

# Ouvidoria Municipal

## Relatório de Atividades Anual



2021

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DADOS ESTATÍSTICOS GERAIS DO ANO (2021).....</b>	<b>6</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>10</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

Após um ano de intenso trabalho cotidiano no atendimento das demandas dos cidadãos toritamenses, publica-se este Relatório de Atividades da Ouvidoria, sistematizando-se os principais dados da Ouvidoria em funcionamento no âmbito do Governo Municipal de Toritama e, assim, prestando contas e oferecendo à sociedade e aos dirigentes públicos os valiosos apontamentos feitos diretamente pelo titular da soberania no Estado Democrático de Direito, o povo.

Ao longo do ano foram 4242 manifestações, sendo 1724 no 1º Quadrimestre, 1799 no 2º Quadrimestre e 719 no 3º Quadrimestre de 2021, individuais cuidadosamente recolhidas, registradas e respondidas pela Ouvidoria, efetuadas em todos os setores da Administração Pública Municipal, com pedidos de informações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias, revelando a vivacidade da participação dos usuários nos serviços públicos prestados.

Busca-se, assim, propiciar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão, ecoar a voz de cada cidadão, capacitar os servidores e conselheiros e colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, zelando pela garantia da dignidade da pessoa humana e do livre acesso à informação detida pelo ente municipal.

Toritama fica melhor quando você participa. Queremos te ouvir, vem falar com a gente.

*JÔNATA SANTOS DO CARMO*  
**Jônata Santos do Carmo**

**Ouvidor Municipal**

**Jônata Santos do Carmo**  
Gerente de Transparência e Ouvidoria  
Portaria GP 196-2021

## 2. INTRODUÇÃO

Ouvidoria é o espaço de acolhimento para receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes, todas as **sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias** podendo gerar informações com o objetivo de aperfeiçoar o processo de trabalho dentro da organização.

É uma atividade institucional de representação autônoma, imparcial e de caráter mediador, pedagógico e estratégico, que acolhe manifestações não concluídas por outros meios de atendimento para análise e atuação na busca de soluções. A ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as demandas do seu público, oferecer informações gerenciais e sugestões à organização em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço e do relacionamento.

Ao desempenhar seu papel de porta-voz do público na organização, o Ouvidor atua como importante mecanismo de interação entre a instituição e a sociedade, aliado na defesa dos direitos e na busca de soluções de conflitos.

A atuação da Ouvidoria perfaz na defesa da administração, procurando mediar às reivindicações, exercendo influência preventiva e corretiva de problemas interpessoais, de arbitrariedades ou negligências, ou ainda, de abuso de poder. As competências da Ouvidoria têm escopo no artigo 56, da lei complementar 02/2017:

