

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAEM

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA MUNICIPAL 2021



PREFEITA MUNICIPAL

CAMILA MACHADO LEOCÁDIO LINS
DOS SANTOS

VICE-PREFEITO MUNICIPAL

MANOEL SOARES DE SOUZA FILHO

OUVIDOR MUNICIPAL

MARCONE MOURA DE
VASCONCELOS

VALORES

- Independência;
- Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

Ética

- Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

Profissionalismo

- Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

Respeito ao cidadão

- Valorizar cada anseio do público interno e externo junto a Prefeitura Municipal de Sirinhaém.

Transparência

- Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Responsabilidade Social

- Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções;
- Excelência de desempenho;
- Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência.

Efetividade

- Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Rua Sebastião Chaves, nº 432, Sirinhaém – PE, CEP 55580-000

E-mail: ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br

Telefone: 3577-1188

1- INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Sirinhaém-PE, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal - 2021, de acordo com a Lei Municipal nº 1.364/2014 e em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

O desígnio do presente Relatório é apresentar o desempenho da Ouvidoria Geral do Município, descrevendo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as manifestações registradas foram atentamente observadas, providenciando-se respostas as mais satisfatórias possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Sirinhaém.

Este Relatório, portanto, materializa a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada demanda registrada recebidas, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando valorizar a cidadania e fortalecer a democracia.

2- FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. É um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas reclamações e solicitações, e de onde serão encaminhadas aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis. A Ouvidoria Geral do Município funciona no prédio da Prefeitura Municipal de Sirinhaém, na Rua Sebastião Chaves, nº 432, Sirinhaém- PE, CEP: 55580-000, com atendimento ao público das 08:00 às 13:00 horas.

3- CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio de atendimento presencial, chamadas telefônicas, e-mail institucional da ouvidoria, pelo Portal da Prefeitura de Sirinhaém, através das abas Ouvidoria e E-sic. Durante o período analisado, a Gestão Municipal manteve disponível 06 (seis) canais de atendimento. Sendo eles:

| CANAL | ACESSO | REGISTRO |
|--------------|---|--|
| Presencial | Rua Sebastião Chaves, nº 432, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 | Registro em banco de dados próprios da Ouvidoria |
| E-mail | ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br | Registro em banco de dados próprios da Ouvidoria |
| Telefone | (81) 3577-1188 | Registro em banco de dados próprios da Ouvidoria |
| Ouvidoria | http://transparencia.sirinhaem.pe.gov.br/app/pe/sirinhaem/1/ouvidoria-municipal | Registro em formulário eletrônico próprio da ouvidoria |
| E-sic | http://transparencia.sirinhaem.pe.gov.br/app/pe/sirinhaem/1/e-sic | Registro em formulário eletrônico próprio do E-sic |

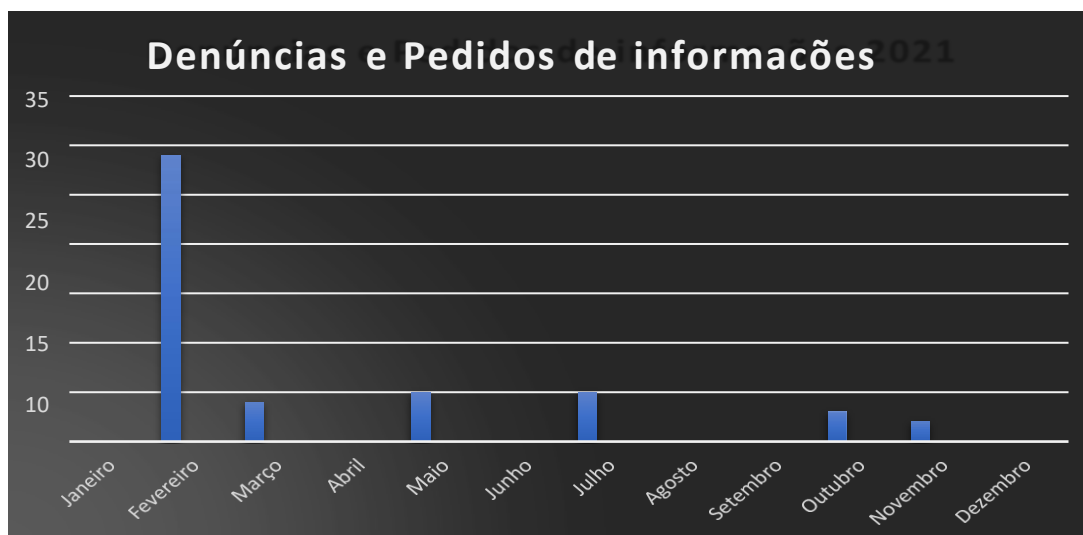
| | | |
|-----------------|---|--|
| Fale Conosco | http://transparencia.sirinhaem.pe.gov.br/app/pe/sirinhaem/1/fale-conosco | Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura |
|-----------------|---|--|

4- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DE SIRINHAÉM NO ANO DE 2021

O presente relatório, apresentado através de gráfico, informa o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2021, totalizando 51 demandas.

