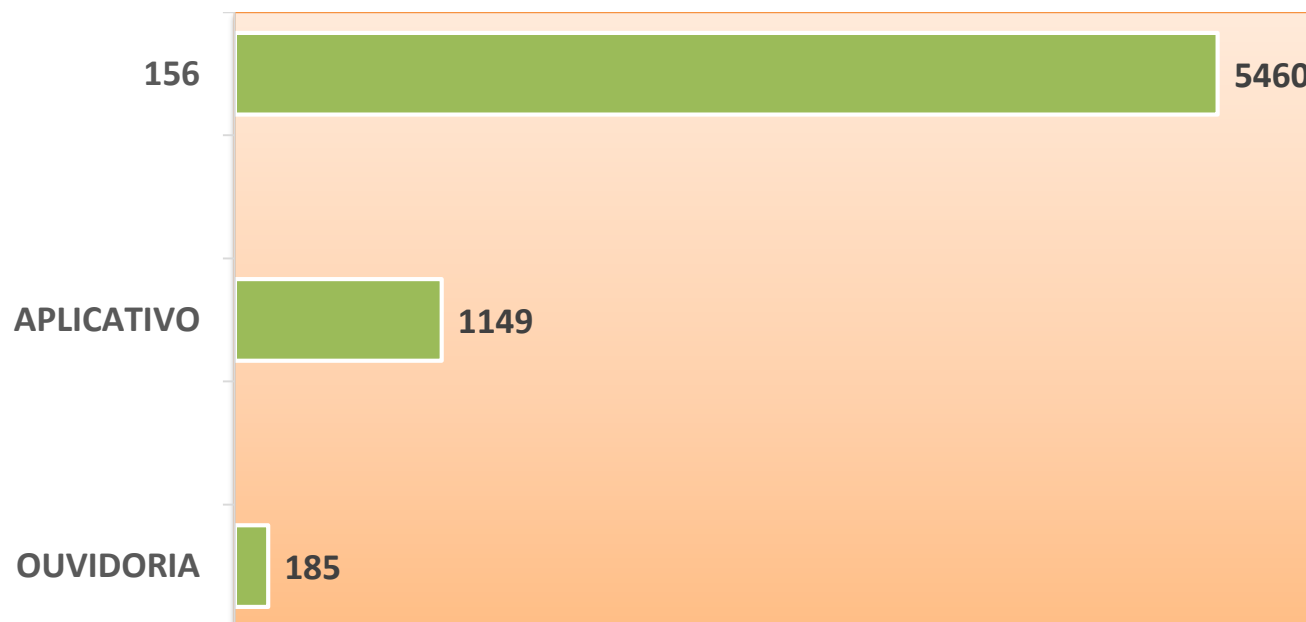
Aplicativo de celular (Android e IOS)

E-mail: ouvidoria@araras.sp.gov.br

Site da Prefeitura: araras.sp.gov.br, na aba FALE CONOSCO

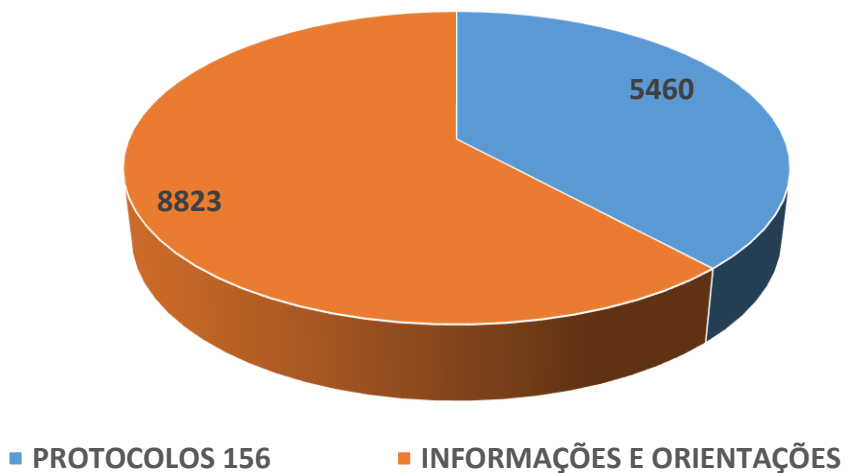
Pessoalmente no Departamento de Ouvidoria, no Paço Municipal, na Rua Pedro Álvares Cabral, 83- Centro.

MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO





156- ATENDIMENTOS REALIZADOS



156- ATENDIMENTO MENSAL

