

**2021**

# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL DE TAMANDARÉ



## MANIFESTAÇÃO

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos. Diante do conceito de manifestação, o cidadão pode optar entre inúmeras categorias, a qual irá depender do conteúdo de seu problema. Dentre as inúmeras categorias temos:

- **SIMPLIFIQUE:** Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique;
- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** Se você quer ter acesso à informação pública.

## INTRODUÇÃO

O Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/17, estabelece em seu artigo 14, inciso II, que as Ouvidorias têm que apresentar Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos durante o ano. As atividades de ouvidoria do Município de Campina Grande são de competência da Controladoria Geral do Município, em cuja estrutura se encontra a Ouvidoria Geral, conforme disposto no inciso IX do art. 9º da Lei Complementar nº 150/2020, que criou o órgão de controle interno no Município. O Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria é, nos termos da Lei Federal nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. Em conformidade com o que dispõe o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar:

“ 15. (...) 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.”

Além disso, nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

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

A Coordenadoria do Sistema de Controle Interno do Município de Tamandaré -PE, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral, referente ao exercício de 2021, em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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 de Municipal de Tamandaré.

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 recebida, 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.

## **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, localizado na Avenida José Bezerra Sobrinho, S/N, Centro, Tamandaré – PE, CEP 55.578-000, com atendimento ao público das 7:00 às 13:00 horas.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de atendimento presencial, e-mail institucional da ouvidoria e pelo Portal da Transparência da Prefeitura de Tamandaré, através das abas da Ouvidoria Eletrônica e do Fale Conosco.

Durante o exercício de 2021, a Gestão Municipal manteve disponível 04 (seis) canais de atendimento, sendo eles:

CANAL	ACESSO
Forma Presencial	Avenida José Bezerra Sobrinho, S/N, Centro, Tamandaré – PE, CEP 55.578-000.
E-mail	ouvidoria@tamandare.pe.gov.br
Ouvidoria Eletrônica	<a href="https://transparencia.tamandare.pe.gov.br/app/pe/tamandare/1/ouvidoria-municipal">https://transparencia.tamandare.pe.gov.br/app/pe/tamandare/1/ouvidoria-municipal</a>
Fale Conosco	<a href="https://transparencia.tamandare.pe.gov.br/app/pe/tamandare/1/fale-conosco">https://transparencia.tamandare.pe.gov.br/app/pe/tamandare/1/fale-conosco</a>

### MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2021

No decorrer do ano de 2021, a Ouvidoria Geral do Município de Tamandaré-PE recebeu um total de 47 (quarenta e nove) manifestações através da Ouvidoria Eletrônica, Fale Conosco, sendo estas distribuídas da seguinte forma:

CANAL	QUANTITATIVO
Ouvidoria Eletrônica	27 manifestações realizadas
Fale Conosco	17 manifestações realizadas
<b>TOTAL</b>	<b>44 manifestações realizadas</b>

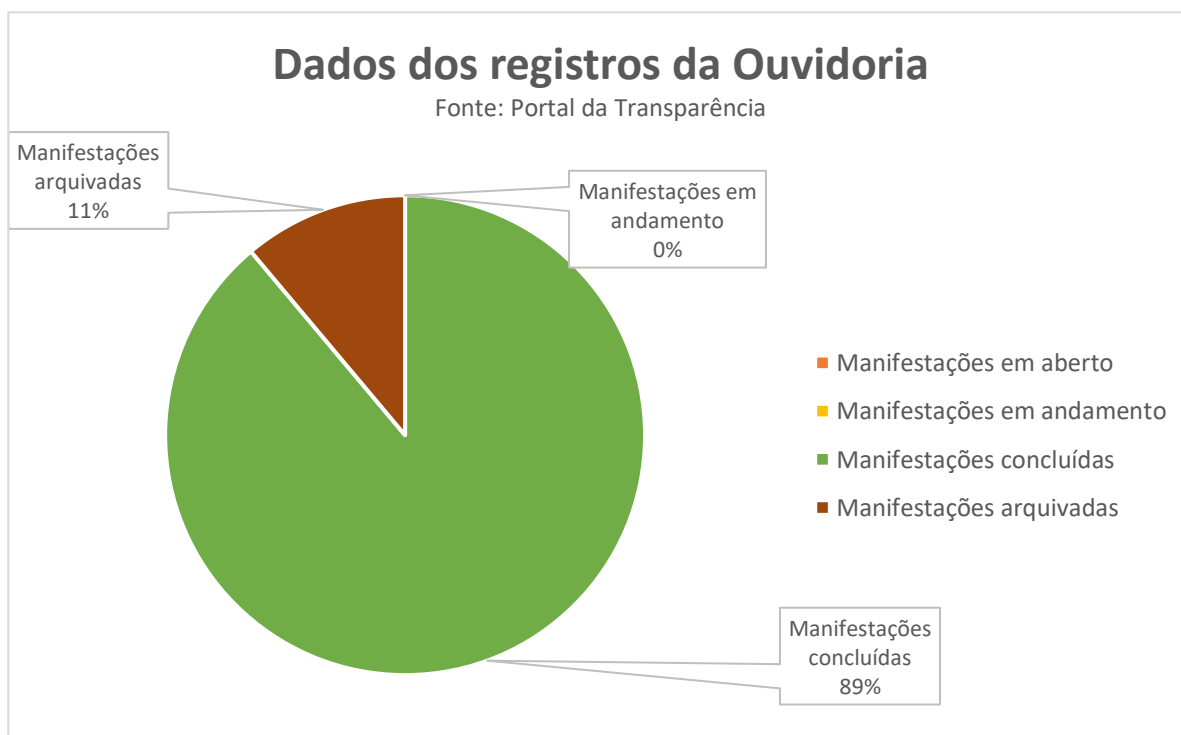
## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ELETRÔNICA

