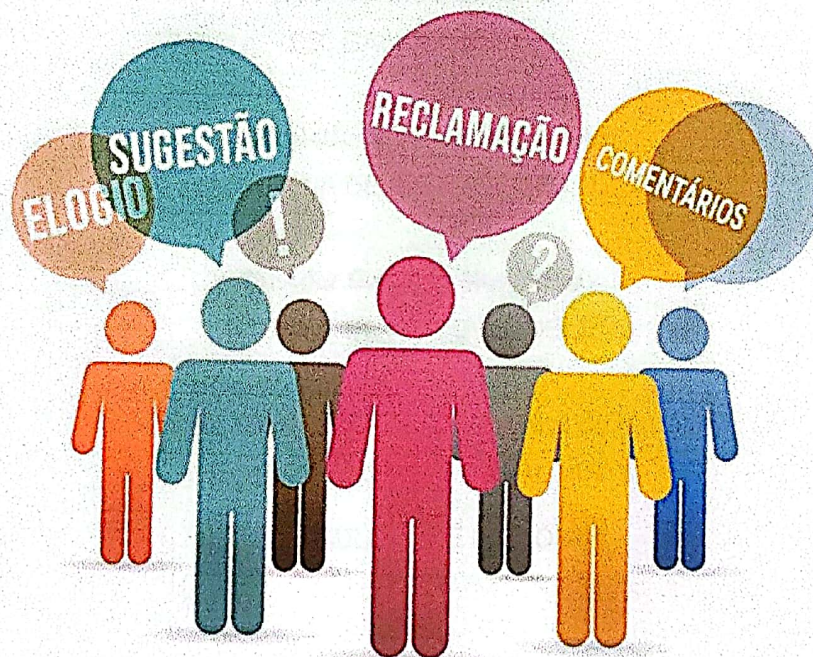




**SÃO
LOURENÇO
DA MATA**
PREFEITURA MUNICIPAL
RUMO AO DESENVOLVIMENTO

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
DA OUVIDORIA GERAL DE
SÃO LOURENÇO DA MATA – PE**

2021



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Praça Dr. Araújo Sobrinho s/n São Lourenço da Mata CNPJ: 11.251.832/0001-05
site: www.slm.pe.gov.br

1



**SÃO
LOURENÇO
DA MATA**
PREFEITURA MUNICIPAL
RUMO AO DESENVOLVIMENTO

Prefeito Municipal
VINÍCIUS LABANCA

Vice-Prefeito Municipal
DR. GABRIEL NETO

Controlador Geral do Município
DANIELA DE ANDRADE MELO

Ouvidor Geral do Município
DANIELA DE ANDRADE MELO

Assessoria Técnica da Ouvidoria Geral do Município
ANDREOLLA ROMANA CAVALCANTI
PEDRO PAULO JOSÉ DA COSTA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Praça Dr. Araújo Sobrinho s/n São Lourenço da Mata CNPJ: 11.251.832/0001-05
site: www.slm.pe.gov.br

2



VALORES

- Independência;
- Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

Ética

- Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras devem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

Profissionalismo

- Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

Respeito ao cidadão

- Valorizar cada anseio do público interno e externo junto a Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata - PE.

Transparência

- Acompanhar a divulgação das informações e disposições referentes ao Portal da Transparência, para garantir a clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso.

Efetividade

- Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.



SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO.....	05
2- FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	05
3- CANAIS DE ATENDIMENTO.....	06
4- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DE SÃO LOURENÇO DA MATA 2021.....	07
4.1-MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO.....	08
4.2-CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	09
4.3-MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO.....	10
4.4- DEMONSTRATIVO DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PORTEMA.....	11
4.5-DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA.....	12
5- CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13



1- INTRODUÇÃO

A Controladoria Geral do Município de São Lourenço da Mata-PE, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral- 2021, de acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017, em seu art. 15.

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 São Lourenço da Mata-PE.

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.

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, por meio de Pedido de Informação - PDI, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

A Ouvidoria Geral do Município funciona na própria Controladoria Geral do Município, prédio da Prefeitura, Secretaria de Finanças, na Rua Praça Dr. Araújo Sobrinho s/n, São Lourenço da Mata, CEP: 54.735-565, com atendimento ao público das 07 às 13 horas,

5

entretanto, todas as manifestações foram recebidas pelos canais eletrônicos, no exercício de 2021.

3- CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio de atendimento presencial, e-mail institucional da ouvidoria, pelo Portal da Prefeitura de São Lourenço da Mata - PE, através das abas Ouvidoria e e-sic.

Durante o período analisado, a Gestão Municipal manteve disponível 05 (cinco) canais de atendimento. Sendo eles:

Canal	Acesso	Registro
Presencial	Rua Praça Dr. Araújo Sobrinho s/n, São Lourenço da Mata, CEP: 54.735-565	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
E-mail	ouvidoria@slm.pe.gov.br	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.



Ouvidoria	https://transparencia.slm.pe.gov.br/app/pe/sao-lourenco-da-mata/1/ouvidoria-municipal	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria.
E-Sic	https://transparencia.slm.pe.gov.br/app/pe/sao-lourenco-da-mata/1/e-sic	Registro em formulário eletrônico do sistema do e-sic
Fale Conosco	http://transparencia.saolourencodamata.pe.gov.br/app/pe/sao-lourenco-da-mata/1/ouvidoria-municipal	Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura.

4- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DE SÃO LOURENÇO DA MATA -PE NO ANO DE 2021

O presente relatório, apresentado em gráfico pizza, informa o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2021, totalizando 525 (quinhentos e vinte e cinco) demandas.



4.1- MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO

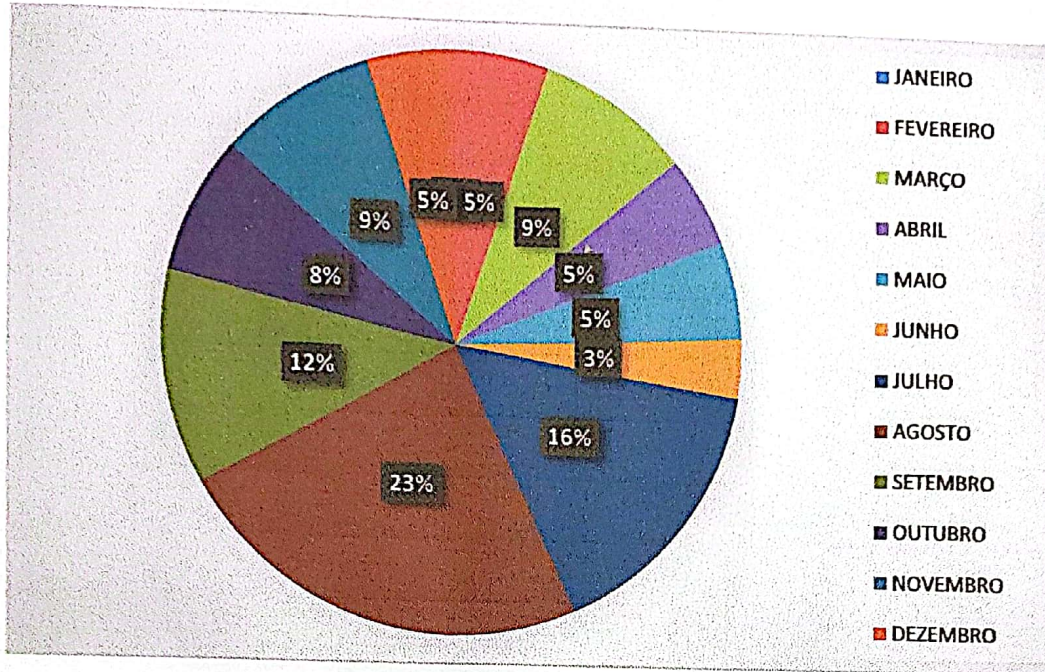


Gráfico 1: Distribuição em porcentagens das manifestações por período de atendimento.

O período que mais houve manifestações foram os meses de agosto com 23%, seguido por novembro com 16% e setembro com 12%.



