



PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSIRA - PE



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL - 2023

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	3
ORGANIZAÇÃO.....	4
ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	6
DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	7
ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES.....	8
PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO.....	9
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

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 2023, 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.

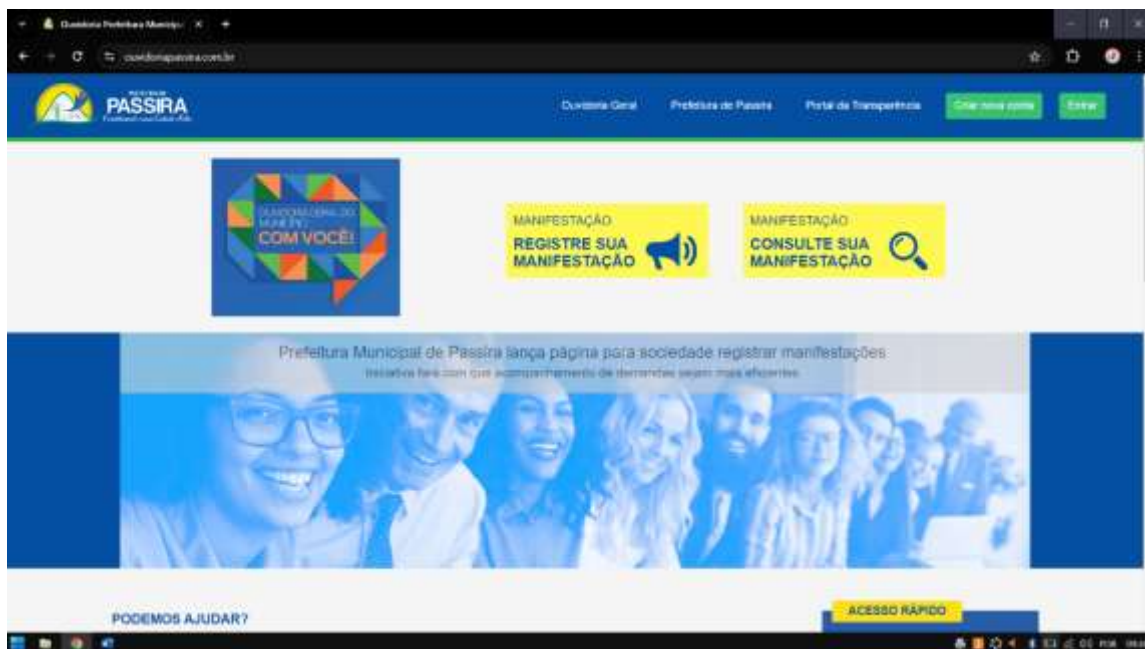
ORGANIZAÇÃO

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.

No ano de 2023, continuamos com o canal de atendimento na internet (www.ouvidoriapassira.com.br) e a partir de setembro de 2023 passamos a utilizar mais um canal de contato com a população do município, o WhatsApp (8199630-0471). Dessa forma, buscamos dar mais uma opção de contato aos munícipes, e com isso, facilitar ainda mais a comunicação entre eles e a ouvidoria.

Canal de atendimento na internet



WhatsApp



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 e do WhatsApp, 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 janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria do Município de Passira recebeu um total de 47 manifestações, sendo 36 através do site da ouvidoria e 11 através do WhatsApp.

Dessas manifestações recebemos 08 denúncias, 11 reclamações, 01 sugestão e 18 que se enquadram na categoria 'outros'. Ainda foram arquivadas 09 manifestações, por terem sido cadastradas diversas vezes com o mesmo assunto.

