

# Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Municipal 2023



# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL 2023

**Gestão:**  
**“Com Amor e Trabalho”**

**PEDRO ALEXANDRE MEDEIROS DE SOUZA**  
Prefeito Municipal

**PAULO RENATO BARROS ARAÚJO**  
Vice – Prefeito

**Dezembro de 2023**

## SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO

**PEDRO HUGO SANTOS GALVÃO**

Secretário Municipal de Controle Interno/Ouvidor Municipal

**PAULA HELOÍSA ALMEIDA MACIEL**

Chefe de Gabinete

**MARCOS ALBERTO MANSO DA SILVA**

Auxiliar de Controle Interno

PREFEITURA MUNICIPAL  
**SÃO BENTO  
DO UNA**  
COM AMOR E TRABALHO

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	5
INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO.....	5
ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL .....	6
DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA MUNICIPAL NO ANO DE 2023 .....	8
PERÍODO DE OCORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES .....	9
TEOR DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES .....	11
RECORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES .....	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

PREFEITURA MUNICIPAL  
**SÃO BENTO DO UNA**  
COM AMOR E TRABALHO

## 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 2023.

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](mailto: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;
- Canal de WhatsApp, por intermédio do número: (81) 9 9548-1569.

## ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

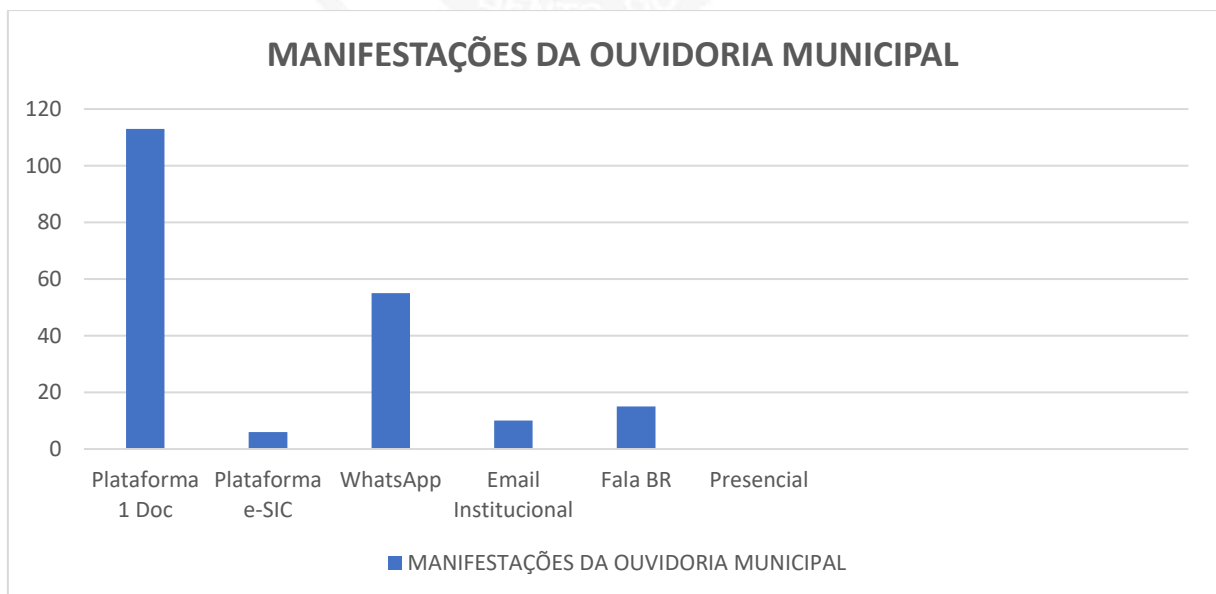
<b>Atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal</b>	
<b>Atribuição</b>	<b>Atividade</b>
<b>Atendimento de Ouvidoria</b>	Atendimento presencial, telefônico, WhatsApp, e-mail, plataforma digital e plataforma e-SIC.
	Orientação e registro de manifestações e pedidos de informação na Plataforma Digital 1Doc.
<b>Gestão de manifestações</b>	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.
<b>Gestão de pedidos de informação</b>	Avaliar e monitorar o tratamento e resposta às manifestações, quanto a encaminhamentos necessários, melhorias necessárias e satisfação.
	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.
<b>Avaliação e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI)</b>	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.
<b>Gestão da Informação</b>	Desenvolvimento de relatórios de gestão de manifestações e pedidos de informação.
	Ações de monitoramento da gestão de manifestações, pedidos de informação, transparência ativa.
<b>Carta de Serviços ao Cidadão</b>	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 2023

