



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO FELIZ
ESTADO DE SÃO PAULO

Rua Adhemar de Barros, 340 – Centro – Porto Feliz - SP
Tel\Fax. (15) 3261- 9000 – Site: <http://www.portofeliz.sp.gov.br>

Porto Feliz, 29 de maio de 2024.

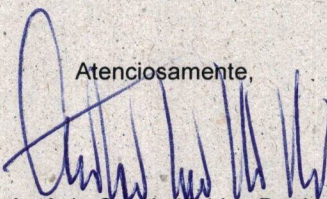
Ofício nº 136/2024 – GP
Ref: Resposta Requerimentos nº 67 e 68

Senhor Presidente,

Em resposta aos Requerimentos acima citados, encaminho individualmente as informações prestadas pela Secretaria responsável pelo assunto abordado.

Sendo o que temos para o momento, aproveitamos o ensejo para renovar a Vossa Excelência e aos nobres Edis nossos protestos de elevada estima e distinta consideração.

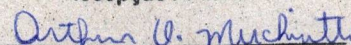
Atenciosamente,



Antônio Cassio Habice Prado
Prefeito Municipal

RECEBIDO 29 / 05 / 2024

Recepção / Protocolo


Câmara Municipal de Porto Feliz

Exmo. Sr.
Paulo Adriano Benedetti
Presidente da Câmara Municipal
Porto Feliz/SP

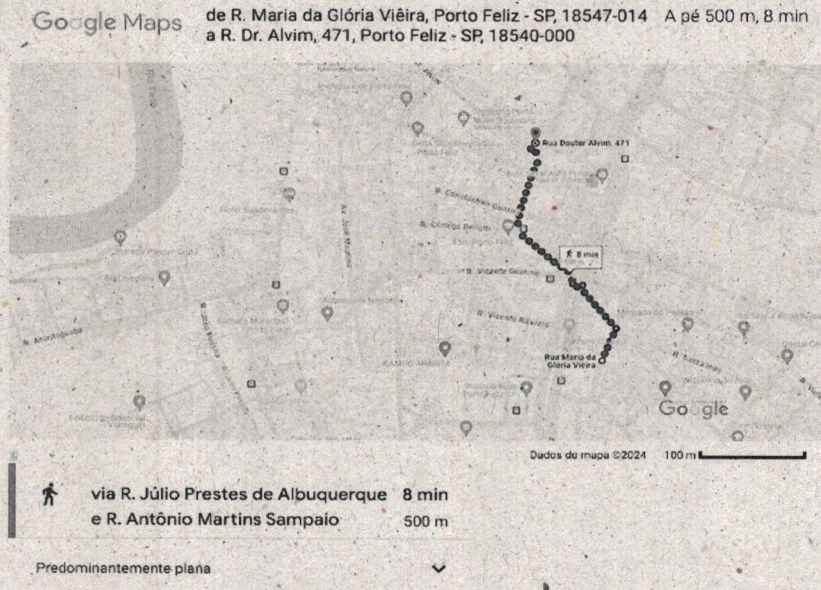
Porto Feliz, 29 de maio de 2024.

Em atenção ao solicitado no **Requerimento nº 67/2024**, a Secretaria de Saúde tem a informar que os atendimentos aos pacientes residentes na Vila Angélica serem realizados na UBS Antonio Patucci ocorre em virtude de uma das diretrizes do SUS, da Territorialização, que se destina a garantir execução de ações de vigilância, promoção, prevenção e recuperação da saúde, conforme previsto na Política Nacional de Atenção Básica.

A Unidade conta com duas Equipes da Estratégia Saúde da Família, ambas completas, inclusive com dois médicos generalistas 40h, além de clínico geral e pediatra, complementarmente, sendo que a média de faltas em consultas médicas, no ano de 2024 foi de 15,45%, não havendo qualquer desassistência por parte desta Secretaria no atendimento ofertado aos pacientes que buscam atendimento na Unidade, que inclusive, tem vagas de acolhimento, reservadas para situações excepcionais e fora dos agendamentos de rotina, que são o objeto de atendimento de uma Unidade Básica de Saúde.

A Unidade de Saúde Maria Aparecida da Silva (Vila Angélica) em momento algum deixou de ofertar atendimentos de saúde, o que houve foi uma reorganização da Rede Municipal de Saúde, para que na referida Unidade fosse ofertado, de forma mais qualificada e humanizada, atendimento às gestantes e crianças até 05 anos.

Por fim, considerando que, conforme pode ser verificado na imagem abaixo, a distância entre as duas Unidades de Saúde é de 500m, razão pela qual, neste momento, não há previsão de mudança nos fluxos estabelecidos.