Das manifestações que foram recepcionadas via sistema eletrônico da ouvidoria, foram:

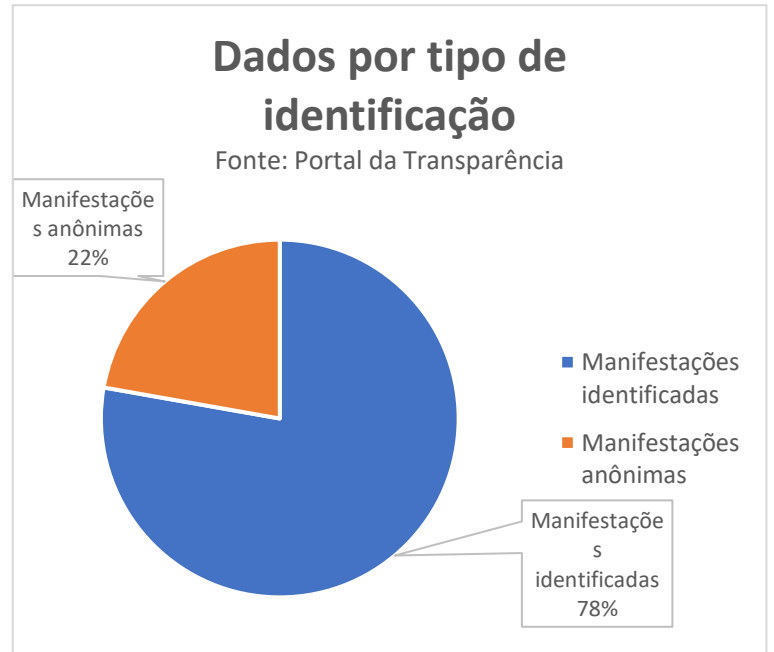
- 02 para a Saúde;
- 08 para a administração (Tributos);
- 13 para a infraestrutura;
- 04 Turismo

Abaixo, apresentamos as tabelas contendo o detalhamento e informações estatísticas destas 27 manifestações.

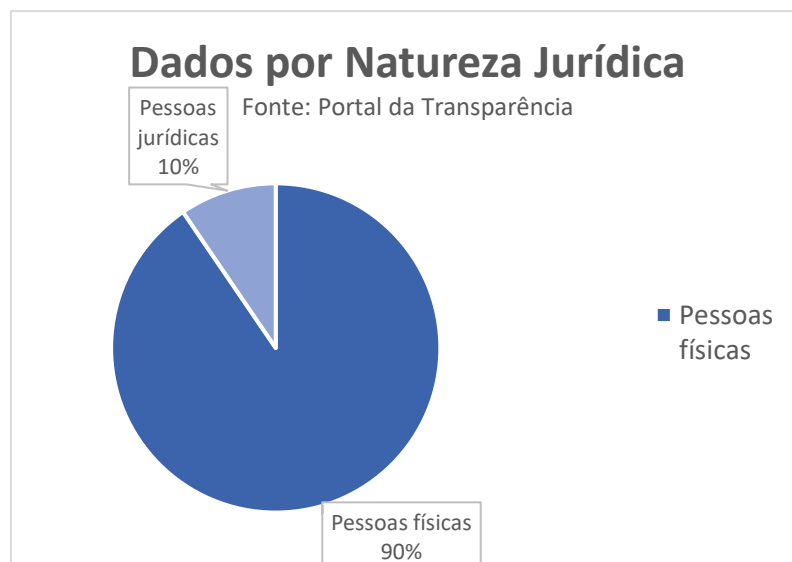
DADOS DOS REGISTROS DA OUVIDORIA	
Manifestações em aberto	0
Manifestações em andamento	0
Manifestações concluídas	24
Manifestações arquivadas	3
<b>Total de manifestações</b>	<b>27</b>



