

# Relatório de gestão da ouvidoria

## Prefeitura Municipal de Franca

Exercício (ano de referência): **2025** · Período consolidado: 23/05/2025 a 31/12/2025

Documento gerado em **31/03/2026 09:14** · Responsável pela ouvidoria: **Ana Flavia Silva de Souza**

**Fundamento legal:** Este relatório consolidado visa dar cumprimento a lei federal 14.460, de 26 de junho de 2017, a qual estabelece em seu artigo 14, inciso I, que as ouvidorias devem elaborar relatório período e disponibilizá-lo no sítio eletrônico.

## Síntese executiva

No exercício de **2025**, foram registradas **1123** manifestações. Dessas, **1096** constam como finalizadas no sistema (97.6% do total). Entre as finalizadas com data de resposta registrada (**1096** casos), o tempo médio até a conclusão foi de **22.4** dias, considerando prazo de referência de **30** dias para aferição de cumprimento. Das finalizadas com resposta, **79%** foram concluídas dentro desse prazo (866 dentro / 230 fora).

O mês de maior volume foi **Dezembro**, com 434 manifestações.

Os quadros estatísticos completos encontram-se no **Anexo**, para consulta detalhada e auditoria.

## Atendimento ao conteúdo mínimo legal (Lei 13.460/2017)

A tabela abaixo indica onde cada exigência do art. 15 (e o complemento do art. 14, II) é tratada neste relatório.

Dispositivo	O que a lei exige	Neste documento
Art. 15, I	Número de manifestações recebidas no ano anterior	Seção 1 e Anexo
Art. 15, II	Motivos das manifestações	Seção 2 (tipos, categorias e assuntos) e Anexo
Art. 15, III	Análise dos pontos recorrentes	Seção 3 e Anexo
Art. 15, IV	Providências adotadas nas soluções apresentadas	Seção 4
Art. 14, II	Com base nas informações consolidadas, apontar falhas e sugerir melhorias	Seções 5 e 6
Art. 23	Avaliação / satisfação do usuário (contexto da política de qualidade)	Seção 7

## 1. Manifestações recebidas (art. 15, I)

Consolidam-se, para o período de referência, as manifestações recebidas pela ouvidoria, com indicação do volume total e da proporção de casos finalizados no sistema.

Indicador	Resultado
Total de manifestações no exercício	1123
Manifestações finalizadas	1096 (97.6% do total)

## Principais tipos de manifestação

- Solicitação: **437**
- Reclamação: **417**
- Denúncia: **214**
- Sugestão: **28**
- Elogio: **27**

## 2. Motivos das manifestações (art. 15, II)

---

A lei exige a indicação dos motivos das manifestações. No sistema, isso é representado pelos tipos de manifestação, pelas categorias e assuntos classificados, e pelos canais de entrada. A seguir, os recortes mais frequentes; o detalhamento completo está no Anexo.

Para demonstração dos motivos das manifestações, a fim de dar cumprimento ao artigo 15, II, da supracitada lei, os municípios apresentam suas manifestações as quais são distribuídas em diferentes tipos, categorias e assuntos. A seguir listamos as manifestações, com as categorias e assuntos mais frequentes.

### Categorias mais frequentes

- Secretaria de Saúde: **448**
- OUVIDORIA GERAL - TRATATIVAS: **193**
- Secretaria de Educação: **59**
- Controladoria Geral do Município: **54**
- Secretaria de Meio Ambiente: **40**

### Assuntos mais frequentes

- (Sem assunto): **201**
- GERAL - SAÚDE - AGENDAMENTO DE CONSULTA: **150**
- GERAL = SAÚDE - RELATIVOS À PROCEDIMENTOS/CIRURGIAS: **111**
- GERAL - CONTROLADORIA - INDICADO PARA AVERIGUAÇÃO\ ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO: **51**
- GERAL - VISAM - RELATIVOS À POSTURA E FISCALIZAÇÃO: **40**

## 3. Análise dos pontos recorrentes (art. 15, III)

---

Com base na análise estatística, identificamos os temas, unidades de destino, sem realizar a identificação dos manifestantes a fim de dar cumprimento a Lei Geral de Proteção de Dados e garantindo também o cumprimento da publicidade dos atos administrativos.

