



OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA
OUVIDORIA DE SIRINHAÉM 2024**



OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

 Tel. (81) 98133-8941  ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br



PREFEITA MUNICIPAL

Camila Machado Leocádio Lins dos Santos

OUVIDORA GERAL MUNICIPAL

Indielle Karine de Almeida Silva

CONTROLADOR GERAL MUNICIPAL

Ricardo Campos Bezerra

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

 Tel. (81) 98133-8941  ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br

SUMÁRIO

1. Introdução.....	4
2. Funcionamento da Ouvidoria	4
3. Canais de atendimento	5
4. Manifestações da Ouvidoria Geral de Sirinhaém em 2024	6
4.1 Dados dos registros da Ouvidoria.....	7
4.2 Dados por categoria da ocorrência	8
5. Considerações finais	9

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

 Tel. (81) 98133-8941

 ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Sirinhaém-PE, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral de 2023, de acordo com a Lei Municipal nº 1364/2014 e em conformidade com a Lei Nacional nº13.460/2017. O desígnio do presente relatório é fornecer uma visão abrangente do desempenho da Ouvidoria Geral do Município, descrevendo e detalhando as ações desenvolvidas, com destaque em nosso compromisso em analisar atentamente todas as manifestações registradas, providenciando as respostas mais satisfatórias possíveis e propondo recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Sirinhaém.

Este relatório, portanto, materializa e reflete a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informações estratégicas para os gestores, e dados os objetivos, para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada demanda registrada recebida, que serviram de contribuição genuína para a melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre na busca pela valorização da cidadania e também do fortalecimento da 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 Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000, com atendimento ao público das 08:00 às 13:00 horas.

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

☎Tel. (81) 98133-8941 ✉ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas por meio de atendimento presencial, chamadas telefônicas, e-mail institucional da ouvidoria, pelo Site Portal da Prefeitura de Sirinhaém, através das abas Ouvidoria Eletrônica, E-SIC e whatsapp. Durante o período analisado, a Gestão Municipal manteve disponível os seguintes canais de atendimento:

CANAL	ACESSO	REGISTRO
Presencial	Rua Sebastião Chaves, nº 432, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria
E-mail	ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria
Telefone	(81) 9.8133-8941	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria
Ouvidoria	https://sirinhaem.pe.gov.br/ouvidoria-municipal/	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria
E-SIC	http://transparencia.sirinhaem.pe.gov.br/	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria – Portal da Transparência
Fale Conosco	https://sirinhaem.pe.gov.br/contate-nos/	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria – Portal da Transparência

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

☎ Tel. (81) 98133-8941 ✉ ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br

4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DE SIRINHAÉM NO ANO DE 2024

O presente relatório, demonstra, através de gráficos, o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2023. Dessa forma, os gráficos foram divididos, relativamente, pelo seu conteúdo e pelos dados que contém, entre eles, temos: manifestação dos registros da Ouvidoria, por natureza jurídica e por natureza da manifestação.

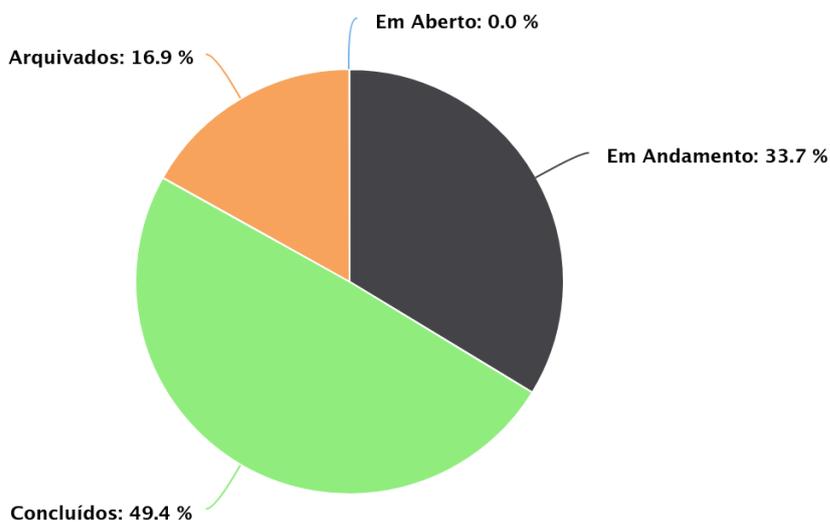
Foi possível identificar um maior volume de manifestações em setores específicos, e ainda, consideramos também as manifestações não monitoradas pelo Portal, através de ligações, whatsapp e e-mail que esta ouvidoria recebeu em 2023, contabilizando entre esses canais, uma média total de 300 manifestações.

