



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSIRA - PE**



# **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL - 2022**

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	3
<b>ORGANIZAÇÃO</b> .....	4
<b>ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA</b> .....	5
<b>DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES</b> .....	6
<b>ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES</b> .....	7
<b>PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO</b> .....	8
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	9

## APRESENTAÇÃO

Com estrutura vinculada à Sede da Prefeitura Municipal de Passira - PE, a Ouvidoria fornece informações para o Governo Municipal além de ser um canal direto com a população e o Poder Executivo.

Por meio deste documento, serão apresentadas as informações produzidas no canal da Ouvidoria do município de Passira, atendendo ao Art. 2º da Lei Municipal nº 533, de 07 de novembro de 2005, prezando pela elaboração de um relatório de gestão que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas pelos usuários.

A produção do presente relatório é do servidor César Rodrigues, Ouvidor Geral do Município, responsável pela tramitação das manifestações feitas pela Ouvidoria de Passira - PE, cujos dados aqui constantes foram extraídos do sistema utilizado pela Ouvidoria no que tange as demandas recebidas no exercício de 2022, observando a política de sigilo e confidencialidade, tanto no trato das requisições quanto na publicação do referido relatório.

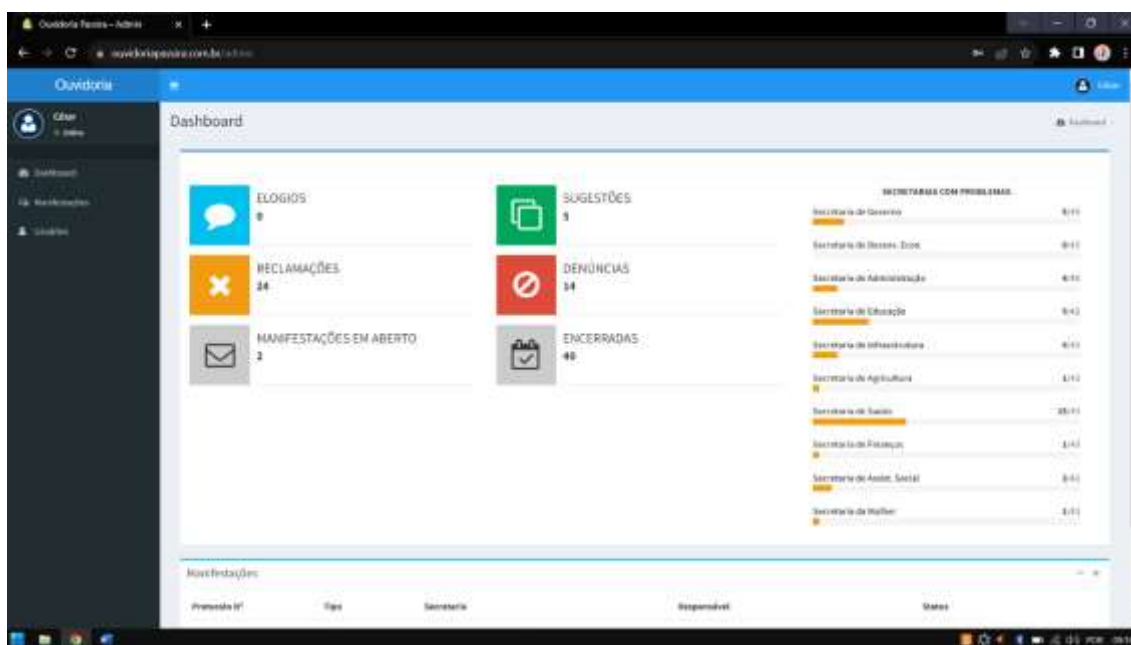
Ressalta-se que este documento deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Assim, objetiva proporcionar transparência aos resultados, constituindo-se num importante instrumento de gestão.

# ORGANIZAÇÃO

A Ouvidoria Municipal foi criada pela Lei Municipal nº 533/2005, de 07 de novembro de 2005 - que estabeleceu os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria no âmbito de cada órgão da Administração Municipal de Passira, com o intuito de propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos, por meio de um canal direto de comunicação.

A Ouvidoria passou a funcionar efetivamente em agosto de 2022 através de um canal que centraliza as manifestações da população. Anteriormente não se tinha um controle das demandas embora se buscasse responder e resolver, presando sempre pelo bom atendimento e sigilo.

Foi com essa preocupação que a Administração Municipal buscou melhorar esse serviço centralizando as demandas do município de Passira em um só canal: [www.ouvidoriapassira.com.br](http://www.ouvidoriapassira.com.br).



## ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

O Art. 2º da Lei Municipal 533/2005 estabelece que são atribuições da Ouvidoria do Município:

I – receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município ou agentes públicos;

II – diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação, na forma do inciso I deste artigo;

III – manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IV – informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

V – recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

VI – elaborar e publicar trimestral e anualmente no Diário Oficial do Município ou no quadro de avisos oficial, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII – realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange ao controle da coisa pública;

VIII – coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

IX – comunicar ao órgão da administração direta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

Desta forma, o presente relatório tem por finalidade dar cumprimento ao dispositivo legal acima mencionado e demonstrar de forma clara o trabalho realizado.