### Setores com maior volume de encaminhamento (quando informado)

- Segurança - Guarda Civil: **11**
- Ouvidoria Saúde: **3**
- Secretaria de Saude - Departamento Gestao Administrativa: **2**
- Secretaria de Saude - Atencao Primaria: **1**
- Recursos Humanos: **1**

## Síntese analítica (apoio à narrativa institucional)

No exercício de 2025, foram registradas 1123 manifestações no sistema.

O tipo de manifestação mais frequente foi "Solicitação" (437 ocorrências).

A forma de recebimento mais frequente foi "sistema" (479 ocorrências).

O maior volume mensal ocorreu em Dezembro (434 manifestações).

A categoria com mais registros foi "Secretaria de Saúde" (448).

O assunto mais recorrente foi "(Sem assunto)" (201).

Revise e complemente as seções de falhas, melhorias e providências conforme a análise institucional (Lei 13.460/2017).

Recomenda-se que a ouvidoria revise e adapte o texto acima à realidade do órgão, integrando-o à análise qualitativa das manifestações.

## 4. Providências e soluções (art. 15, IV)

O relatório deve indicar as providências adotadas pela administração nas soluções apresentadas. A seguir, o texto institucional informado pela ouvidoria. A distribuição por situação registrada no sistema complementa o quadro.

### Providências adotadas ou recomendadas

O Departamento de Conformidade expediu orientações em geral, inclusive, com instauração de processos administrativo, visando corrigir os problemas apontados, encaminhando as demandas também aos Secretários das respectivas pastas, para viabilizar a correção das falhas.

## Situação de atendimento ao cidadão

Situação consolidada	Quantidade
Finalizadas	1096
Em tratamento	27
<b>Total do período</b>	<b>1123</b>

Nota: a classificação detalhada por status interno permanece disponível no sistema administrativo para auditoria e controle.

## 5. Falhas e problemas na prestação dos serviços (art. 14, II)

O relatório anual deve apontar falhas com fundamento nas informações consolidadas. O texto abaixo foi preenchido pela administração.

A Prefeitura de Franca, no exercício de 2025, aperfeiçoou os atendimentos de ouvidoria, através da implantação de um sistema de gestão de manifestações, oportunidade em que, no período de utilização do sistema tivemos registradas 1123 manifestações no sistema.

O tipo de manifestação mais frequente foi "Solicitação" (437 ocorrências), o que já sinalizou uma necessidade de verificação de forma mais pormenorizada destas solicitações, uma vez que a Ouvidoria é o Departamento procurado pelos cidadãos para registro de suas manifestações quando, em procura com os demais serviços, não teve sua necessidade atendida.

Tivemos um avanço no registro de manifestações on-line, com a implementação do presente sistema, já que do total de ocorrências, 479 manifestações foram registradas no sistema virtual, sendo que o maior número de registros se deu no mês de Dezembro .

A maior demanda de manifestações ocorreram na Secretaria de Saúde.

As maiores incidências na Secretaria de Saúde se dão em razão de procura de serviços como marcações de consultas médicas, exames e informações relacionadas ao atendimento de saúde, o que foi devidamente tratado e informado aos munícipes em questão.

Quanto as denúncias, o Departamento instaurou procedimentos administrativos de apuração preliminar, inclusive, daquelas demandas que chegam em formato anônimo, a fim de verificar a veracidade dos fatos.

## 6. Sugestões de melhoria (art. 14, II)

Foram sugeridas, as respectivas áreas de saúde, uma maior divulgação da forma de acesso aos serviços de consulta médica, exames e demais serviços.

Quanto ao atendimento telefônico, houve diversas orientações aos setores com maior incidência de reclamações, a fim de evitar problemas de atendimento.

## 7. Satisfação do usuário e avaliação (Lei 13.460/2017, art. 23)

O art. 23 da mesma lei prevê avaliação periódica dos serviços, incluindo satisfação do usuário. Quando houver pesquisa ou indicadores externos, descreva abaixo; caso contrário, registre a inexistência ou a previsão de coleta.

Não foi informado texto sobre pesquisa de satisfação ou avaliação para o período. Inclua na próxima revisão, se aplicável.