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 e-SIC gerenciar os pedidos de informação e monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Federal nº 12.527/2011.

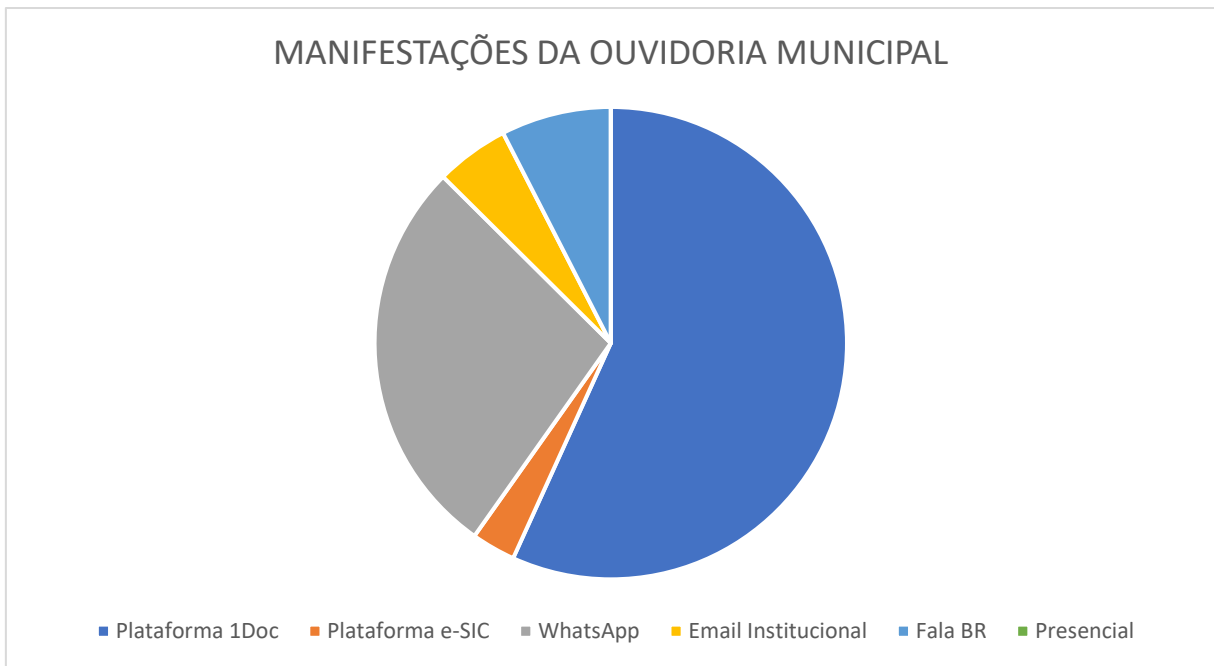
Durante o ano de 2023 foram recebidas através dos canais de Ouvidoria Municipal, 190 (cento e noventa) manifestações, as quais dividiram-se da seguinte forma:



COM AMOR E TRABALHO



## MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL



## PERÍODO DE OCORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Municipal teve o pleno funcionamento de todos os seus canais de comunicação durante todo o ano de 2023, pelo qual houve a incidência de manifestações em praticamente todos os meses do ano, com exceção dos meses de março e abril.

