



PREFEITURA DE
LIMOEIRO
TERRA AMADA

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
Nº 12.527/2011
LEI FEDERAL Nº 13.460/2017
LEI COMPLEMENTAR Nº 139/2022 (Municipal)

RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA/2022

INFORMAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA NO
ÂMBITO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL.

PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMOEIRO/PE.



Praça Comendador Pestana, 113 - Centro - Limoeiro/PE - CEP: 55700-000
(81) 3628-9701 (81) 3628-9705 | www.limoeiro.pe.gov.br



Transparência

De acordo com o Art. 1º, II, da Lei Federal nº 13.460/2017, o Relatório e Relatório Anual de Atividades de Ouidoria e Participação Social da Prefeitura de Limoeiro/PE referente ao ano de 2022.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Nº 12.527/2011

LEI FEDERAL Nº 13.460/2017

LEI COMPLEMENTAR Nº 139/2022 (Municipal)

Nessa seção, o cidadão pode acessar as demandas de cidadãos relacionadas à transparência de atividades irregulares ocorridas em suas administrações públicas por agente público, bem como recebe sugestões de aprimoramento, elogio, reconhecimento, reclamação ou denúncias de crimes cometidos pelo Município.

Em conformidade com o que dispõe o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar:

Art. 15 (1)

I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos levantados;

IV - As providências adotadas pela administração pública nos casos de irregularidades apresentadas.





Apresentação

Nos termos do Art. 14, II, da Lei Federal nº 13.460/2018, apresento o **Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria e Participação Social do Município de Limoeiro/PE referente ao ano de 2022.**

Trata-se de documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

A Ouvidoria busca mediar as relações entre os cidadãos e o Município e o esforço dessa atuação se encontra no relatório estatístico de suas atividades a seguir apresentado, pautando-se nos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

Nesse sentido, a Ouvidoria atende as demandas de cidadãos relacionadas à verificação de eventuais irregularidades cometidas em atos administrativos praticados por agente público, bem como recebe **sugestão** de aprimoramento, **elogio**, **solicitação**, **reclamação** ou **denúncias** de serviço prestado pelo Município.

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 Limoeiro/PE no ano de 2022, a partir do mês de fevereiro, quando este Ouvidor Geral do Município foi nomeado para ocupar o respectivo cargo.

No que se refere ao número de manifestações recebidas no ano de 2022, foram registradas 101 manifestações. Destas, 36 (35,6%) foram tratadas no Portal da Fala BR e as demais, 256 (25,6%) foram atendidas por meio eletrônico.

Algumas manifestações (237) relacionadas a assuntos diversos foram enviadas aos respectivos órgãos da Administração Municipal para conhecimento e/ou providências. As outras 64 manifestações foram respondidas pela própria Ouvidoria, por meio de alguns casos de manifestações que envolviam o cumprimento de obrigações legais ou a entrega de documentos.



Atividades desenvolvidas

A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, classifica, trata e responde as manifestações típicas de Ouvidoria, de que trata a Lei 13.460/2017 (elogios, sugestões, solicitações, reclamações e demais pronunciamentos de usuários), como também, as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Além do recebimento de manifestações do cidadão diretamente por meio da **Plataforma Fala.BR**, resultado da combinação entre o e-Ouv (Sistema Informatizado de Ouvidorias) e o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação a partir de uma única solução tecnológica, que funciona de forma integrada, permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação, a Ouvidoria Geral do Município realiza atendimentos presenciais, telefônicos e via e-mail, no intuito de orientar adequadamente os usuários, registrando as solicitações na plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações.

No que se refere ao número de manifestações recebidas no ano de 2022, foram registradas **291** manifestações. Destas, 35 (12%) foram através da Plataforma Fala.BR e as demais, 256 (88%) foram através do e-mail ouvidoria@limoeiro.pe.gov.br.

Algumas manifestações (237), relacionadas a assuntos diversos, foram enviadas aos respectivos órgãos da Administração Municipal para conhecimento e/ou providências. As outras 54 manifestações foram respondidas pela própria Ouvidoria, pois, em alguns casos as manifestações precisavam de complementações ou se tratavam de elogios e/ou sugestões.



