



PREFEITURA DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO
Palácio José Joaquim da Silva Filho

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA- GERAL DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO





PREFEITURA DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO
Palácio José Joaquim da Silva Filho

PAULO ROBERTO LEITE DE ARRUDA
Prefeito

EDMO DA COSTA NEVES FILHO
Vice-Prefeito

JOSÉ FERNANDO DE SOUZA MOURA
Controlador-Geral do Município

JOSÉ FERNANDO DE SOUZA MOURA
Ouvidor-Geral do Município



PREFEITURA DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO
Palácio José Joaquim da Silva Filho

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO.....	04
2 - FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	04
3 - CANAIS DE ATENDIMENTO.....	04
4 - MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO 2021.....	06
4.1 - ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA.....	06
4.2 - MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO.....	07
4.3 - ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR.....	07
4.4 - DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA.....	09
5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	09



PREFEITURA DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO

Palácio José Joaquim da Silva Filho

1. INTRODUÇÃO

A Controladoria-Geral do Município da Vitória de Santo Antão - PE, apresenta o Relatório de demandas da Ouvidoria Geral - 2021, em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e Instrução Normativa nº 010/2012.

O presente Relatório tem por finalidade realizar levantamento pormenorizado acerca das demandas recepcionadas pelos canais de atendimento ao cidadão, de modo a constar registros das manifestações e diligências efetuadas em observância ao atendimento satisfatório e recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura da Cidade da Vitória de Santo Antão.

A transparência na Administração Pública, controle social, integridade no fornecimento das informações são pilares que ganham destaques no processo de recebimento e controle de demandas, em busca de resultados conjugados com a valorização da cidadania, participação social e fortalecimento da 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, a fim de que sejam tomadas as providências cabíveis.

A Ouvidoria Geral do Município funciona na sede da Prefeitura Municipal no Palácio José Joaquim da Silva Filho, sendo setor responsável a Controladoria-Geral do Município, na Rua Dr. Demócrito Cavalcante, nº 144, Livramento, Vitória de Santo Antão- PE, CEP: 55.602-420, com atendimento ao público das 07 às 13 horas.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recepcionadas por meio de atendimento presencial, chamadas telefônicas, e-mail institucional da ouvidoria, pelo



PREFEITURA DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO

Palácio José Joaquim da Silva Filho

Portal da Prefeitura da Cidade Vitória de Santo Antão, através das abas Ouvidoria e e-SIC (serviço de informação ao cidadão eletrônico).

Durante o período analisado, a Gestão Municipal manteve disponível 06 (seis) canais de atendimento. Sendo eles:

CANAL	ACESSO	REGISTRO
Presencial	Sede da Prefeitura, Setor: Controladoria- Geral do Município, Rua Dr. Demócrito Cavalcante, nº 144, Livramento, Vitória de Santo Antão-PE, CEP: 55.602-420	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
E-mail	ouvidoria@prefeiturad avitoria.pe.gov.br	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
Telefone	(81) 3145-0553 / Ramal 206	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
Ouvidoria Eletrônica	https://transparencia .prefeituradavitoria.pe .gov.br/app/pe/vitori a-de-santo- antao/1/ouvidoria- municipal	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria.
E-SIC	https://transparencia .prefeituradavitoria.pe .gov.br/app/pe/vitori a-de-santo- antao/1/e-sic	Registro em formulário eletrônico do sistema do e-sic.
	https://transparencia	Registro em



PREFEITURA DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO

Palácio José Joaquim da Silva Filho

Fale Conosco	.prefeituradavitoria.pe .gov.br/app/pe/vitoria-de-santo-antao/1/fale-conosco	formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura.
--------------	---	---

4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO NO ANO DE 2021.

O presente relatório, apresentado em forma de gráficos e tabelas, informa o levantamento realizado acerca das manifestações da Ouvidoria recebidas no ano de 2021, totalizando 443 demandas.

