



PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAL DE 2023 DA OUVIDORIA GERAL DE SÃO LOURENÇO DA MATA – PE





PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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



PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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.....	07
4.1-MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO	07
4.2-CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	07
4.3-MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO.....	08
4.4- DEMONSTRATIVO DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PORTEMA.....	08
4.5-DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA	09
5-COMPARATIVO 2022 X 2023.....	09
6-CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	09



PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

1- INTRODUÇÃO

A Controladoria Geral do Município de São Lourenço da Mata-PE, apresenta o Relatório de Atividades da Ouvidoria Geral – Anual de 2023, 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 da 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 João Severiano, nº 132, Centro, São Lourenço da Mata, CEP: 54.735-565, com atendimento ao público das 08 às 13 horas, entretanto, todas as manifestações foram recebidas pelos canais eletrônicos, no exercício de 2023.



PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA

OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

3- CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio de atendimento presencial, e-mail institucional da ouvidoria, e 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 João Severiano, nº 132, Centro, 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.



PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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	Rua Dr. Joaquim Nabuco (conhecida como Rua do Rosário), 14, Centro, CEP: 54.735-790, São Lourenço da Mata- PE	Registro em formulário
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, direcionado para ouvidoria.



PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

4- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DE SÃO LOURENÇO DA MATA-PE NO ANO DE 2023

O presente relatório, apresentado em gráfico, informa o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2023, totalizando 576 (quinhentos e setenta e seis) demandas.

4.1- MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO

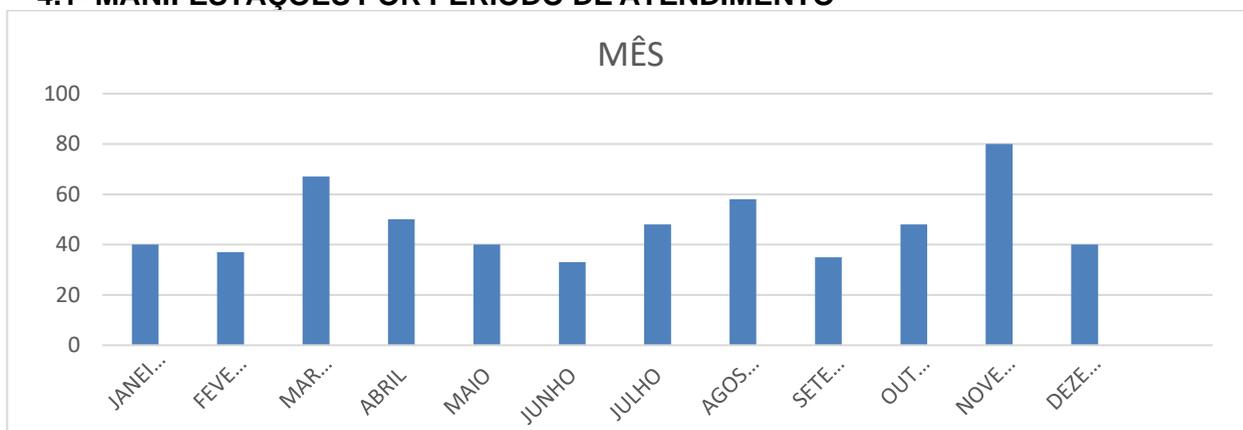
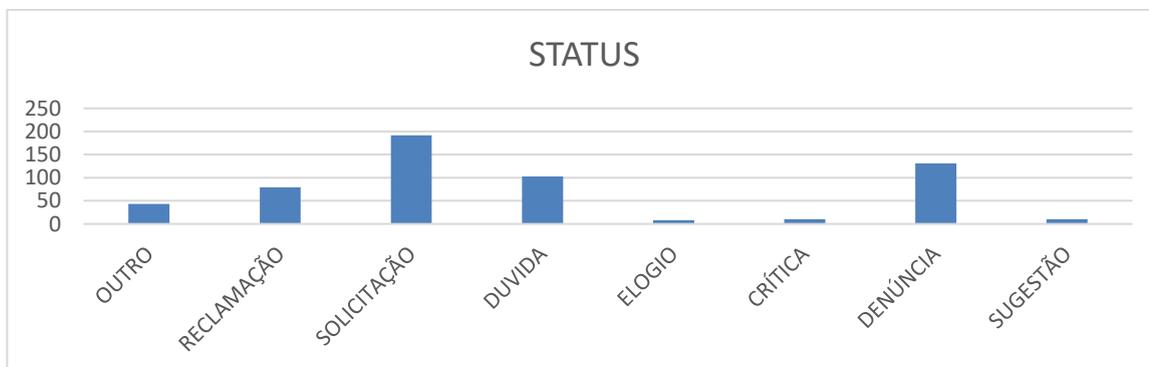


