



# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

BREJÃO | JANEIRO DE 2022



PORTAL DA TRANSPARENCIA  
<http://cloud.it-solucoes.int.br/transparenciaMunicipal/download/21-20230707223323.pdf>  
assinado por: idUser-163

GOVERNO MUNICIPAL DE BREJÃO - PE

PODER EXECUTIVO | PÇ MELQUIADES BERNARDES, SNº, CENTRO, CEP: 55.325-000, BREJÃO/PE

OUVIDORIA MUNICIPAL | Palácio José Custódio das Neves, Praça Melquiades Bernardes, Snº,  
Centro, CEP: 55.325-000, Brejão/PE | prefeitura@brejao.pe.gov.br

ELISABETH BARROS DE SANTANA

**Chefe do Poder Executivo Municipal**

JÚLIO CESAR SAMPAIO DE MELO

**Secretário Municipal de Controle Interno**

DANIEL ROSENDO DOS SANTOS

**Ouvidor Municipal**



## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	03
2. ATENDIMENTOS	03
3. MANIFESTAÇÕES	04
4. MELHORIA CONTÍNUA DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	05
5. UNIDADE INTERNA ENVOLVIDA NA ANÁLISE	06
Ouvidoria Municipal	
Secretaria Municipal de Controle Interno	
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	07



## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Brejão/PE, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso da Lei nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.

O Relatório Anual de gestão contempla:

I - O número de manifestações recebidas no ano em análise;

II - Os motivos das manifestações;

III - Providências adotadas pela administração pública.

Portanto, este relatório não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Ouvidoria durante o ano em análise, pois encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.406/2017.

## 2. ATENDIMENTOS

A Ouvidoria Municipal de Brejão/PE tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

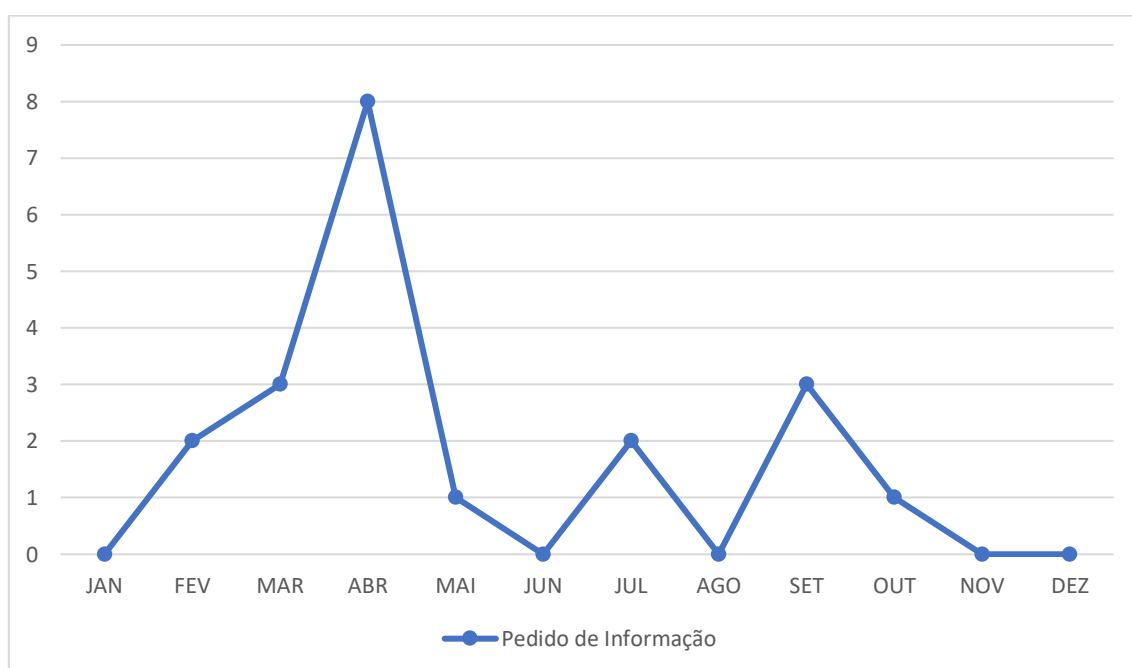
É por meio da Ouvidoria Municipal que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação e pedido de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgão e entidades do Poder Executivo Municipal.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria Municipal ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas o Sítio Oficial



em (<https://brejao.pe.gov.br/>). Página oficial do Governo Municipal que agrega combinações entre a Ouvidoria e o e-SIC, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, funcionando de forma íntegra, pois permite o cidadão escolher como direcionar uma manifestação.

