

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAL DE 2022
DA OUVIDORIA GERAL DE
SÃO LOURENÇO DA MATA – PE**





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

MARIA CLARA BEZERRA DA SILVA

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	04
2- FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	04
3- CANAIS DE ATENDIMENTO	05
4- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DE SÃO LOURENÇO DA MATA 2022.....	06
4.1-MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO	06
4.2-CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	07
4.3-MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO.....	07
4.4- DEMONSTRATIVO DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PORTEMA.....	08
4.5-DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA	08
5-COMPARATIVO 2021 X 2022.....	09
6-CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10



1- INTRODUÇÃO

A Controladoria Geral do Município de São Lourenço da Mata-PE, apresenta o Relatório de Atividades da Ouvidoria Geral – Anual de 2022, de acordo com a Lei Municipal nº 2.685/2019, em seu art. 3º, inciso VI.

O objetivo 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, com objetivo de dar transparência as atividades realizadas.

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, entretanto, todas as manifestações foram recebidas pelos canais eletrônicos, no exercício de 2022.

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

SIC Presencial	Praça Araujo Sobrinho, S/n, centro, CEP: 54.735-565, São Lourenço da Mata - PE (sede da Prefeitura)	Registro em formulário
Fale Conosco	http://transparencia.saoulourencodamata.pe.gov.br/app/pe/sao-lourenco-da-mata/1/ouvidoria-municipal	Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura, direcionado para ouvidoria.

4- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DE SÃO LOURENÇO DA MATA-PE NO ANO DE 2022

O presente relatório, apresentado em gráfico, informa o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2022, totalizando 502 (quinhentos e duas) demandas.

4.1- MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO

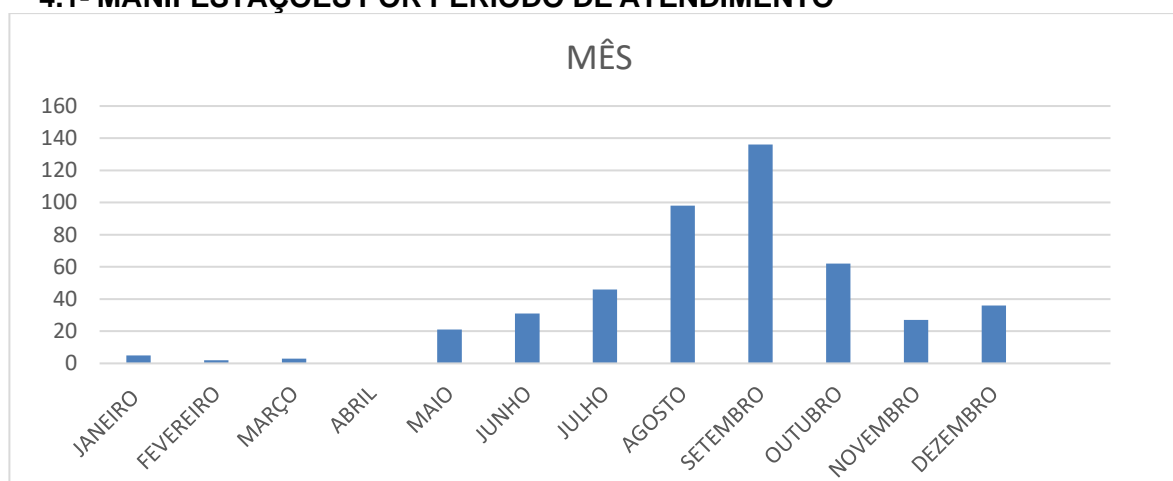


Gráfico 1: Distribuição das manifestações por período de atendimento.

O período que mais houve manifestações foram os meses de Setembro, apresentando

mais de 120 (cento e vinte) demandas, seguido por Agosto com mais de 100 (cem), e outubro com um pouco mais que 60 (sessenta).