Gráfico 1: Distribuição das manifestações por período de atendimento.

O período que mais houve manifestações foram nos meses de novembro e março, novembro com 80 (oitenta) demandas, seguido por março 67 (sessenta e sete), e agosto com 58 (cinquenta e oito).

4.2- CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA

OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Gráfico 2. Distribuição dos tipos de manifestações.

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

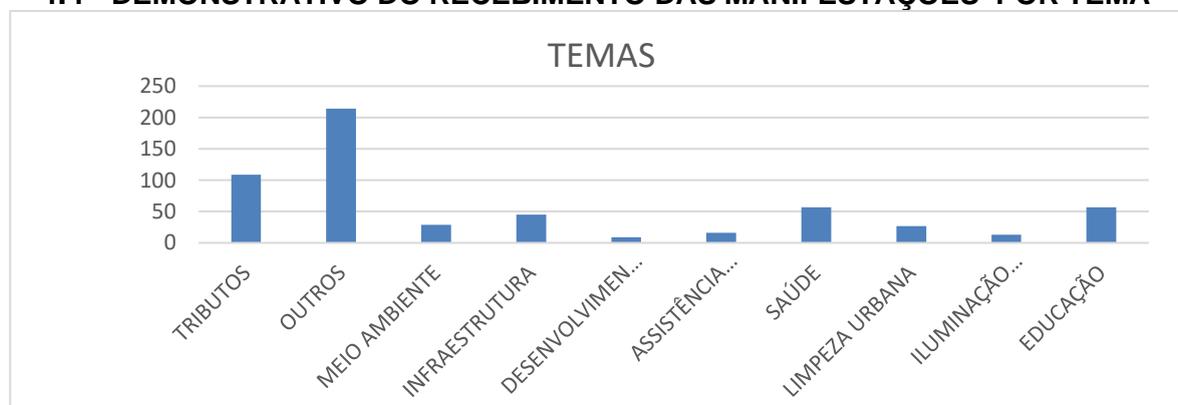
4.3- MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO



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 2023 foi o da ouvidoria online com 576 (quinhentos e dois), seguido do E-SIC com 40 (treze) demandas as quais todas foram atendidas.

4.4 - DEMONSTRATIVO DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA





PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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 elas estão temas sobre infraestrutura, ações sociais, seguido pelas demandas de tributos, e outros temas diversos.