4.2- CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

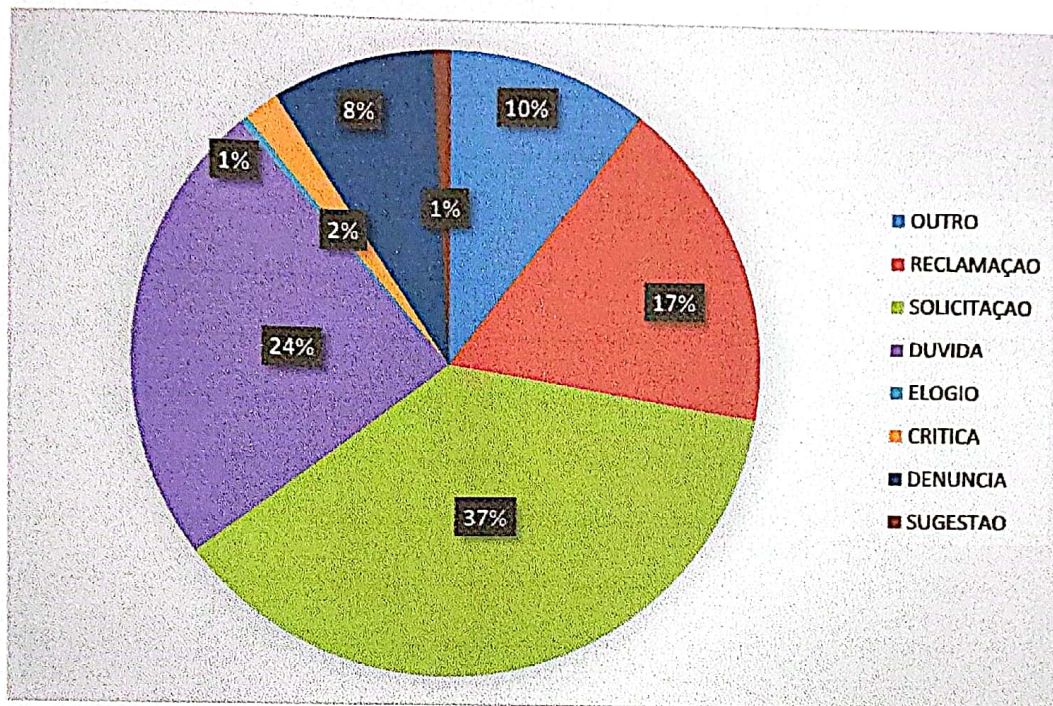


Gráfico 2. Distribuição em porcentagens dos tipos de manifestações.

O tipo de demanda mais recebida foi a solicitação, com 37%, seja ela um pedido de informação ou de prestação de algum tipo de serviço, seguida por dúvidas com 24%, e pela reclamação com 17%.

4.3- MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

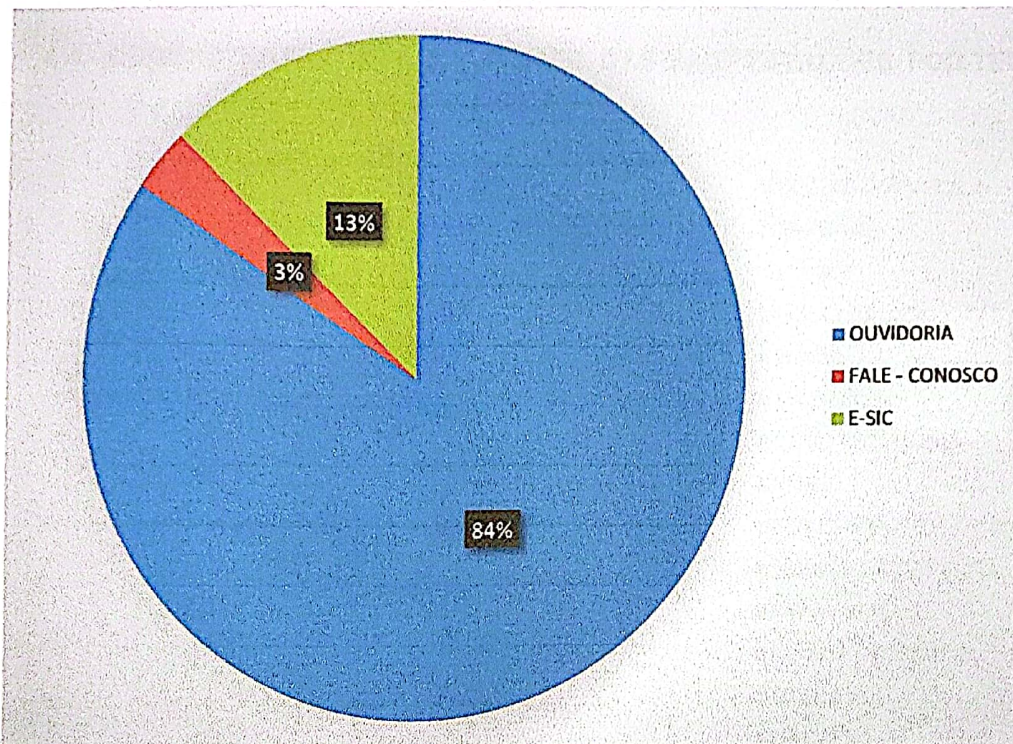


Gráfico 3: Distribuição em porcentagens das manifestações por canal de atendimento.