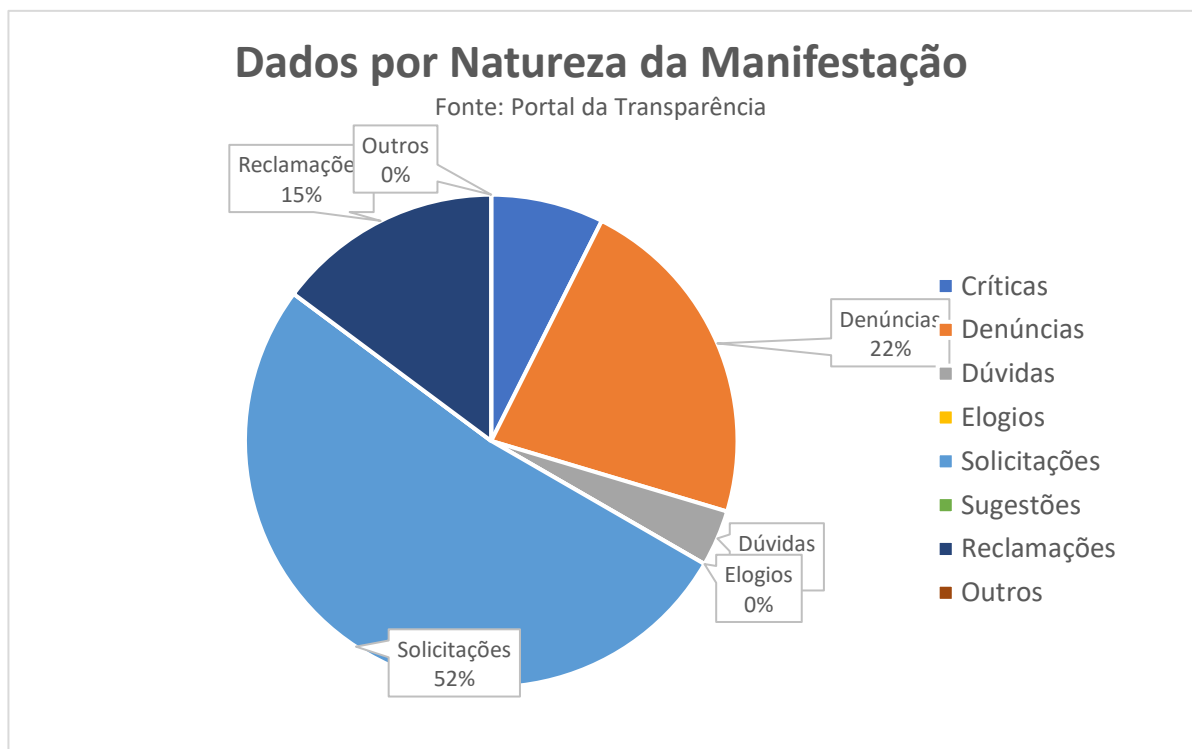
DADOS DOS REGISTROS DA OUVIDORIA	
Manifestações identificadas	21
Manifestações anônimas	6
<b>Total de manifestações</b>	<b>27</b>



DADOS POR NATUREZA JURÍDICA	
Pessoas físicas	19
Pessoas jurídicas	2
Anônimos	6
<b>Total de manifestações</b>	<b>27</b>