Tipo	Quantidade
Denúncia	08
Reclamação	11
Sugestão	01
Outros	18
Total	38

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

Assuntos
Calçamento estourado
Solicitação de informações sobre veículos da prefeitura
Solicitação de informações sobre servidor (busca pelo contato)
Denúncia sobre exames (saúde)
Reclamação sobre a gestão
Inadimplência no pagamento
Iluminação pública
Atendimento de funcionária
Servidora pública espalhando boatos Calunioso
Direção perigosa / motorista da saúde
Tentativa de entrar em contato com a secretaria por telefone
Cobrança de notas / empenho
Esporte e Cultura / Valorização da Capoeira
Coleta de árvore e lixo
Informação sobre o concurso municipal
Informação sobre Cursos Profissionalizantes
Informações sobre OBTENÇÃO GUIA DE ISSQN
Atendimento da fisioterapia
Atendimento no PSF de Bengalas
Perturbação sonora
Inadimplemento contratual / Saúde
Pendência Financeira ao FUNDO MUNICIPAL SAÚDE DE PASSIRA
Pavimentação de ruas
Solicitação de contato de servidor da Câmara Municipal do município
Solicitação de contato de servidor da Controladoria do município
Solicitação de contato de servidor do RH da prefeitura
Solicitação de contato de servidor do setor de Tributos da prefeitura
Abastecimento d'água

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

No ano de 2023, além do site (www.ouvidoriapassira.com.br) que tem o objetivo de acompanhar o quantitativo das demandas e armazená-las eletronicamente, tanto as manifestações quanto as respostas apresentadas, a ouvidoria adotou mais um canal de comunicação com a população, o **WhatsApp**.

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 2023, tivemos um total de 38. Todas foram encaminhadas as respectivas Secretarias e dessas 33 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 a calçamento, gestão do município, iluminação pública, direção perigosa de motorista (servidor do município), coleta de árvore e lixo, abastecimento d'água. As secretarias foram informadas e buscaram entrar em contato com os responsáveis para entender o que aconteceu e buscar uma solução.
- **Sugestões:** tivemos uma sugestão no ano de 2023. A mesma foi repassada para o setor da qual falava.
- **Outros:**
 - **Busca por contato com funcionário da prefeitura** (encaminhamos a demanda para a Secretaria responsável que entrou em contato com o setor de RH da prefeitura. Foi constatado que a pessoal não faz parte do quadro de funcionários do município. Informamos ao solicitante);
 - **Cobrança de notas de empenho** (encaminhamos a demanda para a Secretaria responsável que analisou o pedido e solicitou que as notas fossem enviadas para o e-mail da secretaria. A secretaria entrou em contato com o setor de empenho para resolver a demanda).
 - **Informação sobre o concurso municipal** (encaminhamos a demanda para a Secretaria responsável que analisou o pedido e informou que o prazo de validade do referido concurso público encontra-se vigente, garantindo o

direito de eventual nomeação dos candidatos aprovados dentro do número de vagas);

- *Informações sobre OBTENÇÃO GUIA DE ISSQN* (encaminhamos a demanda para a Secretaria responsável que analisou o pedido e repassou o contato do setor de Tributos. Repassamos o contato para o solicitante);
- *Solicitação de pavimentação de ruas* (encaminhamos a demanda para a Secretaria responsável que informou está esperando o material para começar os trabalhos de recapeamento das vias).

Do total de 38 manifestações, 5 ficaram sem retorno.

Secretaria de Saúde

Assuntos:

- Inadimplemento contratual – Empresa W. Araújo Distribuidora de Medicamentos LTDA;
- Inadimplemento contratual – Empresa Cirúrgica Serra Mar;

Secretaria de Finanças

Assuntos:

- Inadimplência no pagamento das notas fiscais relacionadas às notas de empenho – Empresa Vero Medical Importação, Exportação e Comércio de Produtos Médicos LTDA;
- Solicitação do Código Tributário Municipal - PASSIRA – PE - Setor Tributos – ISSQN;

Secretaria de Administração

Assuntos:

- Solicitação de informações (veículos da prefeitura, motoristas).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Município segue, desde a sua implantação, em processo de evolução, buscando oferecer o melhor atendimento ao cidadão do município. No ano de 2023, tivemos uma adesão maior por parte da população com os serviços da ouvidoria. O trabalho de divulgação nas mídias digitais e a afixação de panfletos de divulgação nas repartições públicas do município ajudaram a conscientizar a população sobre o papel da Ouvidoria.

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 das demandas.

Esse ano tivemos solicitações que não foram respondidas, diferentemente do ano anterior. Para que isso não aconteça novamente buscamos entrar em contato com os gestores buscando entender o que aconteceu e reforçando a importância da Ouvidoria como canal de comunicação da administração com a população.

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

EDILSON CÉZAR RODRIGUES DANTAS

Ouvidor Geral

Matricula: 004193