Para desempenhar tais atividades com eficiência é necessário o contato constante com os diversos órgãos da gestão municipal a fim de dar atendimento a todas as manifestações que chegam através do canal da Ouvidoria na internet, para que as demandas possam ser respondidas de forma eficiente e eficaz.

## DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Pela tabela abaixo, constata-se que, no período de 01 de agosto de 2022 a 31 de dezembro de 2022, a Ouvidoria do Município de Passira recebeu um total de 13 manifestações, sendo 03 denúncias, 07 reclamações, 01 sugestão e 02 que se enquadra na categoria 'Outros', cujo meio de recebimento deu-se, diretamente, pelo canal da Ouvidoria na Internet. Ainda foram arquivadas 09 manifestações, por terem sido cadastradas diversas vezes com o mesmo assunto.

<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
Denúncia	03
Reclamação	07
Sugestão	01
Outros	02
<b>Total</b>	<b>13</b>

## ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Conforme já visto, foram quatro os tipos de manifestações na Ouvidoria do município, que foram dirigidas às Secretarias Municipais:

- Denúncia;
- Reclamação;
- Sugestão;
- Outros.

Segue-se, então, à mostra dos assuntos que marcaram as manifestações:

### **Estatística dos atendimentos por assunto das manifestações**

<b>Assuntos</b>
Manutenção da estrada do sítio
Manutenção na escola
Reclamação do Transporte Escolar
Atraso no Transporte Escolar
Acidente com o ônibus escolar
Entrega de Cestas Básicas
Reclamação com o atendimento da Equipe de Enfermagem do hospital
Reclamação com atendimento médico no psf
Busca por contato com antigo funcionário da prefeitura
Solicitação de documentos

Em relação às manifestações que geraram a estatística acima, todas foram respondidas e as providências foram tomadas em cada uma delas.

## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Como falado anteriormente, a ouvidoria passou a funcionar efetivamente em agosto de 2022 através de um canal que centraliza as manifestações da população. Todas as demandas são cadastradas pela Ouvidoria no site ([www.ouvidoriapassira.com.br](http://www.ouvidoriapassira.com.br)), com o objetivo de acompanhar o quantitativo das demandas e armazená-las eletronicamente, tanto as manifestações, quanto as respostas apresentadas.

Recebida as manifestações, analisamos e encaminhamos diretamente para às Secretarias municipais e demais unidades de gestão pública para que possam ser analisadas e posteriormente as providencias necessárias serem tomadas.

Para que o processo de resposta seja feito de maneira rápida e sigilosa, buscamos um trabalho integrado com as Secretarias capacitando um servidor (Elo) que está em contato direto com a ouvidoria. Esse servidor é treinado para que possa analisar e responder as demandas, buscando sempre a melhor forma de atender a população.

Em relação as manifestações do ano de 2022, todas foram encaminhadas às respectivas Secretarias e receberam o retorno com o posicionamento das mesmas, buscando alternativas e soluções para resolver as demandas apresentadas.

- **Denúncias:** foram encaminhadas e analisadas buscando constatar a veracidade das mesmas. Constatada a veracidade, as providencias foram tomadas.
- **Reclamações:** as reclamações foram em relação ao transporte escolar e atendimento na saúde. As secretarias foram informadas e buscaram entrar em contato com os responsáveis para entender o que aconteceu.
- **Sugestões:** tivemos uma sugestão no ano de 2022. A mesma foi repassada para o setor da qual falava.
- **Outros:**
  - **Busca por contato com antigo funcionário da prefeitura** (encaminhamos a demanda para a Secretaria responsável que entrou em contato com o setor de RH da prefeitura e conseguiu o contato da pessoa. O contato foi repassado);
  - **Solicitação de documentos** (encaminhamos a demanda para a Secretaria responsável que analisou o pedido e informou que os documentos estariam disponíveis no Portal da Transparência).



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Município segue, desde a sua implantação, em processo de evolução, buscando oferecer o melhor atendimento ao cidadão do município. Como a Ouvidoria começou a funcionar em agosto de 2022 ainda não tivemos uma adesão grande da população em relação ao seu uso, fato que devemos buscar contornar.

Nesse sentido, uma forma de buscar essa adesão seria por meio das mídias digitais, buscando a conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, e também que as manifestações serão tratadas com todo sigilo possível.

Outro ponto importante, é que para que este trabalho continue cumprindo com o seu propósito é necessário que todos os órgãos apoiem a Ouvidoria no tocante ao cumprimento dos prazos e na imediata diligência se constatada possibilidade de irregularidade, para que tudo transcorra de forma satisfatória a todos os usuários.

Que, em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal para a comunidade passirense.

---

EDILSON CÉZAR RODRIGUES DANTAS

**Ouvidor Geral**  
**Matricula: 004193**