Até o início do ano, maior parte se voltava para o setor tributário para emissões de IPTU, Certidões e informações latifundiárias, por outro lado, a Secretaria de Serviços Públicos liderou, até outubro e meados de novembro, o quadro de denúncias, reclamações e solicitações da população.

4.1 DADOS DOS REGISTROS DA OUVIDORIA – ANO 2023 (PORTAL DA TRANSPARÊNCIA)

Dados dos registros da Ouvidoria

Fonte: Portal da Transparência



Highcharts.com

DADOS DOS REGISTROS DA OUVIDORIA	
Manifestações em aberto:	0
Manifestações em andamento:	56
Manifestações concluídas:	82
Manifestações arquivadas:	28
Total de manifestações:	166

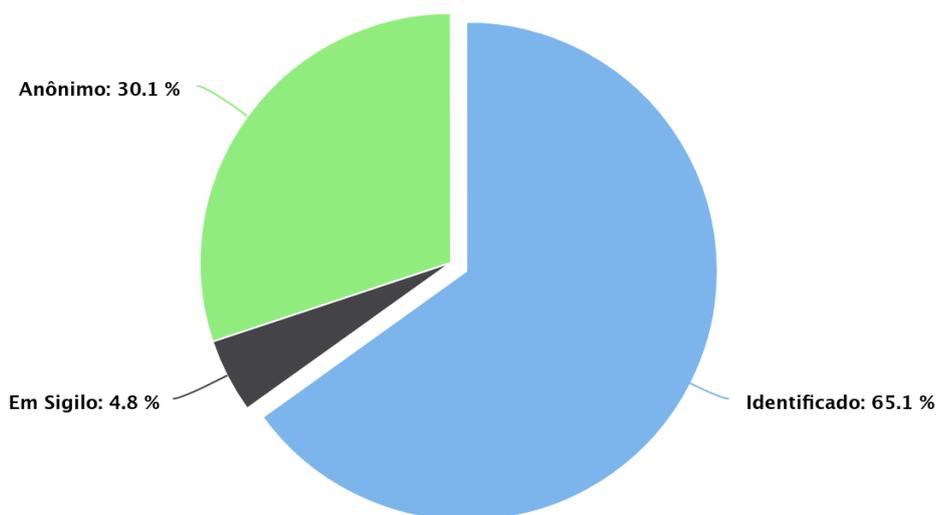
OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

Tel. (81) 98133-8941 ✉ ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br

Dados por Tipo de Identificação

Fonte: Portal da Transparência



Highcharts.com

DADOS POR TIPO DE IDENTIFICAÇÃO	
Manifestações Identificadas:	108
Manifestações em sigilo:	8
Manifestações anônimas:	50
Total de manifestações:	166

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

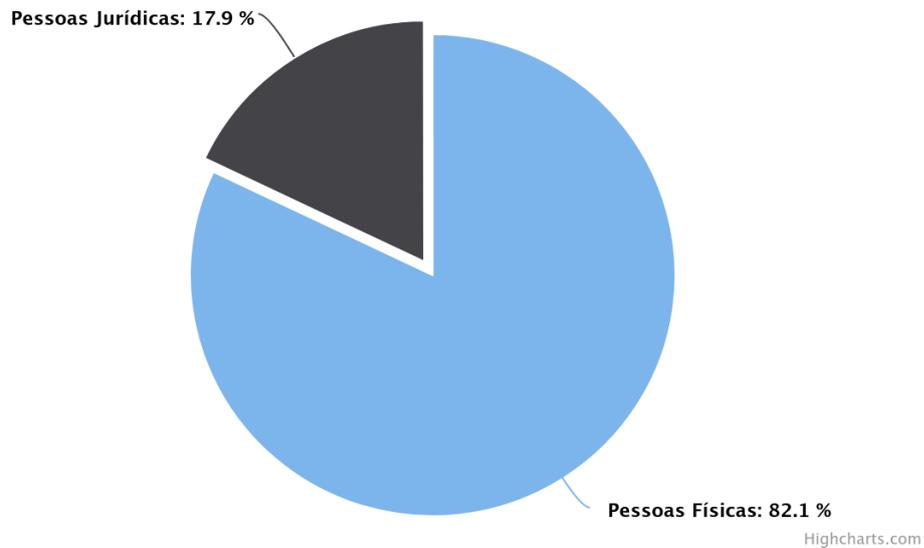
Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