4.2- CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

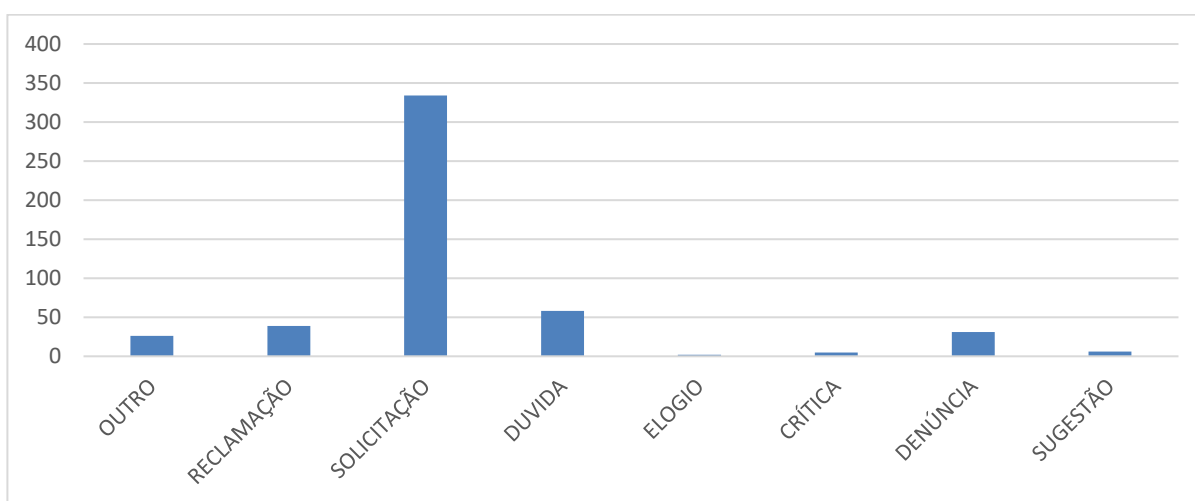


Gráfico 2. Distribuição dos tipos de manifestações.

O tipo de demanda mais recebida foi a solicitação, seja ela solicitando informações ou uma prestação de algum tipo de serviço, seguida por dúvidas, e pela reclamação.

4.3- MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

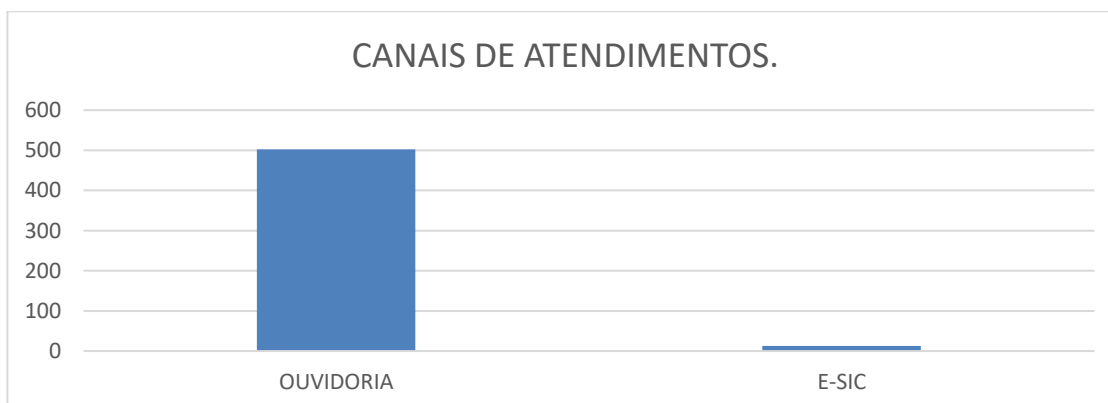


Gráfico 3: Distribuição das manifestações por canal de atendimento.

O canal mais utilizado pelos usuários para expor as suas manifestações (solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios), no ano de 2022 foi o da ouvidoria online com 502 (quinhentos e dois), seguido do E-SIC com 13 (treze) demandas na qual todas foram atendidas.

