

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Municipal 2022





RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL 2022

Gestão:

“Pelas Mãos do Povo”

PEDRO ALEXANDRE MEDEIROS DE SOUZA

1830

1900

Prefeito Municipal

PAULO RENATO BARROS ARAÚJO

Vice – Prefeito

Dezembro de 2022



SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO

ISRAEL NUNES DE ANDRADE

Secretário Municipal de Controle Interno/Ouvidor Municipal

SAMUEL ALVES DE SOUZA

Chefe de Gabinete

MARCOS ALBERTO MANSO DA SILVA

Assistente Técnico de Nível Superior

ISAAC CAVALCANTE DE SIQUEIRA

Auxiliar Administrativo

LUSENILDO PEREIRA DA SILVA

Assistente Administrativo



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	5
INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO.....	5
ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL.....	6
DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA MUNICIPAL NO ANO DE 2022.....	7
PERÍODO DE OCORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	9
TEOR DAS MANIFESTAÇÕES.....	9
TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
RECORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11



APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, vem apresentar o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Municipal, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Administração Pública, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

O presente Relatório, contém os dados das manifestações recebidas pelos canais de comunicação aos quais dispõem a ouvidoria municipal, no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas.

INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Municipal funciona na sede da Prefeitura Municipal, situada na Praça Historiador Adalberto Paiva, nº 01, 2º Andar, Sala da Secretaria Municipal de Controle Interno, Centro, São Bento do Una/PE, com horário de atendimento presencial das 07h30min às 13h30min.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- Da Plataforma Digital 1DOC, disponível no site institucional da Prefeitura Municipal. (<https://saobentodouna.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=4>);
- Do e-mail institucional: ouvidoria@saobentodouna.pe.gov.br;
- Da Plataforma Digital de Acesso à Informação E-SIC: (<https://tenosoftsistemas.com.br/portal/v81/sic/sic.php>);
- Ligação Telefônica através dos números: (81) 3735-1770 / 3735-0711 – Ramal: 210;
- Atendimento presencial na sede.



ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal	
Atribuição	Atividade
Atendimento de Ouvidoria	Atendimento presencial, telefônico, e-mail, plataforma digital e plataforma E-SIC.
	Orientação e registro de manifestações e pedidos de informação na Plataforma Digital 1Doc.
Gestão de manifestações	Analisar as manifestações registradas nos canais da ouvidoria municipal.
	Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta.
	Registrar a resposta do setor para o usuário.
	Avaliar e monitorar o tratamento e resposta às manifestações, quanto a encaminhamentos necessários, melhorias necessárias e satisfação.
Gestão de pedidos de informação	Analisar as manifestações registradas na plataforma do E-SIC, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta.
	Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta.
	Registrar a resposta do setor na plataforma do E-SIC.
Avaliação e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI)	Avaliar e monitorar o atendimento aos pedidos de informação, quanto à média de prazo de resposta, recursos e satisfação.