4.5 - Demonstrativo do Status da Demanda

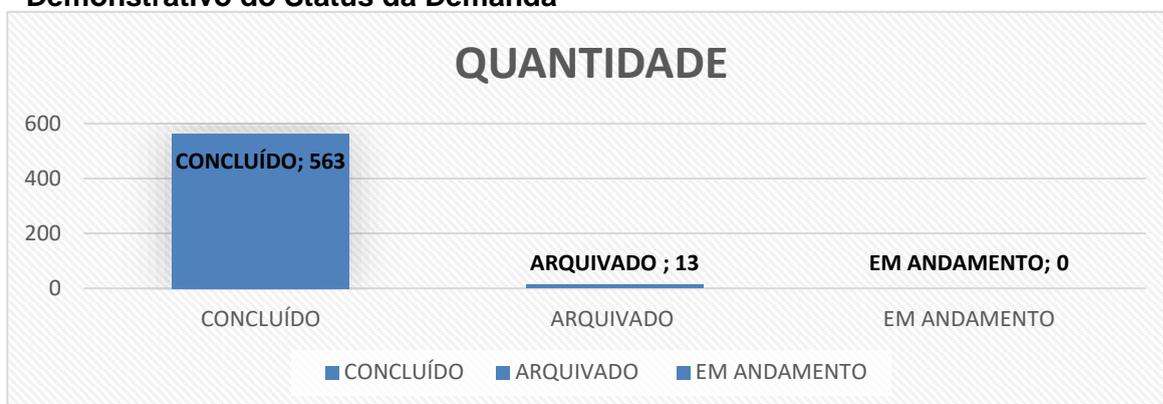


Gráfico 6. Demonstrativo do andamento da demanda.

Pode-se observar a triagem das demandas dos usuários que foram respondidas, nas quais não constam demandas em andamentos, e apenas 13 (treze) foram arquivadas por se tratar de demanda em duplicidade e/ou demandas das quais não eram da competência do Poder Executivo Municipal, sempre que possível, indicando o canal para que o demandante buscasse a resposta adequada; das demandas que foram concluídas, todas foram enviadas respostas aos usuários, referentes aos Pedidos de Informação – PDI, totalizando 563 (quinhentos e sessenta e tres) PDIs, não restando demandas pendentes referente ao exercício de 2023.

5- COMPARATIVO 2022 X 2023

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



PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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 502 (quinhentos e dois) no exercício de 2022 e 576 (quinhentos setenta e seis) no exercício de 2023.

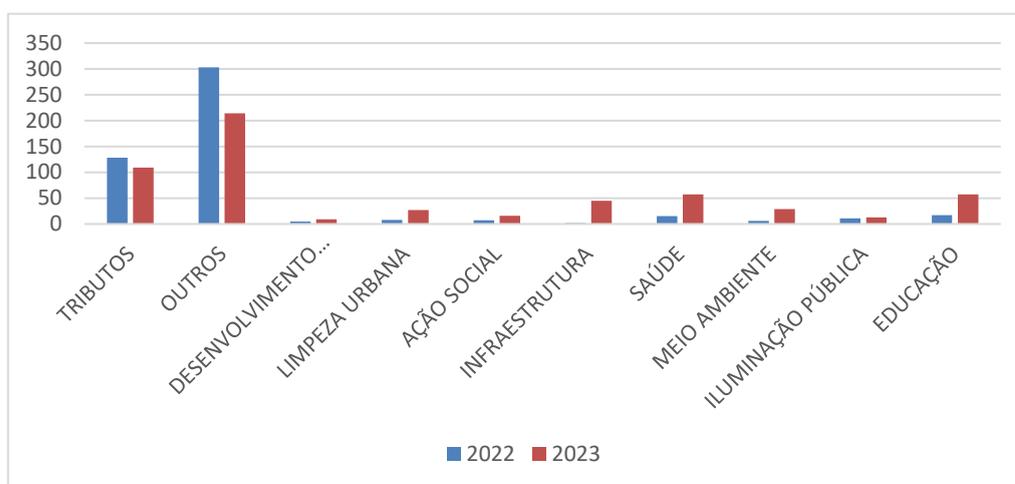


Gráfico 7. Comparativo da demanda 2022 x 2023 por assunto.

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.



PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA

OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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 502 (quinhentos e dois) no exercício de 2022 e 576 (quinhentos e setenta e seis) no exercício de 2023, e também que a maior demanda no exercício de 2022 foi sobre assuntos diversos e tributos, que foi muito reduzida no exercício de 2023.

São Lourenço da Mata, 30 de abril de 2024.

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