4.4 - DEMONSTRATIVO DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA

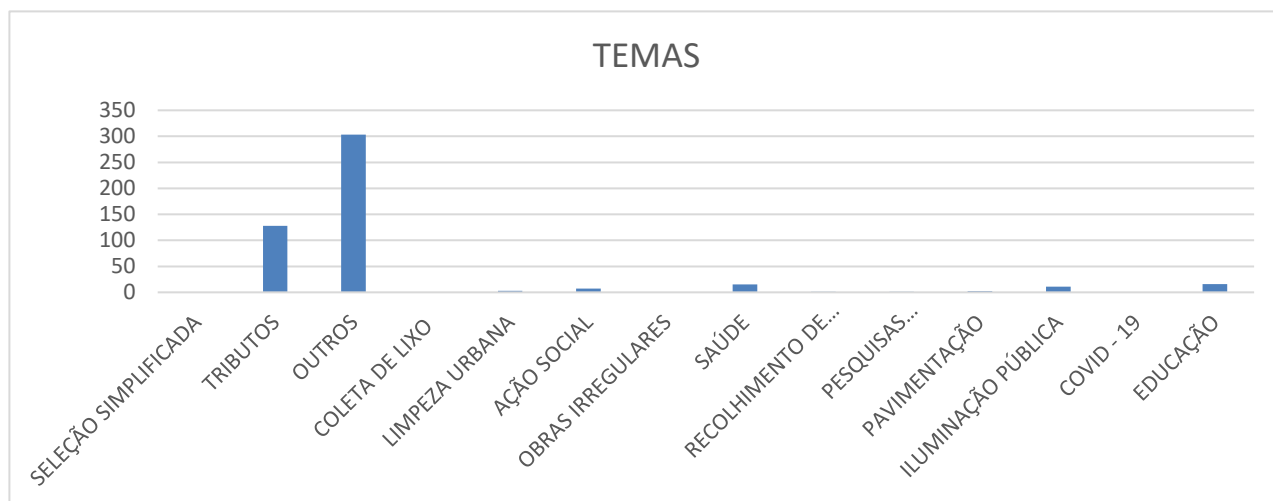


Gráfico 5. Demonstrativo do percentual de temas das demandas recebidas.

Ao analisar o gráfico acima, percebemos que a demanda mais solicitada pelo cidadão foi de outros, que entre eles estão demandas sobre infraestrutura, ações sociais e temas diversos, seguido pelas demandas de tributos.

4.5 - Demonstrativo do Status da Demanda

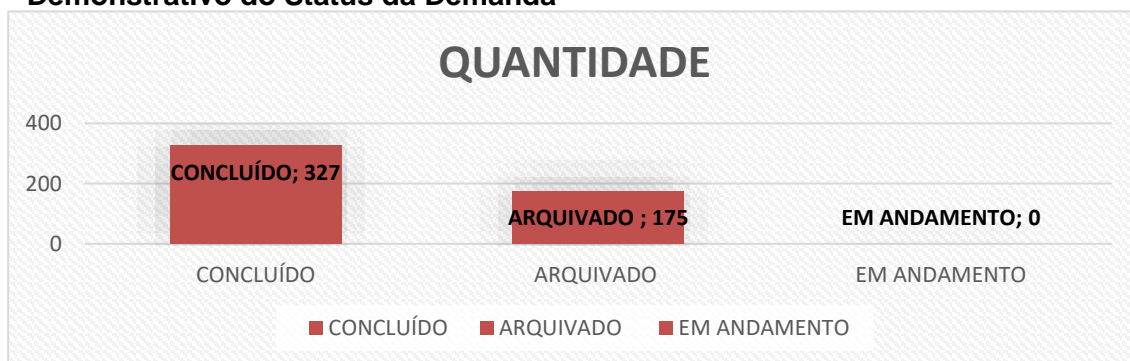


Gráfico 6. Demonstrativo do andamento da demanda.

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 e demandas das quais não eram da competência da Ouvidoria, das demandas que foram concluídas, todas foram enviadas respostas aos usuários, referentes aos Pedidos de Informação – PDI, totalizando 327 (trezentos e vinte e sete) PDI respondidos por despachos ou ofícios das secretarias, e 175 (cento e setenta e cinco) foram arquivados por se tratar de demandas que não pertencem a ouvidoria, e por fim, nenhum percentual com respostas pendentes.

5- COMPARATIVO 2021 X 2022

Ao compararmos o uso das ferramentas da Ouvidoria Geral do Município (ouvidoria eletrônica, ouvidoria presencial, Serviço de Informações ao Cidadão presencial e eletrônico), identificamos a preferência dos cidadãos de São Lourenço da Mata pelo uso das ferramentas eletrônicas, não tendo sido registrada nenhuma manifestação presencial.