O canal mais utilizado pelos usuários para expor as suas manifestações (solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios), no ano de 2021 foi o da ouvidoria online, no qual este resultou em um percentual de 84%, seguido do E-SIC com 13% e do Fale Conosco (Transparência) com 3%.



4.4 - DEMONSTRATIVO DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA

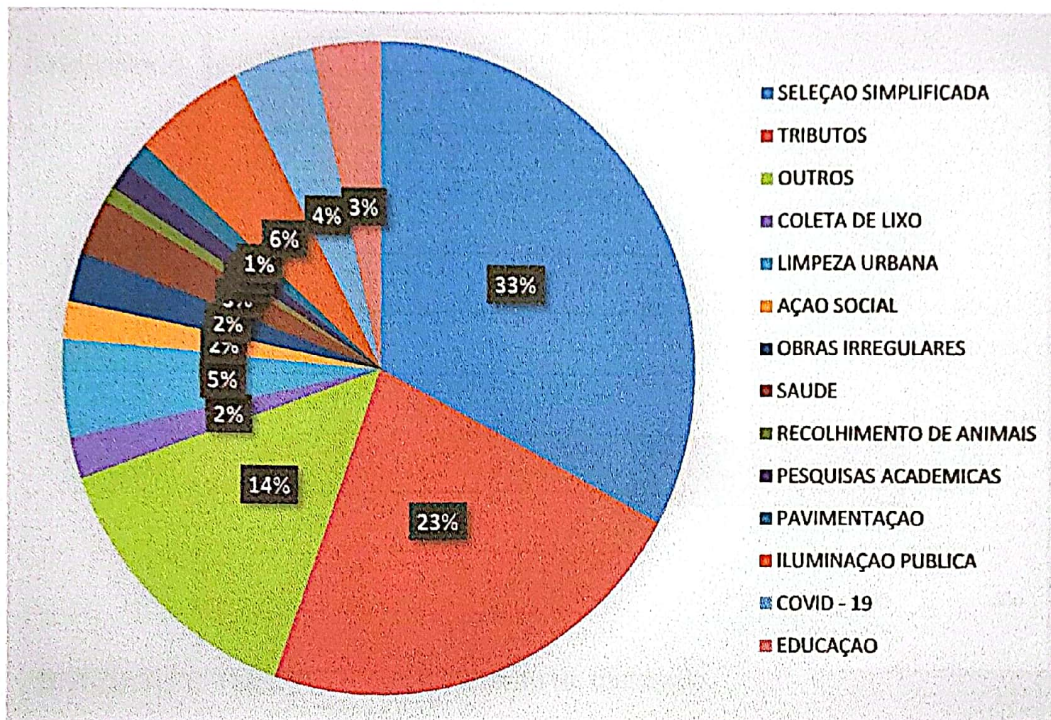


Gráfico 5. Demonstrativo do percentual de temas das demandas recebidas.

Ao analisar as porcentagens dos gráficos acima, percebemos que a demanda mais solicitada pelo cidadão foi sobre seleção simplificada com 33%, seguido pelas demandas de tributos com 23% e outros com 14%.