Vejam os o quadro abaixo:

Manifestações à Ouvidoria Municipal (2022)

| ÓRGÃO | QUANT. |
|--|--------|
| Secretaria de Administração e Tecnologia | 30 |
| Secretaria de Desenvolvimento Social e Cidadania | 10 |
| Secretaria da Fazenda | 77 |
| Secretaria de Desenvolvimento Agrícola e Meio Ambiente | 12 |
| Secretaria de Saúde | 22 |
| Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos | 18 |
| Secretaria de Educação e Esportes | 10 |
| Secretaria de Cultura, Turismo e Lazer | 01 |
| Secretaria de Defesa Social e Trânsito | 01 |
| Secretaria de Planejamento, Governo e Gestão | 10 |
| Controle Interno | 06 |
| Setor de Assuntos Jurídicos | 5 |
| Licitação | 27 |
| Recursos Humanos | 5 |
| Secretaria da Mulher | 3 |
| Manifestações Avulsas (Assuntos diversos) | 54 |

Manifestações apenas na Plataforma Fala.Br

| ÓRGÃO | QUANT. |
|--|--------|
| Secretaria de Administração e Tecnologia | 02 |
| Secretaria de Desenvolvimento Social e Cidadania | 02 |
| Secretaria da Fazenda | 11 |
| Secretaria de Saúde | 07 |
| Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos | 02 |
| Licitação | 05 |
| Assuntos Jurídicos | 01 |
| Recursos Humanos | 01 |
| Manifestações Avulsas (Assuntos diversos) | 04 |



As manifestações denominadas "Avulsas (Assuntos diversos)" foram tratadas apenas pela Ouvidoria Municipal, pois em sua maioria eram questionamentos acerca de assuntos de fácil explicação sem a necessidade de acionar outros Órgãos, ou material de publicidade de empresas que ofertam produtos e serviços dos mais diversos a entes públicos.

No que diz respeito à tipologia, conforme art. da Lei Federal nº 13.460/17 as manifestações podem ser classificadas como: denúncias, elogios, sugestões, solicitações, reclamações e demais pronunciamentos de usuários. A maioria das manifestações recebidas, no exercício de 2022 foram relativas a **solicitações**.

No que se refere a análise dos pontos mais recorrentes, nota-se que as Secretarias da Fazenda, Administração e o Setor de Licitação foram os que mais se destacaram, por receberem diversas manifestações, principalmente com solicitações de informações.

O motivo das manifestações mais recorrentes se dá em razão do desconhecimento por parte dos manifestantes de um canal de contato direto com tais órgãos.

A disponibilização de alguns serviços de forma *on line* no Portal da Prefeitura, sobretudo os relacionados a Secretaria da Fazenda (Finanças/Rendas/Arrecadação/Tributos...), e a divulgação de e-mails e telefones institucionais reduziria sobremaneira as manifestações que chegam à Ouvidoria Municipal e encurtaria o tempo de resposta ao cidadão, otimizando o serviço de informação.

No que se refere as providencias adotadas pela Administração Pública, observa-se que muito ainda precisa ser evoluído, embora algumas Secretarias respondam satisfatoriamente, solucionando de forma efetiva as demandas registradas pelos usuários, outras Secretarias respondem de forma evasiva, com respostas mal formuladas, sendo necessário que a Ouvidoria solicite resposta complementar para dar encerramento as demandas.



Conclusão

A Ouvidoria Geral do Município tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e os órgãos da Administração Pública Municipal

Precisamos avançar mais, porque a Ouvidoria é o canal direto do governo com a população, além de grande aliada para a construção de políticas públicas eficientes, sendo o cidadão nosso "consultor gratuito".

Objetivando que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe.

A adesão do Município à Plataforma Fala BR da Controladoria Geral da União foi um divisor de águas em relação à gestão da Ouvidoria. O antigo sistema não permitia um acompanhamento adequado às demandas, o que dificultava o atendimento e o fluxo de resposta entre os órgãos municipais.

O Fala BR facilitou o andamento dos trabalhos da Ouvidoria, bem como permitiu agilidade no atendimento ao cidadão.

Como sugestão para melhorar esse serviço de tão grande importância à População, a Gestão deve divulgar com mais eficácia o serviço de ouvidoria, através dos meios de comunicação locais, a exemplo de rádios, blogs e até mesmo nos perfis institucionais da Prefeitura nas plataformas digitais que utiliza..

Para 2022, o objetivo da Ouvidoria é buscar a contínua melhoria da prestação de serviço e atuar com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e da Administração Pública Municipal, cumprindo assim o papel, que não é outro senão o de servir como um



PREFEITURA DE
LIMOEIRO
TERRA AMADA

instrumento fundamental para a consolidação da cultura de transparência, garantindo a fidelização dos cidadãos, trazendo fortalecimento da imagem e distinção às Instituições Públicas, com o reconhecimento de suas ações pela transparência e responsabilidade social.

José Artur Teobaldo Cavalcanti Filho
Ouvidor Geral do Município de Limoeiro/PE