4.1- MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO

➤ **Gráfico 1:** Distribuição em porcentagens das manifestações por período de



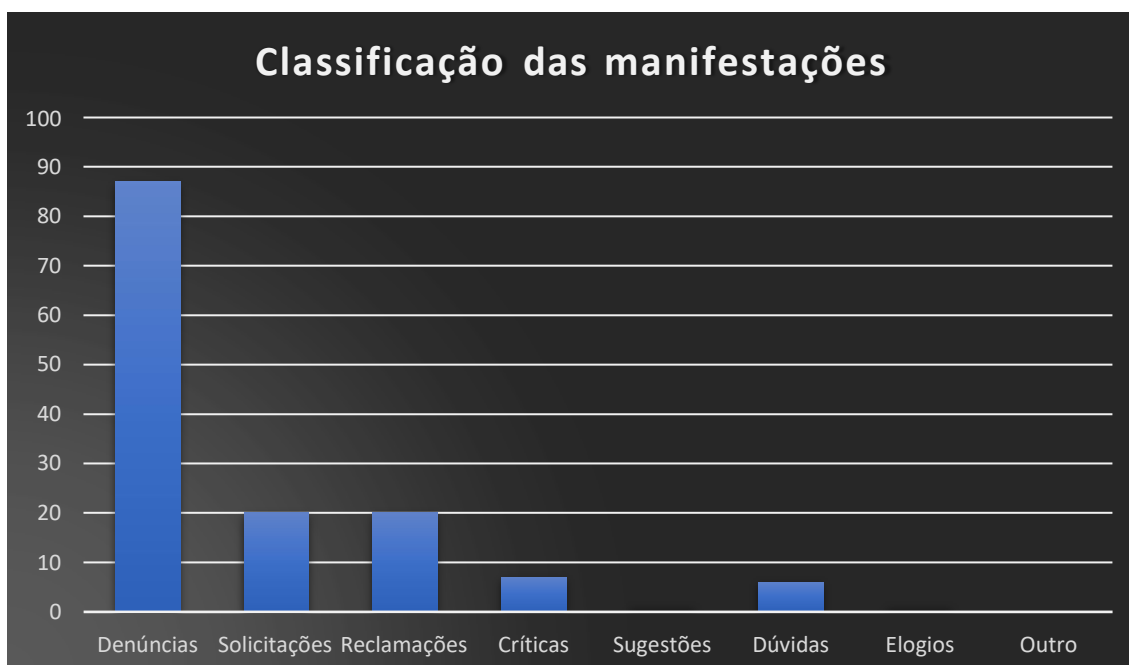
Atendimento. O período que mais houve manifestações dos usuários foi no mês de fevereiro com 56,863

%, seguido pelos meses de maio e julho com 9,804%. Os meses de abril, junho, agosto e setembro não obtiveram demanda.

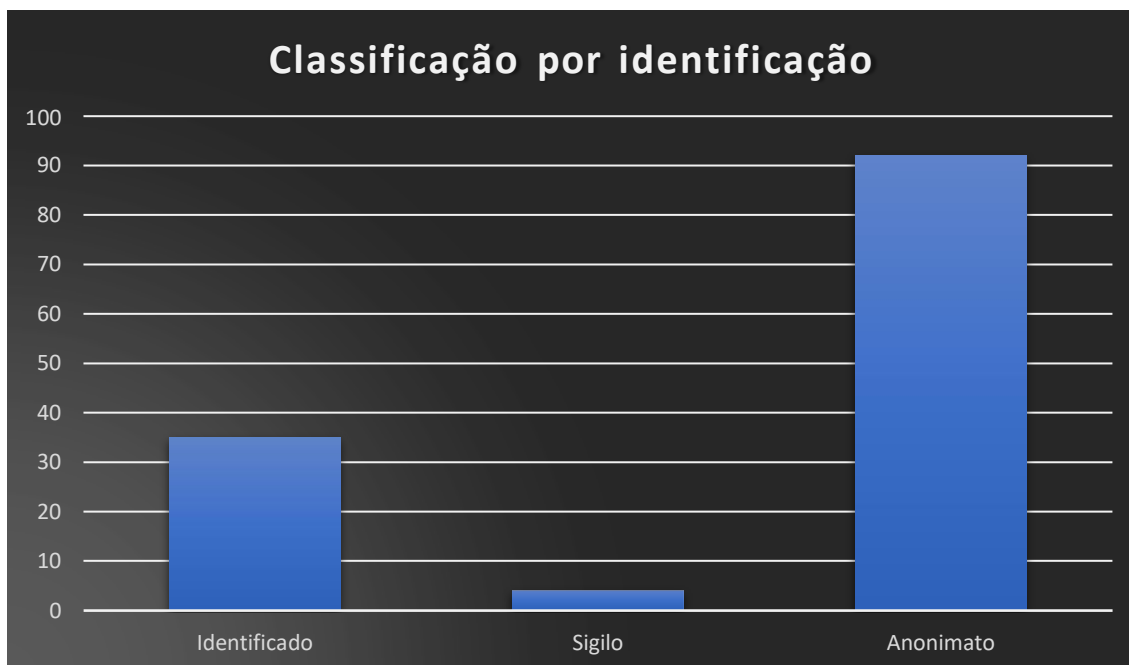
➤ **Gráficos 2 e 3: Distribuição em porcentagens dos tipos de manifestações e da identificação de suas manifestações**

O tipo de demanda mais recebida foram as denúncias, com 92,88%, seguida por reclamações e solicitações com valor igual ao percentual de 2,58%.

▪ Gráfico 2



- Gráfico 3



5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe a Ouvidoria Geral do Município, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal. Assim, utiliza um canal de atendimento que é acionado após a solicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual é conhecido como segunda instância de atendimento.

Em muitos casos constitui-se uma interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados. Pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a possibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência. Dentre os

desafios desta Ouvidoria estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercer mais efetivamente seu direito. Também nesta seara, deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a gestão municipal da real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe no território.

Pensar em novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda também é primordial para se avançar rumo ao atendimento ideal e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimentos e agilidade. Porém apesar do caminho a ser trilhado, os números da Ouvidoria Geral do Município de Sirinhaém corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos da cidade.

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Rua Sebastião Chaves, nº 432, Sirinhaém – PE, CEP 55580-000

E-mail: ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br

Telefone: 3577-1188