

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2023

APRESENTAÇÃO

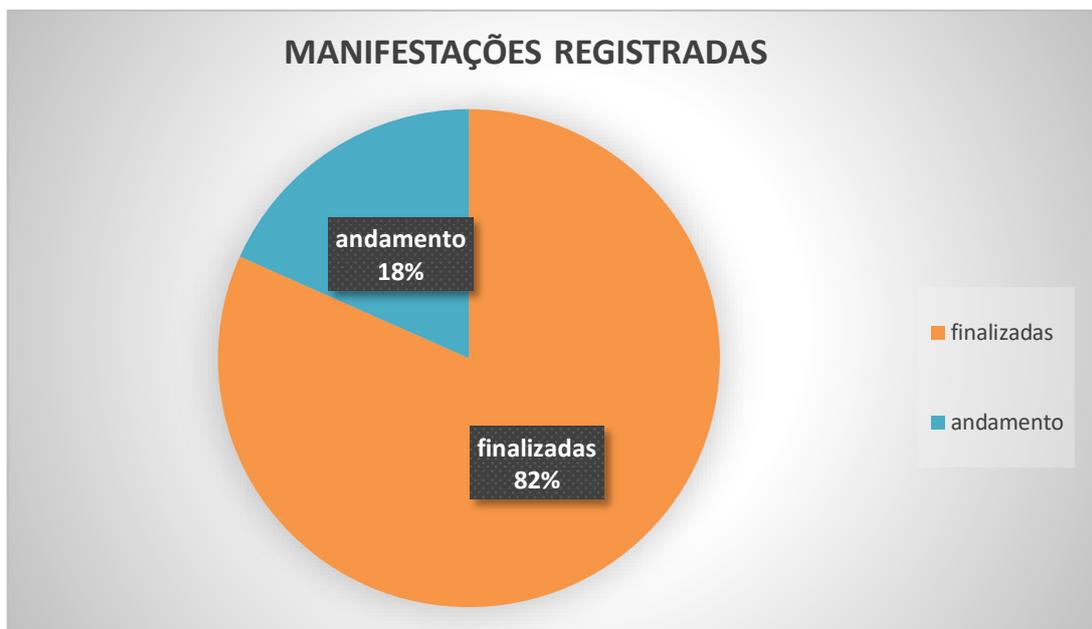
A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Araras, nos termos do dispositivo da Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 6.897 de 19 de julho de 2021, apresenta o Relatório de Gestão referentes às atividades realizadas no exercício do ano de 2023 em cumprimento à suas atribuições.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2023