## 8. Prazos de resposta e desempenho

Indicadores de tempo e cumprimento de prazo utilizados para aferição interna e transparência (parâmetro adotado neste relatório: 30 dias entre a abertura e a data da última resposta, apenas para manifestações finalizadas com data de resposta registrada).

Indicador	Valor
Tempo médio até conclusão (dias)	22.4
Base de cálculo (finalizadas com data de resposta)	1096
Finalizadas dentro do prazo de 30 dias	866
Finalizadas fora do prazo	230
Percentual dentro do prazo (sobre finalizadas com resposta)	79%

**Publicidade e encaminhamento** — Documento produzido para cumprimento do art. 15, parágrafo único, da Lei 13.460/2017, com divulgação integral na internet e encaminhamento à autoridade máxima do órgão.

Este relatório contém apenas estatísticas agregadas e textos inseridos pela administração, sem identificação de manifestantes, em linha com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e a publicidade dos atos

públicos.

## Anexo – Quadros estatísticos detalhados

Detalhamento para transparência ativa e conferência dos números apresentados nas seções anteriores.

### A. Distribuição por tipo de manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação	437
Reclamação	417
Denuncia	214
Sugestão	28
Elogio	27

### B. Distribuição por forma de recebimento (canal)

Forma de recebimento	Quantidade
sistema	479
presencial	329
telefone	205
via sistema	60
e-mail	38
ouvidoria externa	12

### C. Evolução mensal

Mês	Quantidade
Janeiro	0
Fevereiro	0
Marco	0
Abril	0
Maio	1
Junho	14
Julho	37
Agosto	83
Setembro	72
Outubro	266
Novembro	216
Dezembro	434

#### D. Demandas por setor (ranking)

Setor	Quantidade
Segurança - Guarda Civil	11
Ouvidoria Saúde	3
Secretaria de Saude - Departamento Gestao Administrativa	2
Secretaria de Saude - Atencao Primaria	1
Recursos Humanos	1

#### E. Categorias (detalhamento)

Categoria	Quantidade
Secretaria de Saúde	448
OUIDORIA GERAL - TRATATIVAS	193
Secretaria de Educação	59
Controladoria Geral do Município	54
Secretaria de Meio Ambiente	40
Secretaria de Segurança	36
Secretaria de Esporte e Cultura	28
Secretaria de Infraestrutura	27
Secretaria de Ação Social	12
Gabinete do Prefeito	7
Secretaria de Administração e Recursos Humanos	6
Secretaria de Finanças	6
Procuradoria Geral do Município	3
Secretaria de Desenvolvimento	1
Acesso a Serviços	1

#### F. Assuntos (detalhamento)

Assunto	Quantidade
(Sem assunto)	201
GERAL - SAÚDE - AGENDAMENTO DE CONSULTA	150
GERAL = SAÚDE - RELATIVOS À PROCEDIMENTOS/CIRURGIAS	111
GERAL - CONTROLADORIA - INDICADO PARA AVERIGUAÇÃO\ ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	51
GERAL - VISAM - RELATIVOS À POSTURA E FISCALIZAÇÃO	40
GERAL - EDUCAÇÃO - CONDUTAS RELATIVAS À INSTITUIÇÃO	38

GERAL - SAÚDE - RELATIVO A ATENDIMENTO NA ATENÇÃO BÁSICA	32
GERAL - MEIO AMBIENTE - RELATIVOS À COLETA DE LIXOS	25
GERAL - VISAM - RELATIVOS À PERTURBAÇÃO DE SOSSEGO	24
GERAL - SAÚDE - RELATIVOS À ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIAS - PRONTO SOCORROS E UPAS	24
GERAL - VISAM - RELATIVOS À POSTURA DE TERRENOS	23
GERAL - INDEFERIDA POR DUPLIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO	18
GERAL - SMEC - RELATIVO A FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO	18
GERAL - CONTROLADORIA - RELATIVOS A FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS	18
GERAL - SEGURANÇA - RELATIVOS À SINALIZAÇÃO DE VIAS	16

### G. Subassuntos (detalhamento)

Assunto	Subassunto	Qtd
Vigilância em Saúde	Vigilância Sanitária (alimentos, estabelecimentos)	3
Acesso e Regulação	Demora na marcação (SISREG/central)	1
Atenção Básica (UBS/ESF)	Agendamento e falta de vagas	1