Sendo o que temos para o momento, colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos ou informações adicionais que julgar necessárias.



Valdirene Cardoso de Oliveira Prado

Diretor de Atenção Básica e Especializada



PREFEITURA DE
PORTO FELIZ

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO FELIZ
ESTADO DE SÃO PAULO

**Secretaria de Comunicação
e Relações Institucionais**

*Longe levei
as fronteiras do Brasil*

Rua Adhemar de Barros, 340 – Centro – Porto Feliz/SP
Tel. (15) 3261-9075 – www.portofeliz.sp.gov.br

Ao Gabinete do Prefeito

Referente: Requerimento Nº 68/2024 – Câmara Municipal

Quanto ao documento em referência, encaminhamos documento anexo com as respostas solicitadas.

Atenciosamente,

Thomaz Petrone Brasil

Secretário de Comunicação e Relações Institucionais

RELATÓRIO ANUAL REFERENTE AO ANO DE 2023

1. A Ouvidoria

A Ouvidoria tem como missão assegurar o cumprimento das exigências legais e regulamentares relativas aos direitos da população, atuando como canal de comunicação entre a instituição, os parceiros e os munícipes, sendo responsável por prestar orientação, receber e gerenciar manifestações de forma transparente, independente e imparcial.

2. Atendimento aos munícipes

O atendimento prestado pela Ouvidoria, conforme disposto no Fluxograma, inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, onde ocorre a verificação se a mesma é de responsabilidade da Ouvidoria, e em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva ao munícipe.

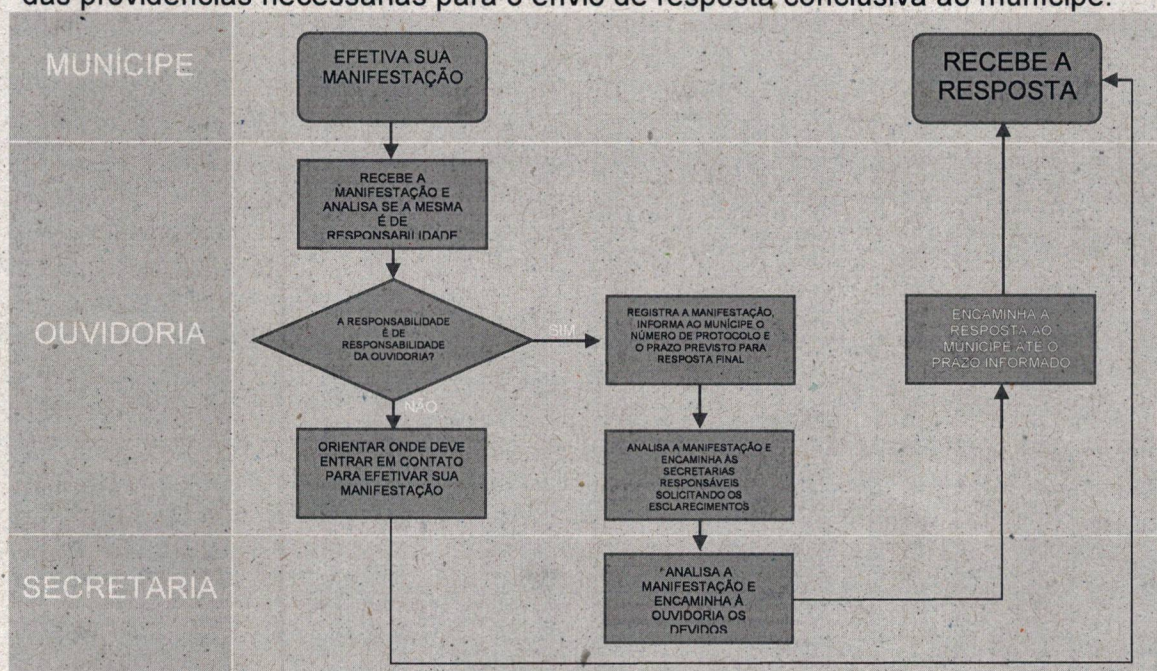


Figura 1. Fluxograma com o caminho da manifestação do munícipe

O acesso dos munícipes ao canal da Ouvidoria pode ser realizado:

- Pela internet: através do link <https://portofeliz.1doc.com.br/atendimento>
- Pela internet: através do link “Fale Conosco” mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na página do sítio institucional ou por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico ouvidoria@portofeliz.sp.gov.br;

► Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00, no prédio do Paço Municipal de Porto Feliz;

► Por telefone: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00, por meio do número 0800-770-2977 ou (15) 3261-9000;

► Por meio do envio de carta: à Ouvidoria da PMPF, situada no prédio do Paço Municipal de Porto Feliz, Rua Ademar de Barros, nº 340 – Centro – Porto Feliz/SP – CEP: 18.540-000.