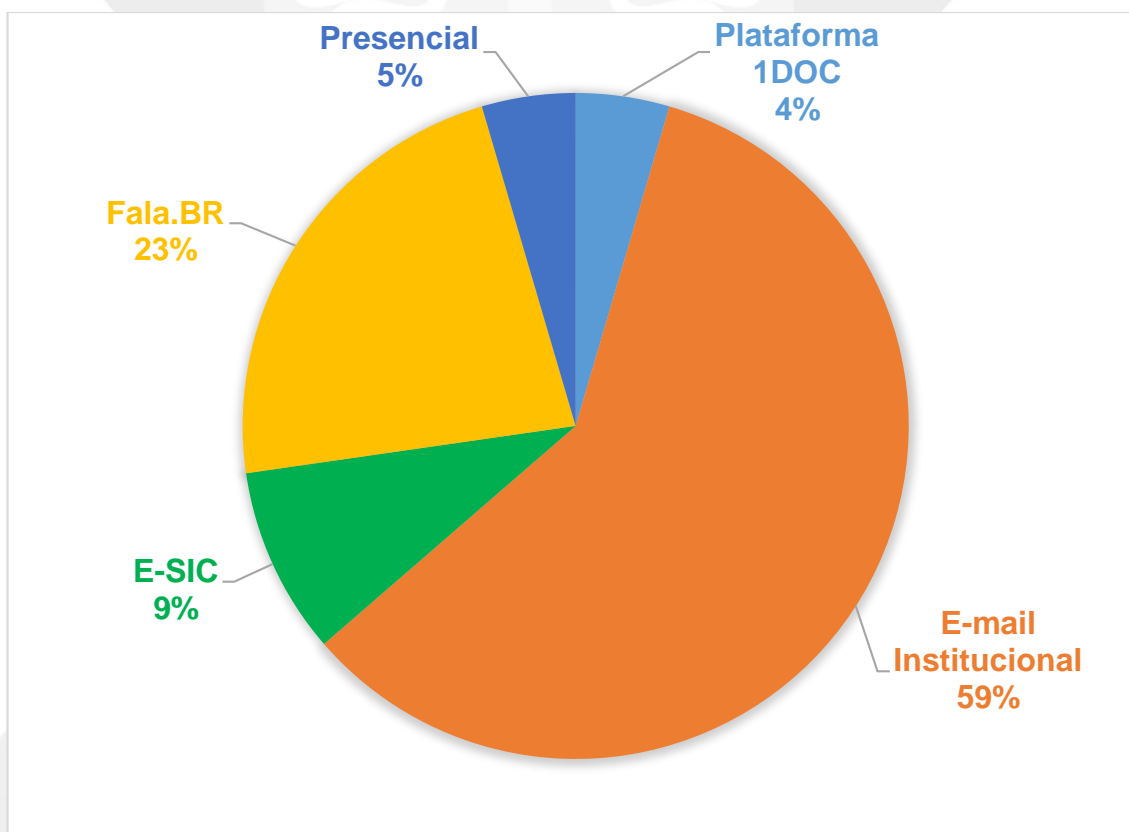
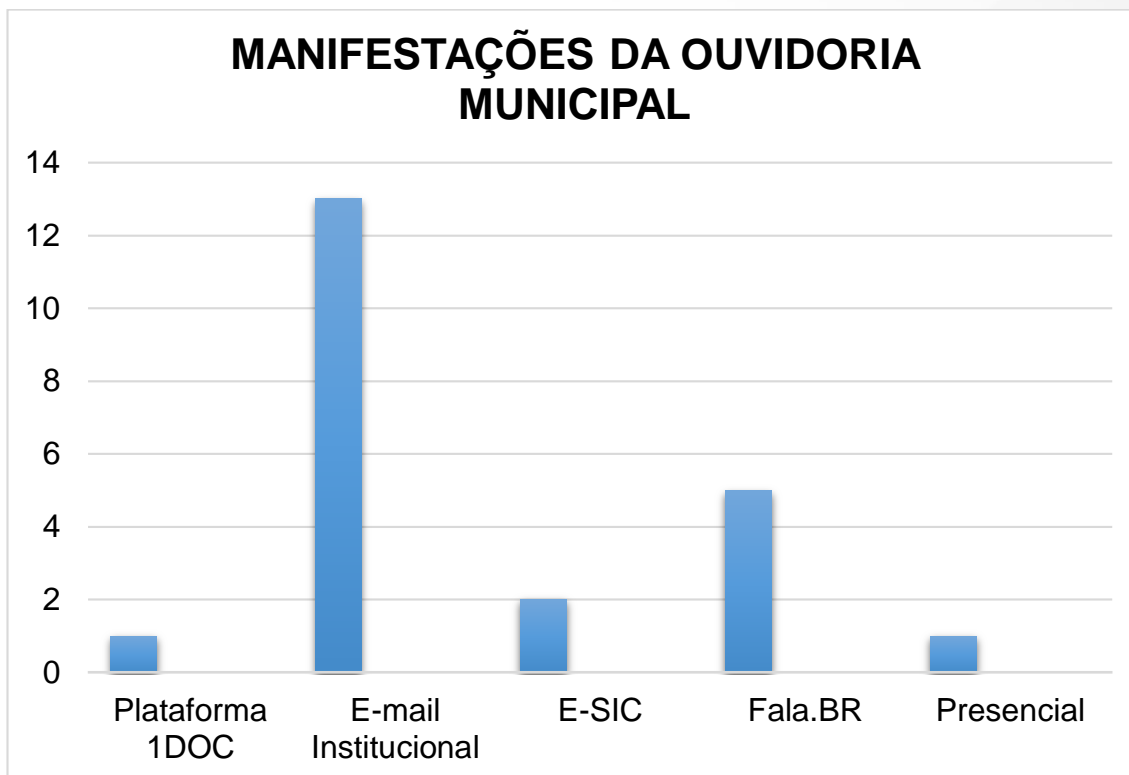
	Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação.
	Avaliar e monitorar a implementação da LAI.
	Recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação da LAI.
	Implementação a transparência ativa, incluindo acionamento de setores de informações necessárias ao rol.
Gestão da Informação	Desenvolvimento de relatórios de gestão de manifestações e pedidos de informação.
	Ações de monitoramento da gestão de manifestações, pedidos de informação, transparência ativa.
Carta de Serviços ao Cidadão	Coordenar a Carta de Serviços do município.
	Coordenar a necessidade de atualização e melhoria dos serviços disponíveis na Carta de Serviços municipal.

DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA MUNICIPAL NO ANO DE 2022

A Ouvidoria é um serviço de participação e controle social, responsável pelo tratamento e direcionamento de respostas para às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios à gestão e prestação de serviços públicos. Também faz parte do rol de atribuições da Ouvidoria a gestão da plataforma do E-SIC, que é um serviço informacional disponível a toda sociedade. Cabe ao SIC gerenciar os pedidos de informação e monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Federal nº 12.527/2011.



Durante o ano de 2022 foram recebidas através dos canais de Ouvidoria Municipal, 22 (vinte e duas) manifestações, as quais dividiram-se da seguinte forma:





PERÍODO DE OCORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Municipal teve o pleno funcionamento de todos os seus canais de comunicação durante todo o ano de 2022, pelo qual houve a incidência de manifestações em praticamente todos os meses do ano, com exceção do mês de setembro, que não foi registrado nenhuma manifestação na ouvidoria municipal, conforme o gráfico abaixo:

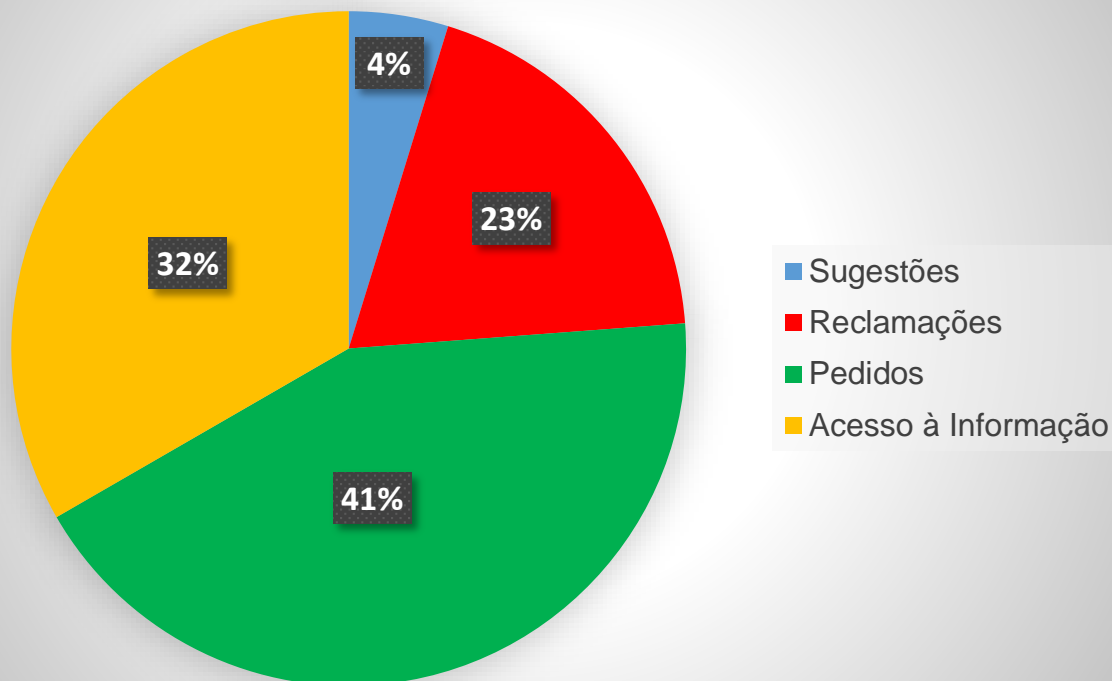


TEOR DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações de ouvidoria podem dividir-se nas seguintes categorias: sugestão, reclamação, elogio, pedido e acesso à informação. As demandas recebidas pela ouvidoria em 2022 estão presentes no gráfico seguinte, representando todas as manifestações recebidas pelos canais de Ouvidoria que o município possui. Possuíram o seguinte teor:



TEOR DAS MANIFESTAÇÕES



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Todas as manifestações foram recebidas e encaminhadas para o setor responsável, com o prazo legal para resposta de até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

A depender do nível de complexidade das manifestações, a média de resposta foi de cinco dias úteis, algumas delas foram resolvidas no mesmo dia, por tratar-se de pedidos ou acessos à informação de fácil execução e localização.

Mais de 93% (noventa e três por cento) das manifestações foram solucionadas por completo, enquanto os outros 7% (sete por cento) foram parcialmente resolvidas, devido à falta de informações prestadas pelo usuário ou pela impossibilidade de atender a manifestação.

Entretanto, cabe destacar que nas situações mencionadas de resolução parcial, houve o contato para os usuários, relatando como estava o processo de tratamento de sua manifestação, todas as manifestações tiveram seu recebimento e encaminhamento por parte de nossa ouvidoria.

RECORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações tratou-se de dúvidas relacionadas ao setor tributário, departamento que pertence a secretaria municipal de finanças, onde os usuários apresentaram dúvidas sobre notas fiscais e pagamentos, também solicitando certidões negativas de débitos municipais.

Houve pedidos relacionados a leis municipais.

Outras manifestações trataram da solicitação de declarações de tempo de serviço junto ao Departamento de Recursos Humanos, que pertence a secretaria municipal de Administração.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Município tem a missão de representar todo cidadão, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela administração pública sejam apreciados de forma independente e imparcial.

Ressaltamos que em 29/06/2022, através do Decreto Municipal nº 066/2022, foi adotada a plataforma digital 1Doc, com o objetivo de integrar os diversos órgãos da administração pública municipal, além de diminuir a utilização de papel, trazer desburocratização para o público e adotar o processo digital, proporcionando assim, relevantes diminuições nos gastos públicos, maior eficiência e facilitando a atividade pública. Nessa plataforma, há a Ouvidoria e o E-SIC, desativando o acesso da plataforma Fala.BR.

A estrutura de recursos humanos da Ouvidoria Municipal, demanda de reestruturação legislativa para adequá-la a carga de atribuições e perspectiva de aumento da participação e controle social na instituição, para o ano de 2023, existe o projeto de lei que cria a estrutura e quadro de servidores da ouvidoria municipal. Todas essas ações ocasionam um consequente impacto na melhoria do serviço prestado pela administração pública.

Assim, para 2023, a perspectiva é que a Ouvidoria Municipal continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública municipal.

São Bento do Una – PE, dezembro de 2022.

ISRAEL NUNES DE ANDRADE

Ouvidor Municipal

Portaria GP nº 225/2021