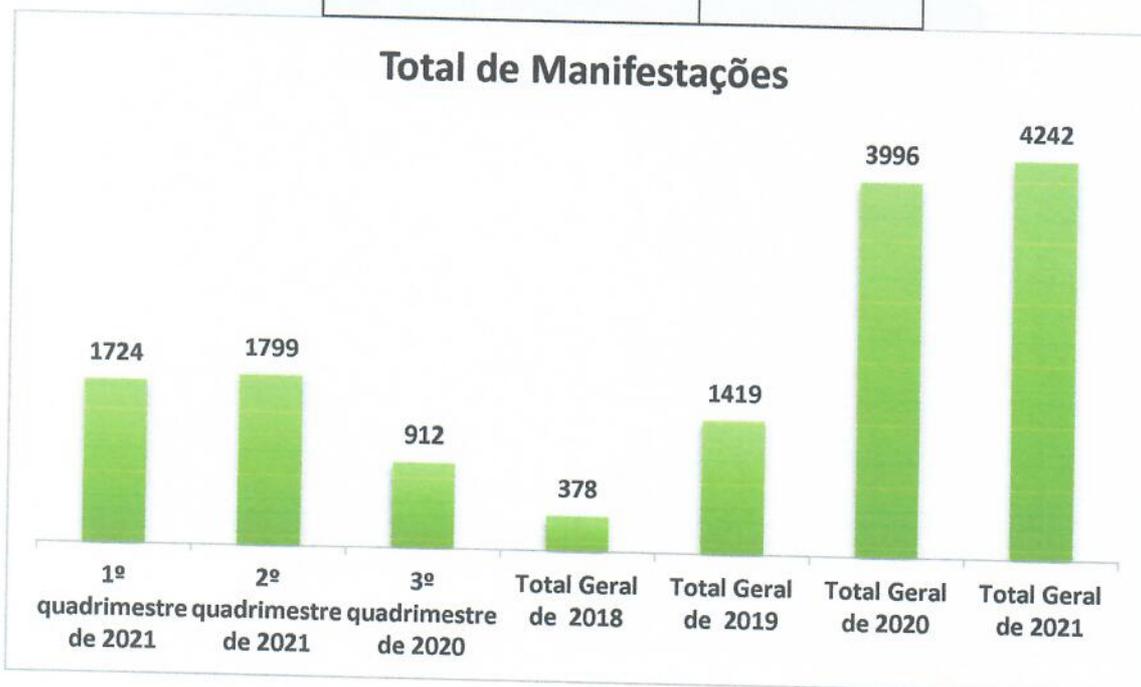
XI- elaborar e encaminhar ao Chefe do Poder Executivo, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades.

O Decreto Municipal nº. 77/2021 que regulamenta em âmbito municipal a Lei Federal nº. 13.760/2017, e nossa carta de serviços está em constante processo de atualização e ampliação do portfólio de serviços.

A Ouvidoria atendeu no primeiro quadrimestre de 2021 ao total de 1724 manifestações. Os números apresentam um aumento em relação ao primeiro quadrimestre de 2020. Na tabela comparativa entre os quadrimestres 2020 e 2021, podem ser observados os números em valores absolutos:

**Total de Manifestações**

Período	Quantidade de Manifestações
1º quadrimestre de 2021	1724
2º quadrimestre de 2021	1799
3º quadrimestre de 2021	719
<b>Exercício 2021</b>	<b>4242</b>
Exercício 2018	374
Exercício 2019	1419
Exercício 2020	3996



*T. B. A. A. S.*  
*Ignatius*

Esse aumento expressivo se deu devido ao processo de reestruturação, a qual passou a Ouvidoria Municipal, logo após reunião de monitoramento do projeto Gestão Cidadã realizado pela AMUPE (Associação Municipalista de Pernambuco). A seguir iremos detalha melhor todas essas manifestações.