Durante o ano de 2021, foram realizados 20 (vinte) atendimentos por meio do pedido de informação, sem o registro de demandas por meio telefônico ou presencial, conforme distribuição do quantitativo de atendimento ao longo do ano disposto na figura a seguir:



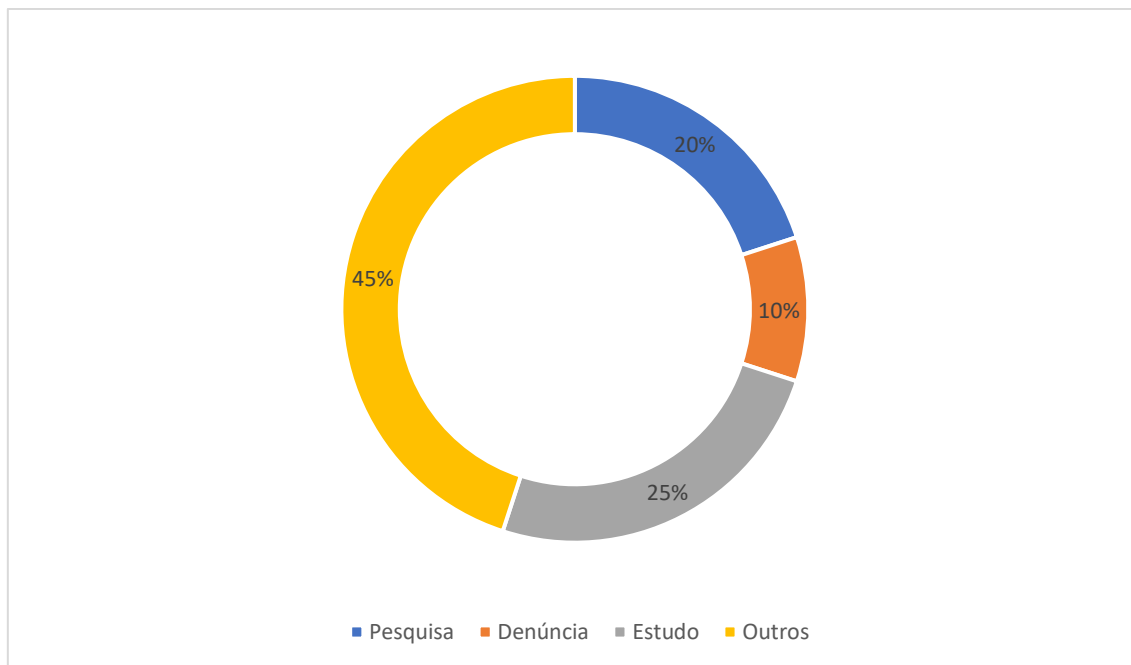
### 3. MANIFESTAÇÕES

É importante destacar que as manifestações que por ventura cheguem por e-mail sejam prontamente inseridas no e-SIC, com os cuidados necessários, contabilizando separadamente para evitar duplicidade na contagem.



As 20 (vinte) manifestações recebidas em 2021 foram distribuídas às unidades responsáveis em função da competência para a adoção das respectivas providências.

Ainda em relação às manifestações efetivamente tratadas pela Ouvidoria Municipal, observou-se as seguintes proporções por tipologia em 2021.



Observa-se que o tipo de registro mais frequente é o de “outros”, correspondente a assuntos diversos, que correspondem a pedidos de informações institucionais. Em um segundo destaque, cerca de 10% do total de manifestações tratadas na Ouvidoria Municipal são de “denúncias”.

Cabe destacar a preservação da identidade dos usuários que utilizam dos referidos serviços.

Em função da atuação da Ouvidoria Municipal referente ao tempo de resposta, o mesmo se dá pela necessidade de aguardar retorno das unidades, que por sua vez também dependem de respostas de outras áreas internas.

#### 4. MELHORIA CONTÍNUA DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



Com a finalidade de promover a melhoria contínua do tratamento dado pela Ouvidoria Municipal, a qualidade das respostas e dos encaminhamentos, tanto internos quanto externos, passam por avaliação frequente e priorização da demanda.

O gerenciamento dos prazos e a realização de contato entre a ouvidoria e unidades da administração pública municipal passou a ser de forma dinâmica e acompanhada ativamente pela Controladoria Interna, que além dos habituais e-mails passa a realizar contatos telefônicos na busca de resultados positivados, reduzindo assim eventuais problemas gerenciais.

## **5. UNIDADE INTERNA ENVOLVIDA NA ANÁLISE**

A depender do conteúdo da manifestação, diferentes áreas são acionadas de modo a tomar as providências e possibilitar o envio de resposta conclusiva ao usuário. Para tanto, dois departamentos estão diretamente ligados à resolução das questões apresentadas, sendo: a Ouvidoria Municipal e a Secretaria Municipal de Controle Interno.

### **OUVIDORIA MUNICIPAL**

A Ouvidoria Municipal é o órgão que exerce as funções de planejar, dirigir, coordenar, orientar a execução, acompanhar e avaliar as atividades das unidades.

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO**

A Secretaria Municipal de Controle Interno, exerce as atividades de órgão central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Municipal, acompanhando ativamente as demandas apresentadas.



## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e os órgãos da administração do Poder Executivo Municipal.

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

Observa-se, contudo, a possibilidade de melhoria na sua atuação, de modo que o reporte à alta administração acerca das principais manifestações recebidas seja feito de forma mais célere, ao longo do ano. Para tanto, a unidade conta com a perspectiva de desenvolvimento com controle de prazos e informações estruturadas relativas aos assuntos e áreas mais demandadas, possibilitando, inclusive, a informação posterior de conclusão de apuração de denúncias.

Assim, a perspectiva pe que a Ouvidoria Municipal continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviços público e a Administração Pública Municipal.





[www.brejao.pe.gov.br](http://www.brejao.pe.gov.br)



PORTAL DA TRANSPARENCIA  
<http://cloud.it-solucoes.int.br/transparenciaMunicipal/download/21-20230707223323.pdf>  
assinado por: idUser-163