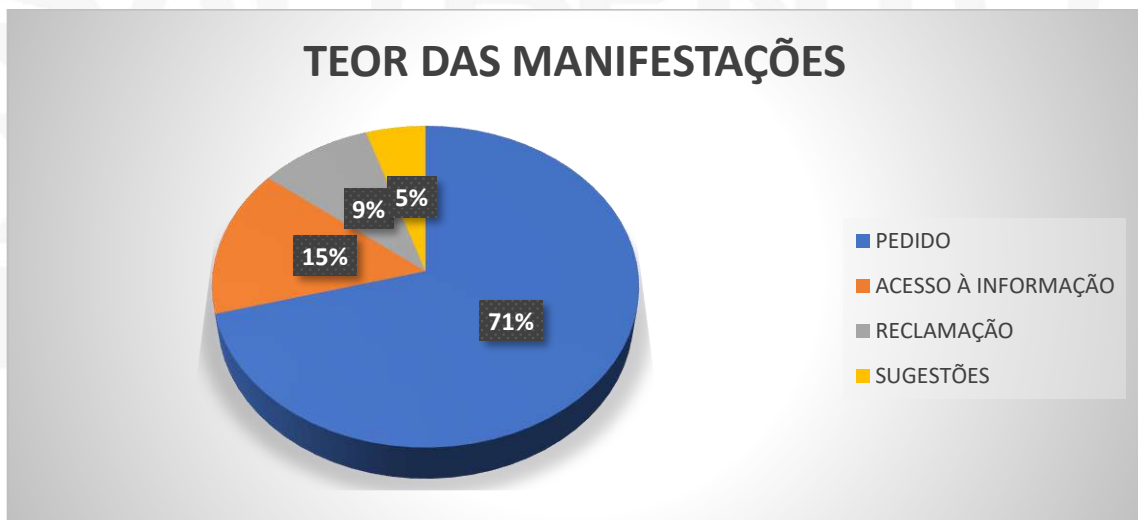
Contudo, houve um incidente no mês de novembro, causado por intermédio da Plataforma 1Doc nos processos do e-SIC. A seguinte situação se deu por recebimento de solicitações deveras desproporcionais e desarrozoadas no que tange ao real objetivo da Plataforma de Informação. Visto que foram requeridas informações quanto a diárias, emendas, licitações, gastos, investimentos, obras, etc, em sua maioria relativas aos anos de 2021 a 2023, e individualizadas por secretaria ou fundo, além de especificar que o detalhamento deveria ser encaminhado por planilha elaborada em Excel. O seguinte ocorrido foi registrado formalmente e encaminhado para conhecimento do Ministério Público, em virtude da negativa de resposta ao solicitante por motivos devidamente expressos em Lei Federal e Municipal.

O gráfico abaixo personifica a situação supracitada.



## 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:



## 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 da ouvidoria.

## RECORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES – OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

A maior parte das manifestações tratou-se de dúvidas relacionadas ao departamento de obras e serviços públicos, setor que pertence à Secretaria Municipal de Infraestrutura, onde os usuários apresentaram queixas e pedidos relacionados a saneamento básico e pavimentação de ruas. Grande parte das buscas por informação foram ligadas à Secretaria de Educação, onde os cidadãos buscaram esclarecimentos sobre precatórios, acesso ao site de consulta por valores a receber, dentre outros.

Outras manifestações trataram da solicitação de declarações de tempo de serviço junto ao Departamento de Recursos Humanos, que pertence à Secretaria Municipal de Administração.

Por fim, considerável número das demandas recebidas pelo canal do WhatsApp, trataram sobre abastecimento de água supervisionado pelo órgão

CNPJ: 10.091.577/0001-00

Praça Historiador Adalberto Paiva, 01 - Centro, São Bento do Una - PE  
55370-000

<http://www.saobentodouna.pe.gov.br>

estadual, a COMPESA. Demandas estas que extrapolam a competência deste ente Municipal. Sendo assim, apesar das tentativas de contato, nem todas foram atendidas.

## **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 2024, 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 2024, 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, 29 de dezembro de 2023.

**Pedro Hugo Santos Galvão**  
**Ouvidor Municipal**

CNPJ: 10.091.577/0001-00  
Praça Historiador Adalberto Paiva, 01 - Centro, São Bento do Una - PE  
55370-000

<http://www.saobentodouna.pe.gov.br>