4.5 - Demonstrativo do Status da Demanda

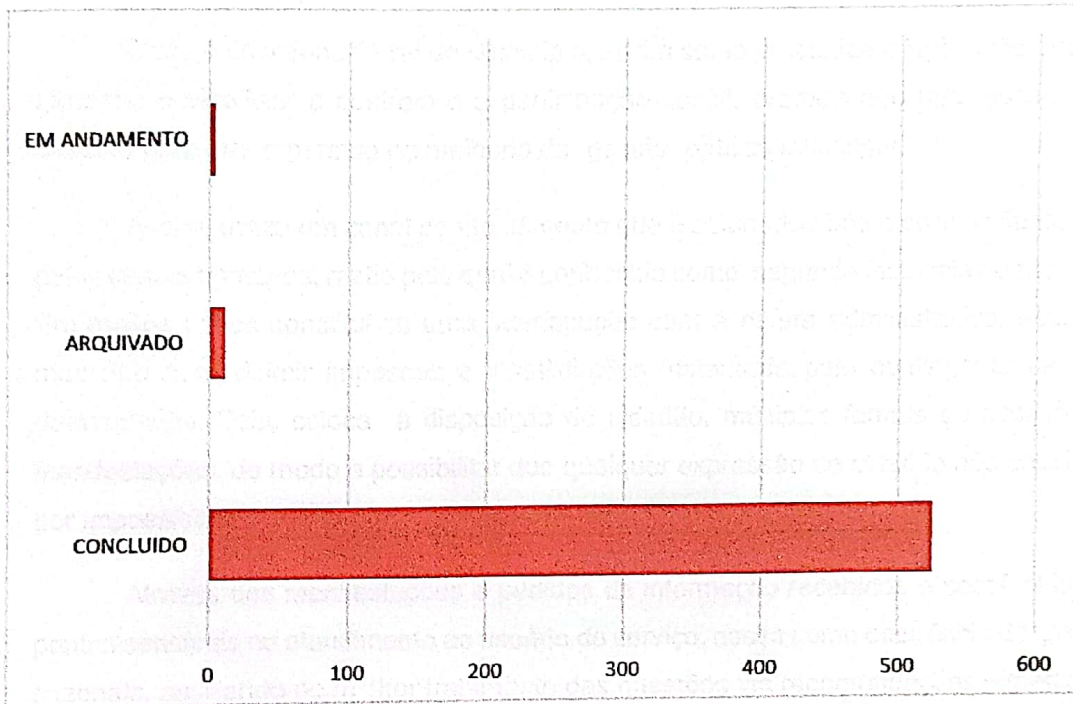


Gráfico 6. Demonstrativo do andamento da demanda.

Pode-se observar a triagem das demandas dos usuários que foram respondidas, as que estão em andamentos de respostas e as que foram arquivadas por se tratar de demanda em duplicidade, 97 % das demandas foram concluídas, enviando as respostas aos usuários, referentes aos Pedidos de Informação – PDI, totalizando 525 PDI respondidos por despacho ou ofício, 2% foram arquivados por se tratar de duplicidades, totalizando 11 PDI, e por fim, apenas 4 os PDI com respostas pendentes, totalizando 1%, que foram atendidos no exercício seguinte.

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe a 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.

Desta forma, foi possível criar canais específicos para facilitar a resolução de problemas com Iluminação Pública e Coleta de Lixo.

ILUMINA SÃO LOURENÇO



13

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Praça Dr. Araújo Sobrinho s/n São Lourenço da Mata CNPJ: 11.251.832/0001-05
site: www.slm.pe.gov.br



**SÃO
LOURENÇO
DA MATA**
PREFEITURA MUNICIPAL
RUMO AO DESENVOLVIMENTO

O programa Ilumina São Lourenço está implementando melhorias em diversos pontos da nossa cidade! O parque elétrico do município está recebendo novas luminárias de LED e, além disso, a população também pode solicitar a manutenção por meio do número 0800 545 1136, pelo endereço de e-mail: iluminacaopublica@slm.pe.gov.br, ou pelo aplicativo "Ilumina São Lourenço".

DISK COLETA



O programa disk coleta Lourenço está implementando melhorias em diversos pontos da nossa cidade, o setor de Limpeza Urbana de São Lourenço da Mata conta com um canal de atendimento 24h. Você pode solicitar a coleta do lixo através do WhatsApp de número: (81) 99104-8971.

Além disso, os moradores também podem realizar denúncias e tirar dúvidas pelos canais.

Com a criação desses dois canais de atendimentos, a população passou a contar com a resolução mais rápidas na prestação desses serviços, melhorando a qualidade na sua prestação, e a demanda da ouvidoria sobre os temas de iluminação pública e limpeza urbana diminuíram bastante.


CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Praça Dr. Araújo Sobrinho s/n São Lourenço da Mata CNPJ: 11.251.832/0001-05
site: www.slm.pe.gov.br

14

Dentre os desafios da Ouvidoria Geral do Município 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 sensível da satisfação ou insatisfação do município no território.

Porém, apesar do caminho a ser 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.

São Lourenço da Mata, 17 de maio de 2022.



DANIELA DE ANDRADE MELO
Controladoria Geral do Município



ANDREOLLA ROMANA CAVALCANTI
Assessora Jurídica da Controladoria



PEDRO PAULO JOSÉ DA COSTA SILVA
Chefe de Controle Externo