4.1 ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

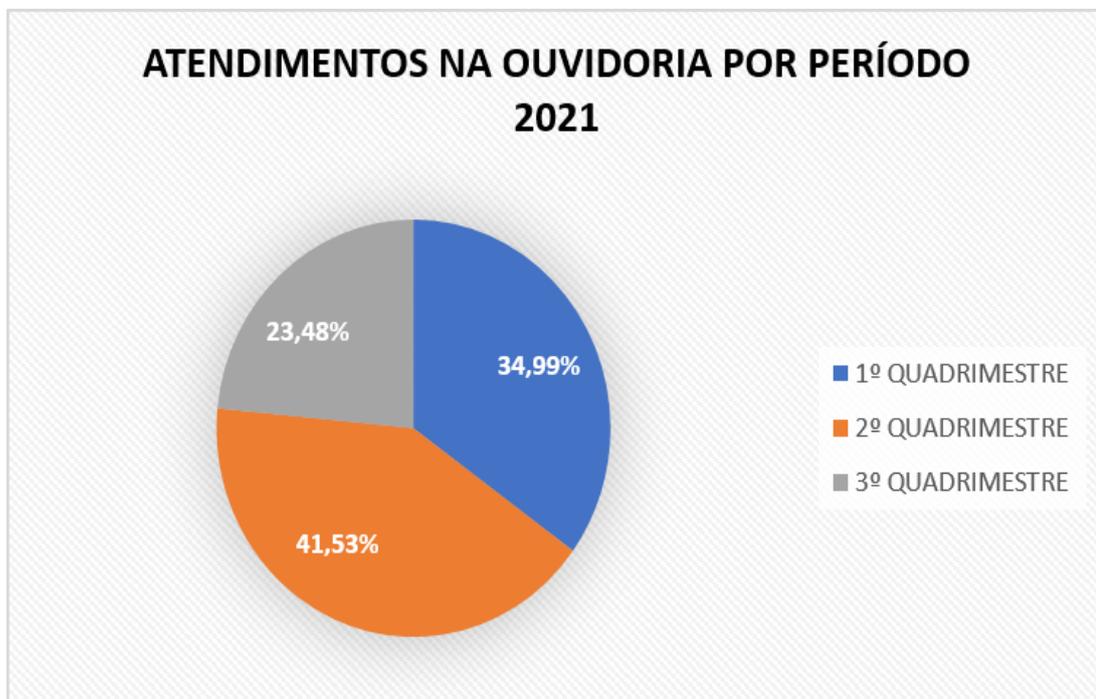


Gráfico 1: Distribuição em porcentagens dos atendimentos por quadrimestre.

Em vista ao gráfico apresentado, verifica-se que no 2º quadrimestre foi o período correspondente ao maior recebimento de solicitações registradas, equivalente a 41,53%, seguido do 1º quadrimestre onde corresponde acerca de 34,99% e o 3º quadrimestre foi o período de menor solicitação, com 23,48% das demandas do exercício de 2021.

4.2 MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO



PREFEITURA DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO

Palácio José Joaquim da Silva Filho

ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA 2021

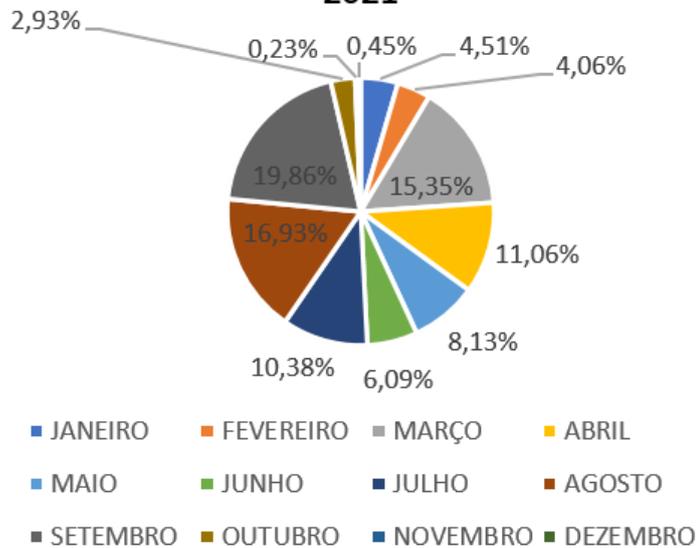


Gráfico 2: Distribuição em porcentagens das manifestações por período de atendimento.

Em relação ao período que mais houve manifestações dos usuários foi no mês de setembro, correspondendo a 19,86 %, seguido de agosto com 16,93% e março com 15,35%.