► Pelo aplicativo Colab: pode ser encontrado na AppStore e Playstore, o cadastro é gratuito e lá o munícipe pode ajudar nas fiscalizações e enviar sugestões que serão enviadas às Secretarias, através de fotos vinculadas a um mapa de localização. O envio gera um número de protocolo que permitirá ao usuário acompanhar o andamento da solicitação.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao munícipe o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar 30 (trinta) dias, contados a partir da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período conforme disposto no Art. 16 da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita esclarecimentos às Secretarias diretamente envolvidas que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria.

Caso seja detectada a necessidade de implantar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos e rotinas internas a Secretaria demanda as alterações necessárias. A resposta final ao munícipe é elaborada, contendo os devidos esclarecimentos necessários, pelas Secretarias e o munícipe é notificado acerca das demandas e providências adotadas.

3. Análise das demandas recebidas

As manifestações com conteúdo de sugestões, críticas, elogios e reclamações foram encaminhadas às Secretarias para conhecimento e providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio aos munícipes.

Conforme o Gráfico 1, podemos observar os tipos das manifestações relacionadas à Ouvidoria.



Gráfico 1. Tipos de manifestações registradas pela ouvidoria.

Com relação às manifestações que não dizem respeito às atribuições da Prefeitura do Município de Porto Feliz, os munícipes foram orientados onde buscar informações e em alguns casos a Ouvidoria entrou em contato com as empresas para registrar a reclamação do munícipe.

Por meio dos canais de acesso, a Ouvidoria recebeu 922 manifestações no ano de 2023, com 99% de resolução nas demandas solicitadas.

Conforme disposto no Gráfico 2, a Secretaria de Serviços Públicos foi a que apresentou maior número de manifestações no ano de 2023, seguida da Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente e, após a Secretaria de Saúde.