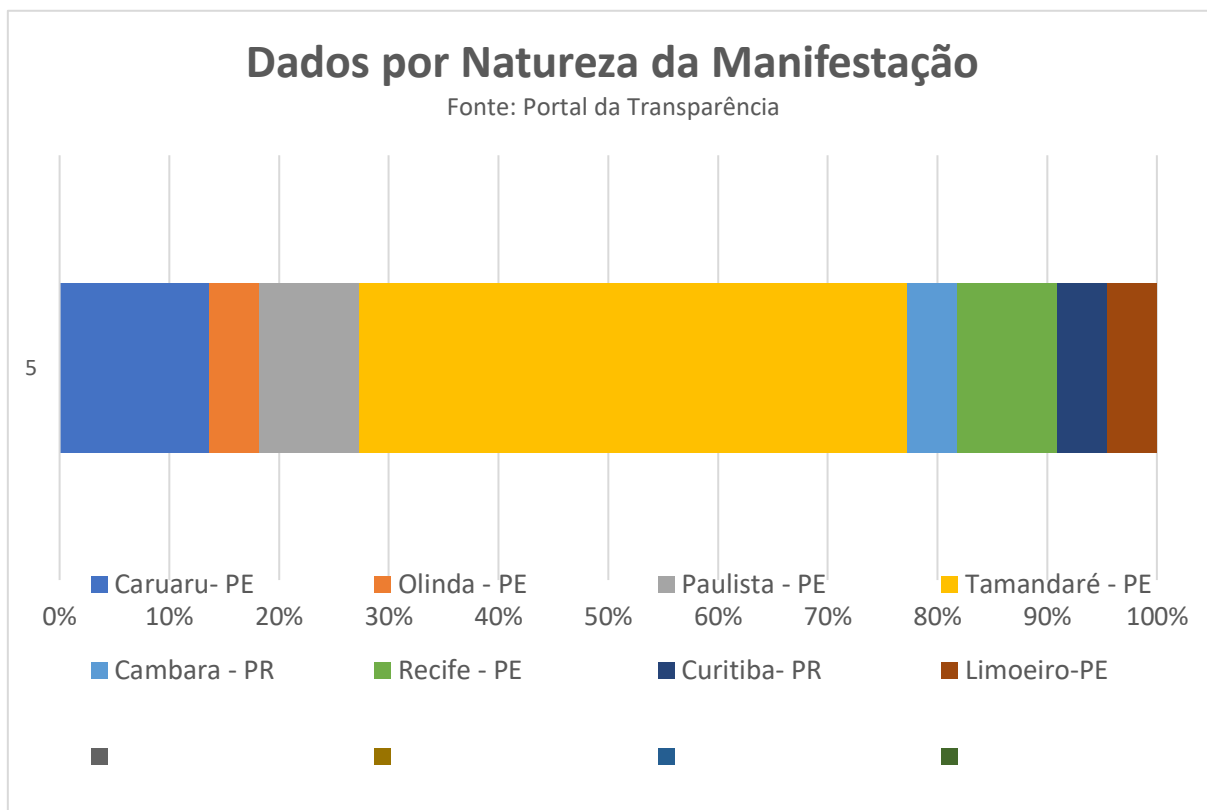


DADOS POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO	
Críticas	2
Denúncias	6
Dúvidas	1
Elogios	0
Solicitações	14
Sugestões	0
Reclamações	4
Outros	0
<b>Total de manifestações</b>	<b>27</b>



DADOS POR LOCALIDADE	
Anônimo	5
Caruaru- PE	3
Olinda - PE	1
Paulista - PE	2
Tamandaré - PE	11
Cambara - PR	1
Recife - PE	2
Curitiba- PR	1
Limoeiro-PE	1
<b>Total de manifestações</b>	<b>27</b>





### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO FALE CONOSCO

No decorrer do ano de 2021, foram registradas 17 manifestações pelo sistema do Fale Conosco.

### MELHORIA DO ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS PELA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Objetivando promover a melhoria contínua do tratamento dado às manifestações do cidadão encaminhadas a esta Ouvidoria, foram realizadas capacitações para os servidores responsáveis pela Ouvidoria nos diversos órgãos da Administração Pública Municipal. 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. Com objetivo de facilitar, modernizar e agilizar o acesso à Ouvidoria-geral, a Ouvidoria do Município estará disponibilizando um novo canal de atendimento que será via WhatsApp. No ano de 2022, qualquer cidadão pode solicitar providências, elogiar,

fazer sugestões ou reclamar dos serviços prestados pela Pasta por meio desse novo canal de atendimento mediante a modernização da ouvidoria.

É uma forma que a gente tem de atender todos os usuários dos serviços da prefeitura de forma segura, o atendimento humanizado para que o cidadão possa se sentir confortável e seguro com o contato. 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 Tamandaré, rumo à melhoria contínua, com vistas à efetiva satisfação do cidadão.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Cabe à 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 da OGM estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercitar 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 da satisfação ou insatisfação do munícipe.

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 atendimento e agilidade.

Porém apesar do caminho trilhado, os números da Ouvidoria Geral do Município corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos da cidade.

Tamandaré, 10 de agosto de 2022.

---

**Ouvidoria Geral do Município**