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS: 8.117

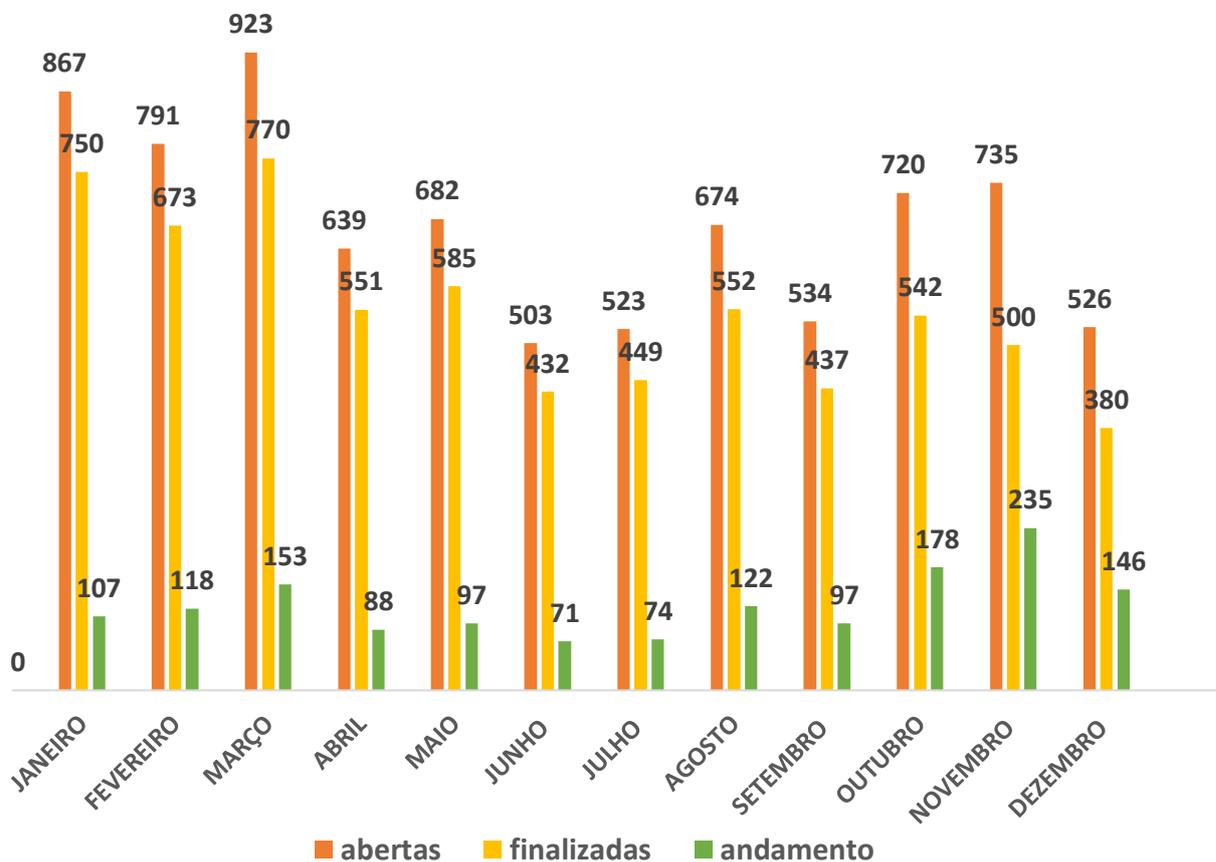
FINALIZADAS: 6.631

ANDAMENTO: 1.486

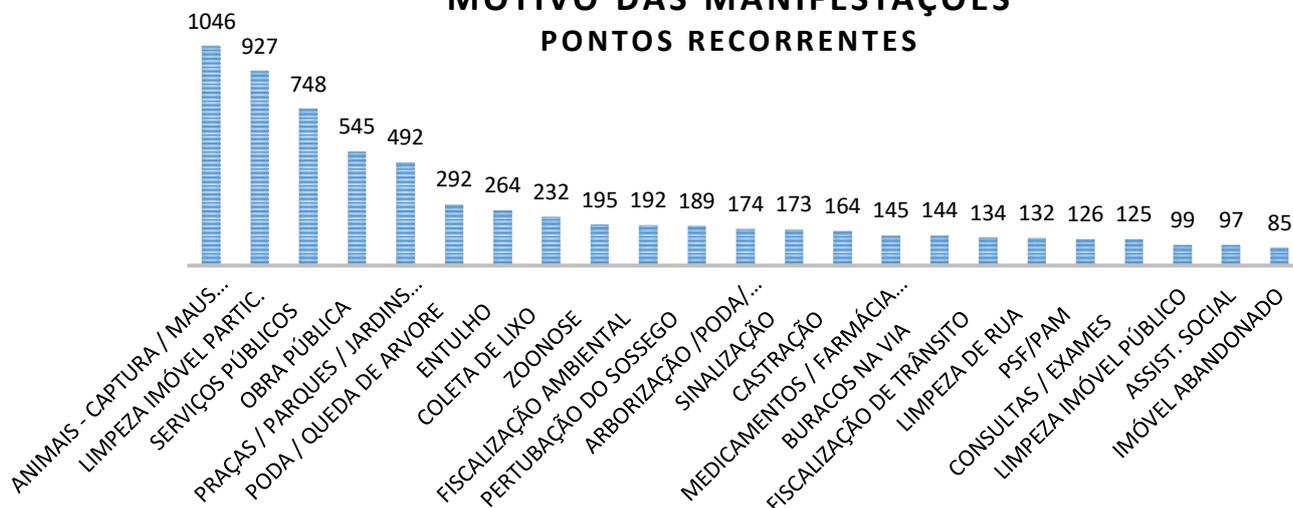




MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS MENSALMENTE



MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES PONTOS RECORRENTES

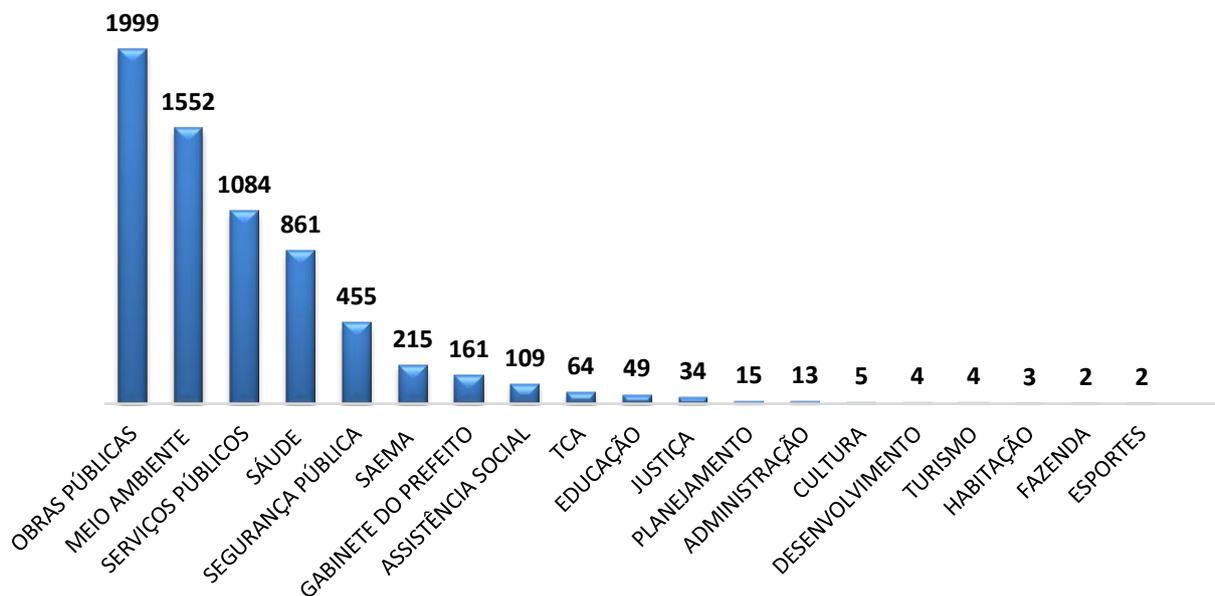




MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR SECRETARIA



MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS POR SECRETARIA





MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

Secretarias/Autarquias	Abertas	Finalizadas	Andamento
DESENVOLVIMENTO URBANO E OBRAS PÚBLICAS	2379	1999	380
SERVIÇOS PÚBLICOS	2135	1084	1051
MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	1557	1552	5
SAÚDE	882	861	21
SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA CIVIL	459	455	4
SAEMA	223	215	8
GABINETE DO PREFEITO	161	161	0
ASSISTÊNCIA SOCIAL	110	109	1
TCA	66	64	2
EDUCAÇÃO	54	49	5
JUSTIÇA	35	34	1
PLANEJAMENTO GESTÃO E MOBILIDADE	15	15	0
ADMINISTRAÇÃO	13	13	0
FAZENDA	10	2	8
CULTURA	5	5	0
DESENVOLVIMENTO	4	4	0
TURISMO	4	4	0
HABITAÇÃO	3	3	0
ESPORTES	2	2	0
Total	8117	6631	1486