 Tel. (81) 98133-8941

 ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br

Dados por Natureza Jurídica

Fonte: Portal da Transparência



DADOS POR NATUREZA JURÍDICA	
Pessoas Físicas:	96
Pessoas Jurídicas:	21
Total de manifestações:	117

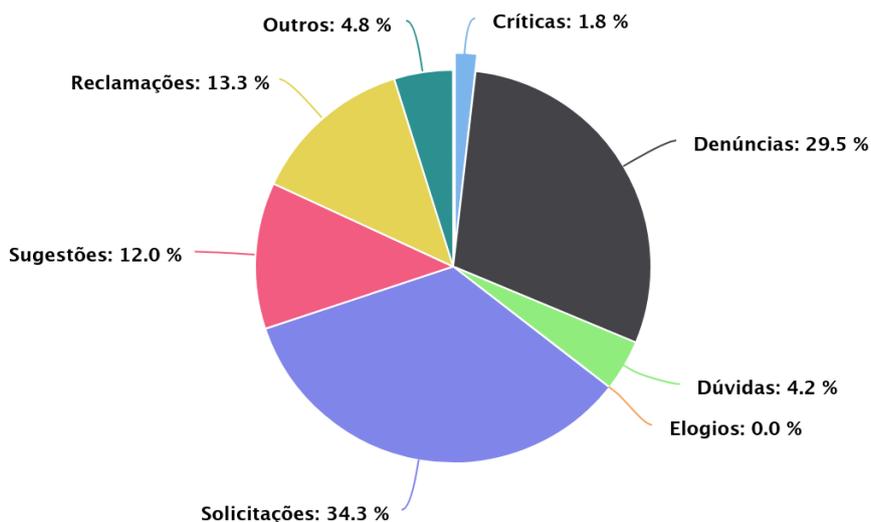
OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

Tel. (81) 98133-8941 ✉ ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br

Dados por Natureza da Manifestação

Fonte: Portal da Transparência



Highcharts.com

DADOS POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO	
Críticas:	3
Denúncias:	49
Dúvidas:	7
Elogios:	0
Solicitações:	57
Sugestões:	20
Reclamações:	22
Outros:	8
Total de manifestações:	166

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

Tel. (81) 98133-8941

✉ ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da legislação vigente que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Geral Municipal, a gestão municipal tem atuado cada vez mais próxima à população sirinhaense por meios de comunicação facilitados e diversificados. O Portal da transparência, apesar de inovador, refinado e robusto, oferece um ambiente que muitas vezes é diferente à vivência, experiência e ao realidade popular de simplicidade dos nossos municípios e se apresenta como um canal ineficaz para uma parte da população que não tem acesso e a compreensão ao sistema do portal.

Com isso, em 2023 a Ouvidoria facilitada foi implantada através do whatsapp disponibilizado para a população, que em todos os níveis de escolaridade, pode usufruir com as ferramentas de envio de áudio, vídeos, fotos, arquivos, ligações e também de informações através dos status diário que é atualizado com as informações dos serviços e ações da prefeitura. Nota-se que após a implantação do sistema facilitado de whatsapp, a população teve maior acesso ao instrumento, podendo este ser mais inclusivo, simples e acessível.

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, o que auxilia no melhor tratamento das questões via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Identificamos que um dos desafios desta Ouvidoria está em conectar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercitar mais efetivamente seu direito de recorrer, e dessa forma a solução encontrada foi a implantação da Ouvidoria na Escola, nas associações, no comércio e também com o apoio da rádio local.

Em conjunto com a Controladoria Geral Municipal, a Ouvidoria colabora com a sugestão e apoio de ideias para a dissolução de conflitos e formas em que a gestão municipal pode melhorar e elevar o nível dos serviços prestados à população. Também, nos colocamos de forma itinerante realizando visitas nos bairros conversando com a população, sempre com o intuito educativo e de campanha de promoção da Ouvidoria como um instrumento para a população sirinhaense.

Sendo assim, destaca-se que, para o ano de 2024, a Ouvidoria Geral tem o intuito de melhorar os índices de atendimento e satisfação, percorrendo com sua boa execução, especialmente no que tange ao papel educacional sobre o valor e credibilidade da ouvidoria para o melhor serviço da gestão ao povo.

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

☎ Tel. (81) 98133-8941 ✉ ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br