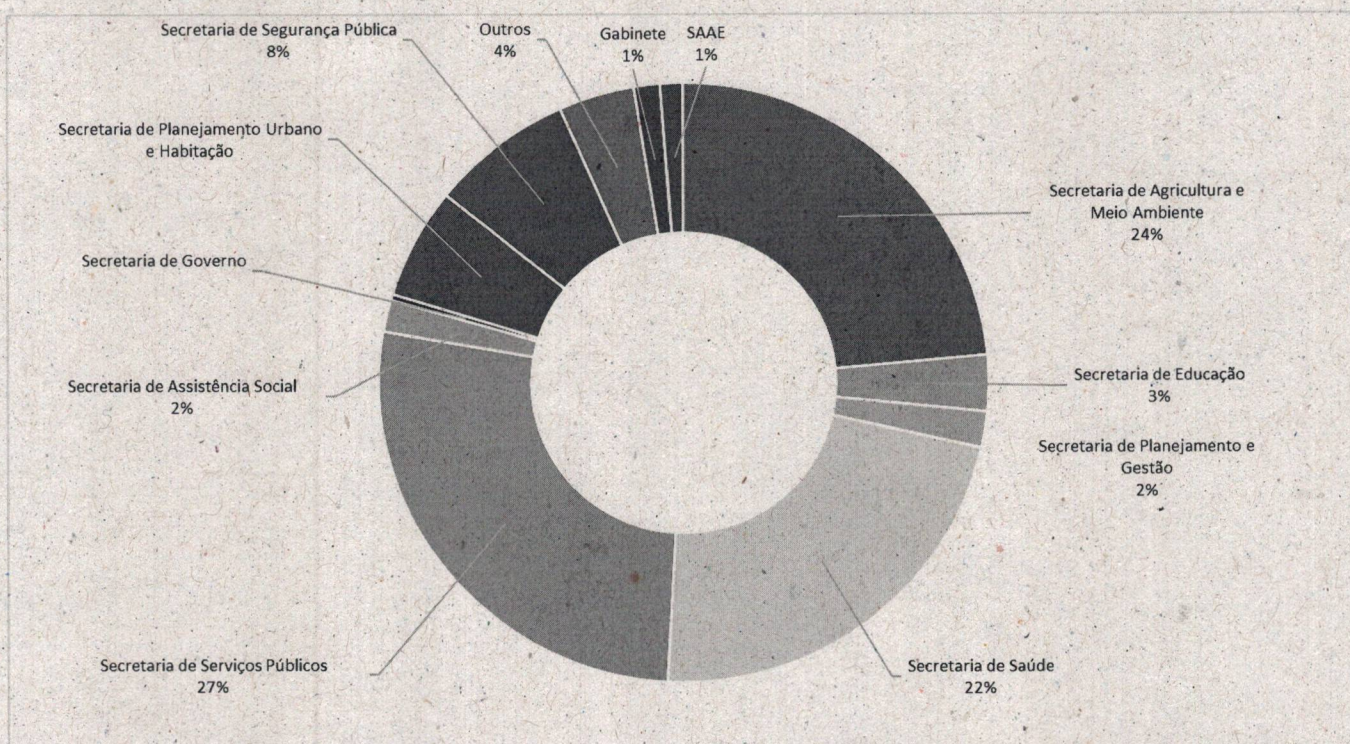


Gráfico 2. Demandas registradas por Secretarias.

O canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos munícipes no ano de 2023 ainda foi por telefone, com um total de 52% das demandas recebidas. Porém, graças a implementação do “Porto Feliz Digital”, neste ano, 36% da demanda foi realizada através do site, enquanto apenas 12% das demandas foram registradas pessoalmente. Esse número mostra um crescimento de mais de 20% de atendimento pelo site comparado com o ano anterior.

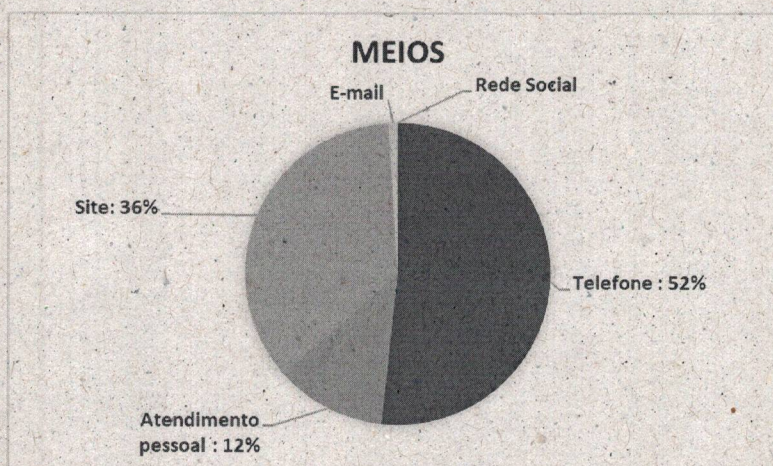


Gráfico 3. Meios de acesso à Ouvidoria.

4. Tipos de manifestações

A Ouvidoria é responsável por receber os seguintes tipos de manifestações da população:

- Crítica: Manifestação que apresente uma avaliação dos procedimentos adotados pela Prefeitura com argumentos claros e pertinentes;
- Denúncia: Manifestação que contenha relato referente a indícios de irregularidades envolvendo a Prefeitura, bem como de seus colaboradores;
- Elogio: Manifestação de satisfação e aprovação para com decisões, procedimentos e o desempenho da Prefeitura;
- Reclamação: Manifestação que expresse insatisfação quanto aos procedimentos adotados pela Prefeitura;
- Sugestão: Manifestação que apresente propostas com o intuito de melhorar o Município.

Quanto à identidade do munícipe, as manifestações podem ser:

- Anônimas: Quando o munícipe não se identifica;
- Identificadas: Quando o munícipe informa seus dados pessoais.
- Sigilosas: Caso o munícipe se identifique e não autorize a divulgação de seus dados de identificação, é resguardado o sigilo das informações.

As manifestações de autoria desconhecida ou incerta são admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

5. Conclusão

A Ouvidoria do Município de Porto Feliz, no ano de 2023, por meio de seus canais de acesso, recebeu, ao todo, 922 manifestações, cerca de 40 a mais em relação ao ano anterior. Com um grande aumento nas manifestações através do site, devido a implementação do <https://portofeliz.1doc.com.br/atendimento>. Acredita-se que com o costume e adaptação da população em resolver suas demandas de forma online, o número tende a crescer nos próximos anos.

As demandas recebidas foram passadas aos setores responsáveis e obteve-se respostas e/ou providências foram tomadas no prazo de 30 a 60 dias, conforme disposto na Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

No decorrer do presente Relatório procuramos evidenciar, com base em gráficos e tabelas, um cenário abrangendo todos os tipos de demandas dos cidadãos que procuraram a Prefeitura durante o exercício de 2023. A respeito dos avanços obtidos no exercício, certo é que há melhorias a serem alcançadas, tornando cada vez mais eficientes e eficazes os procedimentos adotados, sempre com o objetivo maior de solidificar a atuação desta Ouvidoria, como um canal de comunicação entre a Prefeitura do Município de Porto Feliz e os munícipes.