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	8013
Elogio	44
Denúncia	39
Sugestão	21





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)3547-316

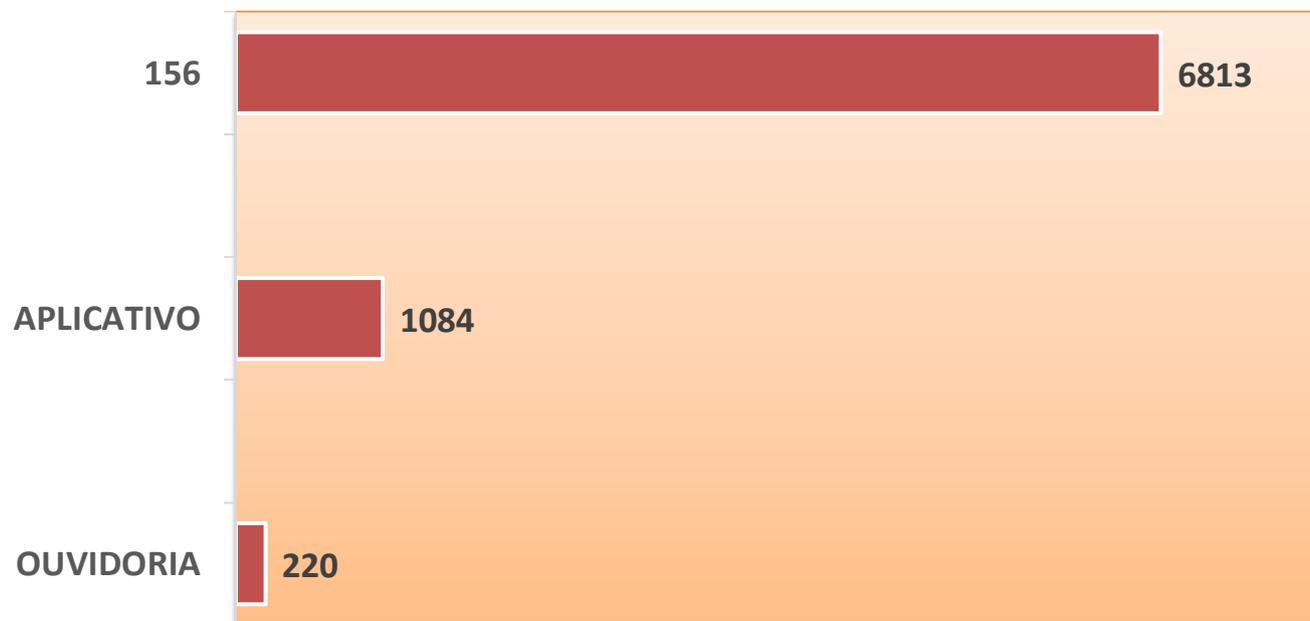
Aplicativo de celular (Android e IOS)

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

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

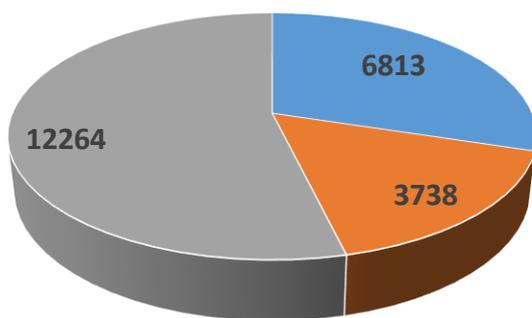
Pessoalmente no Departamento de Ouvidoria, no Paço Municipal, na Rua Pedro Álvares Cabral, 83, Centro.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO





156- ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2023



■ Protocolos 156 ■ Protocolos iluminação ■ Informações e orientações

156 - ATENDIMENTOS REALIZADOS MENSALMENTE