4.3 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR



PREFEITURA DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO

Palácio José Joaquim da Silva Filho

DEMANDAS POR SECRETARIA E ORGÃOS DA ADMINISRAÇÃO 2021

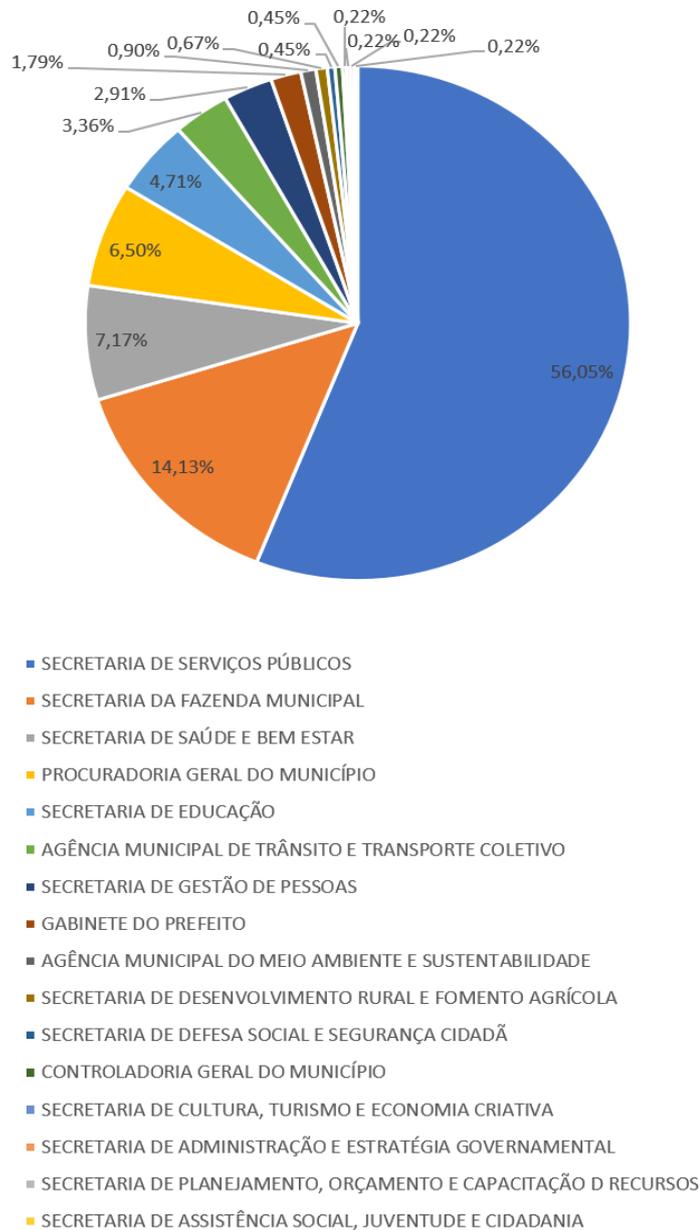


Gráfico 3: Demonstrativo dos encaminhamentos das manifestações por setor.

Em levantamento realizado em relação às secretarias que mais receberam solicitações, reclamações, elogios ou denúncias, verifica-se que a Secretaria de Serviços Públicos recebeu maior demanda, registrando 56,05% da totalidade das demandas emitidas por esta Ouvidoria no ano de 2021, seguida da Secretaria da Fazenda Municipal, com 14,13%. Em seguida, a Secretaria de Saúde e Bem-Estar é responsável por 7,17% das demandas enviadas por usuários.



PREFEITURA DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO
Palácio José Joaquim da Silva Filho

4.4 DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA

**CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES
2021**

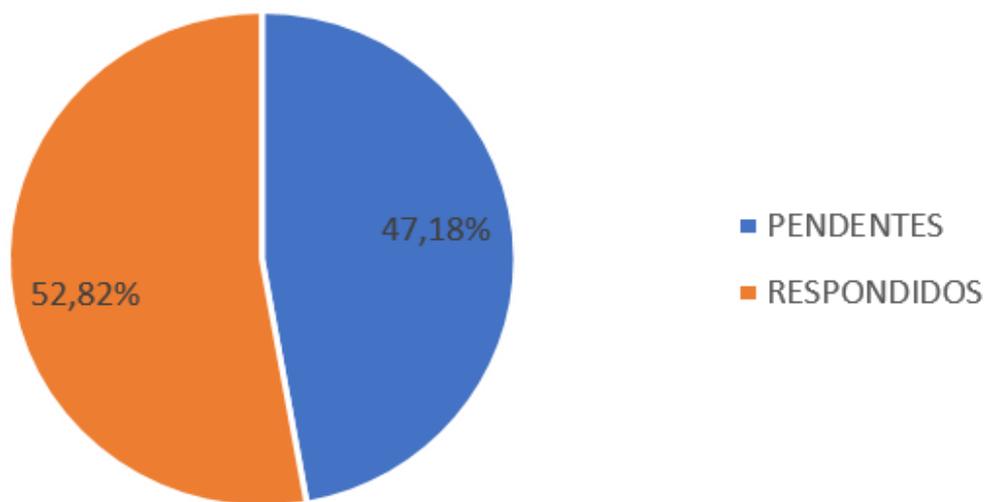


Gráfico 4. Demonstrativo do andamento das demandas.

Em observância à triagem das demandas recepcionadas, verifica-se que 52,82% é em relação às demandas respondidas e 47,18% de demandas pendentes.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Preconiza a legislação ora vigente que compete a Ouvidoria Geral do Município fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal, enfatizando o fortalecimento da democracia.

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.



PREFEITURA DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO
Palácio José Joaquim da Silva Filho

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 feita 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 munícipe no território.

É sabido que 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, sendo canal de melhorias e participação social ativa.

Vitória de Santo Antão, 21 de julho de 2022.

JOSÉ FERNANDO DE SOUZA MOURA
Controlador-Geral do Município
Matrícula 181 938