Foi possível verificar que temos uma média anual de 500 (quinhentos) manifestações por meio da ouvidoria, sendo um total de 525 (quinhentos e vinte e cinco) no exercício de 2021 e 502 (quinhentos e dois) no exercício de 2022.

No exercício de 2021 as maiores demandas foram sobre Seleção Simplificada, que se justifica pela realização de processo seletivo pela Secretaria de Educação, não existiu demanda sobre esse tema no exercício de 2022, e os outros dois temas seguintes eram Iluminação Pública e Limpeza Urbana, tendo uma redução significativa no exercício de 2022, pois em 2021 foram criados os canais específicos para facilitar a resolução de problemas com Iluminação Pública, número 0800 545 1136, pelo endereço de e-mail: iluminacaopublica@slm.pe.gov.br, ou pelo aplicativo “Ilumina São Lourenço e Coleta de Lixo, com canal de atendimento 24h. Você pode solicitar a coleta do lixo através do WhatsApp de número: (81) 99104-8971, como pode ser constatado no gráfico a seguir:

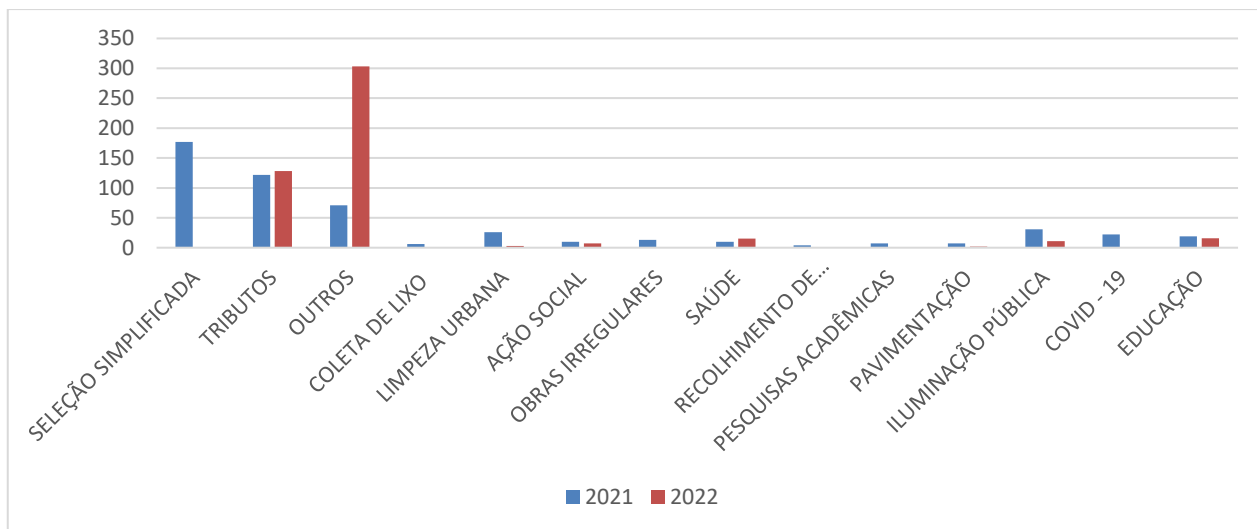


Gráfico 7. Comparativo da demanda 2021 x 2022 por assunto.

6- 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.

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.

Desta forma, foi possível verificar que temos uma média anual de 500 (quinhentos) manifestações por meio da ouvidoria, sendo um total de 525 (quinhentos e vinte e cinco) no exercício de 2021 e 502 (quinhentos e dois) no exercício de 2022, e também que a maior demanda no exercício de 2021 foi sobre iluminação pública e limpeza urbana, que foi muito reduzida no exercício de 2022, pois em 2021 foram criados os canais específicos para facilitar a resolução de problemas com Iluminação Pública e Coleta de Lixo.

São Lourenço da Mata, 25 de maio de 2023.

DANIELA DE ANDRADE MELO
Controladoria Geral do Município

ANDREOLLA ROMANA CAVALCANTI
Assessora Jurídica da Controladoria

PEDRO PAULO JOSE DA COSTA SILVA
Chefe de Controle Externo

MARIA CLARA BEZERRA DA SILVA
Auxiliar Administrativo