

**ESTADO DE PERNAMBUCO**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE JUREMA**

**RELATÓRIO ANUAL**

**OUVIDORIA**

**EXERCÍCIO 2021**

**JUREMA, FEVEREIRO DE 2022**

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL EXERCÍCIO 2021

## 1. INTRODUÇÃO

Atendendo ao que preceitua a Legislação vigente, Pelo presente, tendo em vista o cumprimento da Lei Municipal Nº 281 de 17.06.2009, em atendimento a Resolução T.C Nº 0001/2009 do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco, que instituiu no âmbito municipal o Sistema de Controle Interno, que é composto pela Ouvidoria Municipal que tem como competência descrita no Art. 12 da Lei 281/2009 inciso I Receber reclamações verbais ou por escrito, bem como por meio eletrônico da transmissão de dados ou por qualquer meio lícito sobre o funcionamento de qualquer serviço público, servidores, utilização indevida de bens móveis e imóveis pertencentes à municipalidade.

A Ouvidoria Notificou o secretário Municipal responsável pela área correlata e levou ao conhecimento da Unidade de Controle Interno que tem como órgão regulador, avaliador e fiscalizador, que tomará as atitudes pertinentes a demanda e o acompanhamento estabelecidos pela legislação em vigor ou órgão de controle interno e externo apresentamos o **Relatório ANUAL da Ouvidoria, referente o exercício de 2021**, elaborado e encaminhado a Controladoria Geral.

Este Relatório tem como objetivo fundamental levar ao conhecimento das autoridades competentes, do controle externo e da sociedade, informações adicionais e de forma simplificada da Ação das demandas recebidas pela Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão E-Sic durante o exercício de **2021**.

Foram levadas em consideração os seguintes itens:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

O presente relatório objetiva, portanto, disponibilizar as informações e atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Jurema no ano de 2021.

## 2. ATENDIMENTOS

No início da Gestão em Janeiro ano de 2021, o Município de Jurema aderiu à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação disponibilizada no município on line dentro do Portal da Transparência (<https://jurema.pe.gov.br/portal-transparencia/> ). Essa plataforma disponibiliza o acesso do cidadão à e-Ouvidoria e o E-SIC, permitindo o registro de demandas e manifestações a ouvidoria e pedidos de acesso à informação a partir de uma única solução tecnológica que funciona de forma integrada, permitindo ao cidadão

escolher para qual órgão direcionar sua manifestação. Além do recebimento de manifestações do cidadão diretamente por meio do site, a Ouvidoria Geral do Município realiza atendimentos presenciais, telefônicos, e por email no intuito de orientar adequadamente os usuários, registrando as solicitações também por meio de mensagens enviadas ao aplicativo whatsapp, a fim de manter satisfatoriamente o registro de manifestações.

De acordo com as manifestações obtidas em todos os canais de atendimento, foram recepcionadas 17 manifestações.

Das quais 100% foram atendidas e encerradas satisfatoriamente dentro do prazo. E encontra-se arquivadas em meio físico junto a Controladoria Geral do Município.

O tipo de manifestação mais frequente tratada por esta Ouvidoria é a informação, que tem como característica principal saber horário de atendimento e contato dos órgãos municipais outra manifestação contratante é a solicitação que tem como característica principal o requerimento de um atendimento específico ou uma prestação de serviço aos órgãos da Administração Pública.

As solicitações e informações representam, portanto, cerca de 99% do total de manifestações recebidas, o que indica que uma quantidade significativa dos usuários de serviços públicos busca a Ouvidoria para atendimento de dúvidas de suas demandas.

A plataforma possibilita também o registro de demandas através do anonimato, e gera um código onde o usuário pode acompanhar sua manifestação.

Verifica-se, pois, que uma considerável parcela dos casos em que usuário leva ao conhecimento da Ouvidoria é para obter informações e estas são solucionadas prontamente não gerando demanda de prazo.

### **3. MELHORIA NO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

Objetivando promover a melhoria contínua do tratamento dado às manifestações do cidadão encaminhadas a esta Ouvidoria, foram realizadas capacitações para a servidora responsáveis pela Ouvidoria junto a empresa mantenedora da plataforma integrada

Em relação à qualidade das respostas e dos encaminhamentos tanto internos quanto externos, foi adotada a sistemática de avaliação periódica acerca do tratamento das demandas pelos servidores responsáveis, sempre buscando atender aos prazos de resposta. A gestão da qualidade no serviço público se traduz, necessariamente, na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços efetuados pela Prefeitura Municipal de Jurema, rumo à melhoria contínua, com vistas à efetiva satisfação do cidadão.

É com este intuito que a gestão não mede esforços na divulgação junto aos meios de comunicação disponíveis como rádio e carro de som, incentivando e conscientizando a população a registrar demandas através dos canais de atendimento.

### **4 - CONCLUSÃO**

A Ouvidoria Geral do Município tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e os órgãos da Administração Pública Municipal. Objetivando que as manifestações decorrentes

do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, em parceria contínua ao órgão central de controle interno municipal.

Para 2022, o objetivo da Ouvidoria é buscar a contínua melhoria da prestação de serviço e atuar com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e da Administração Pública Municipal, cumprindo assim o papel, que não é outro senão o de servir como um instrumento fundamental para a consolidação da cultura de transparência, garantindo o acesso dos cidadãos às informações, trazendo fortalecimento da imagem e distinção às Instituições Públicas, com o reconhecimento de suas ações pela transparência e responsabilidade social.

Destaca-se por fim, quanto ao trabalho da Ouvidoria, que todas as demandas e os apontamentos realizados aos setores. encontram-se arquivados e disponíveis para análise do Tribunal de Contas do Estado, bem como demais órgãos fiscalizadores, junto à Controladoria Interna Municipal.

É o que coube a este órgão relatar.

Jurema, 07 de Fevereiro de 2022.

**Niedja Cristina Silva Bastos**  
**Ouvidora Municipal**