### 3. DADOS ESTATÍSTICOS GERAIS DO EXERCÍCIO DE 2021

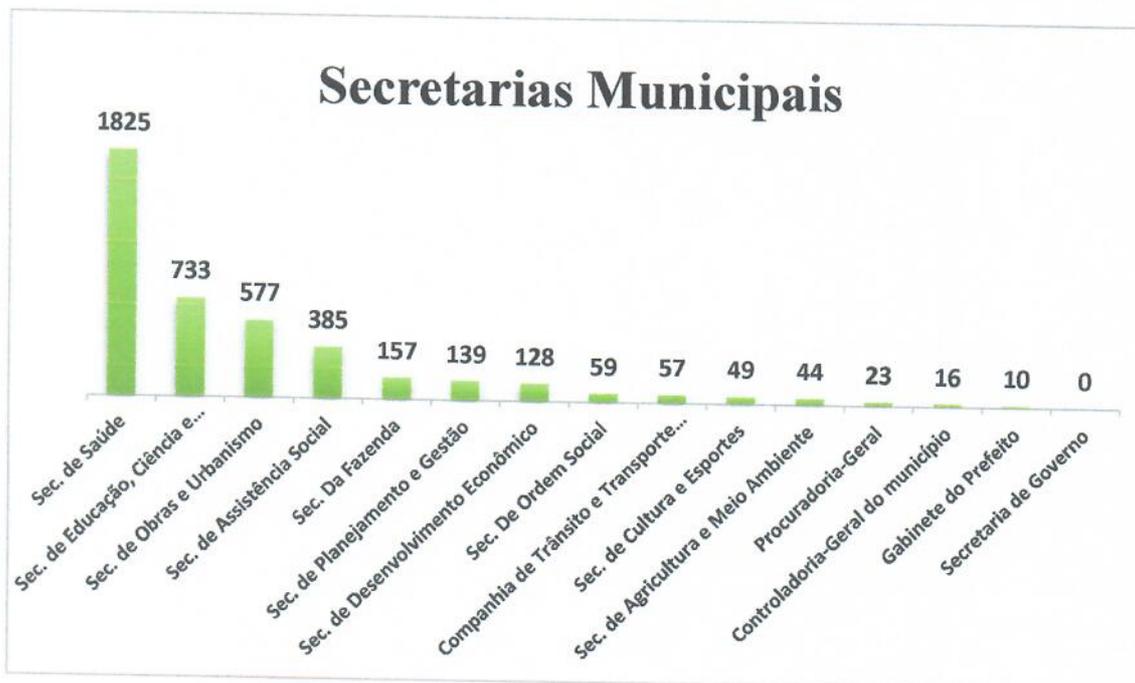
Para a compilação das informações foram utilizados tabelas e gráficos, permitindo comparações e análise qualitativa da atuação da Ouvidoria. No ano de 2021, a Secretaria de Saúde foi quem recebeu o maior número de demandas, com 1825 manifestações, em decorrência da pandemia do Covid-19, que assolou principalmente no 1º semestre do ano, período de grande calamidade, que foi denominado como 2º onda da Covid-19, bem como o início do processo de vacinação contra Covid-19, seguida da Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia, com 773 manifestações, em função da volta às aulas, resultados do processo seletivo, transporte escolar, como também renovação de matrícula para o ano posterior (2022).

Mencione-se também que o número de registros de atendimento da Ouvidoria Municipal apresentou um aumento contínuo: de 1419 no exercício 2019 para 3996 no exercício 2020, e ainda um aumento para 4242 no exercício de 2021, ou seja, apresenta um aumento diretamente relacionado com a maior divulgação e respostas rápidas do órgão, bem como, taxa de resolubilidade das demandas e a integração de plataformas, como redes sociais.

SECRETARIAS		Quantidade
1	Secretaria de Saúde	1825
2	Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	773
3	Secretaria de Obras e Urbanismo	577
4	Secretaria de Assistência Social	385
5	Secretaria da Fazenda	157
6	Secretaria de Planejamento e Gestão	139
7	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	128
8	Secretaria de Ordem Social	59
9	Companhia de Trânsito e Transporte Urbano	57
10	Secretaria de Cultura e Esportes	49
11	Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	44
12	Procuradoria-Geral	23

*José Maria*

SECRETARIAS		Quantidade
12	Controladoria-Geral do Município	16
14	Gabinete do Prefeito	10
15	Secretaria de Governo	0



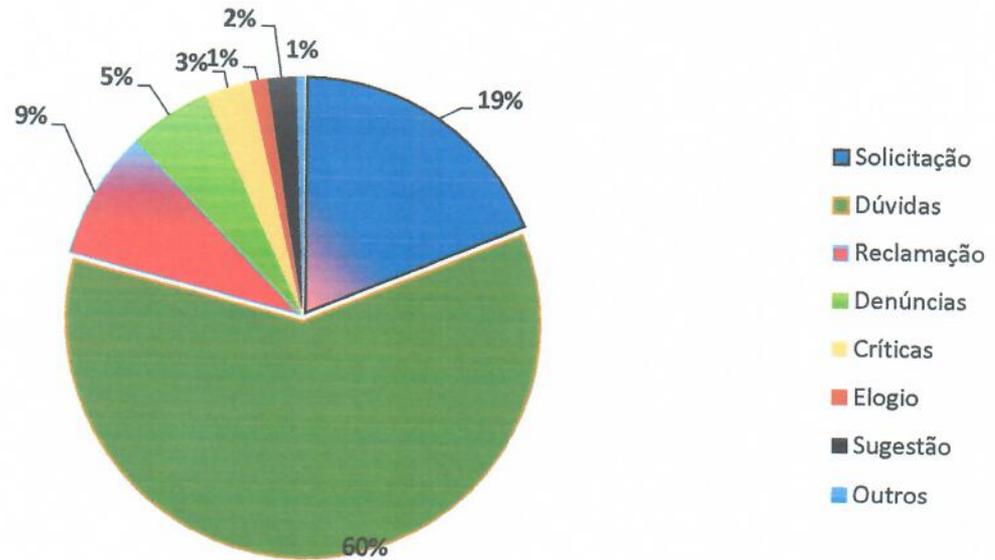
No quadro comparativo entre Secretarias, aparece na frente a Secretaria de Saúde, seguida da Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia. Quanto ao tipo de manifestação, a mais frequente foram dúvidas com 2556 registros, seguido de solicitação, com 794 registros.

#### Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Dúvidas	2556
Solicitação	794
Reclamação	375
Denúncias	232
Críticas	130
Sugestão	83
Elogio	48
Outros	24
<b>Total:</b>	<b>4242</b>

*JOÃO PAULO*

## Tipo de Manifestações



A forma de contato mais utilizada foi a rede social *Whatsapp*, com 3397 manifestações. Em seguida vem o *JivoChat*, com 633 das manifestações no exercício 2021.

### Forma de contato/acesso à Ouvidoria Municipal

Canais de Acesso	Quantidade
<i>WhatsApp</i>	3397
<i>Chat</i>	633
Portal da Transparência	103
<i>Instagram</i>	57
<i>Facebook</i>	44
Atendimento Pessoal	8

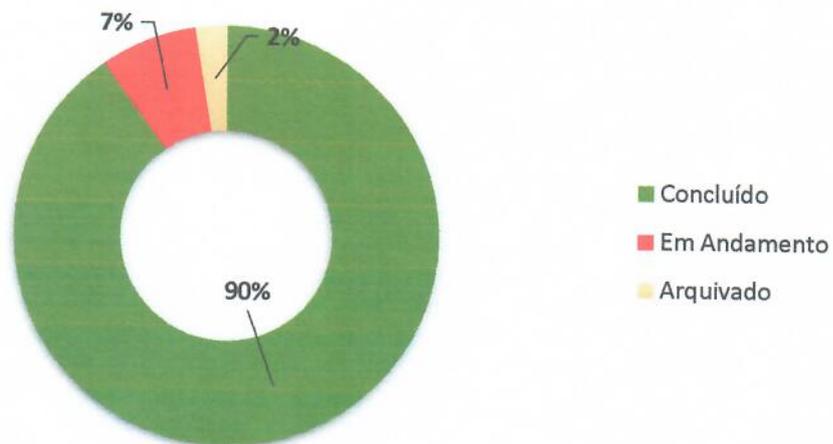
*José Pereira*

### Forma de Contato



Quanto à conclusão das manifestações dos usuários, a maioria foi considerada solucionada e ou concluída pela Ouvidoria. Do total de 4242 registros, 90,15% foram concluídos, 7,40% está em andamento, 2,45% foi arquivado devido à falta de informações e ou clareza dos usuários.

### Manifestações



*J. S. M. Santos*

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2021 atendemos 4242 demandas. Esses números só foram possíveis pois o alcance da Ouvidoria foi potencializado, através da divulgação nas rádios locais, inclusão das redes sociais como entrada de manifestações e a reestruturação da Ouvidoria.

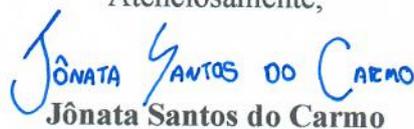
Observou-se que demandas relacionadas com serviços públicos como esgoto estourado, reposição de lâmpadas e outros, entregas de cestas básicas fornecidas pelo CRAS e a volta às aulas se mantivera nas primeiras posições de solicitações e reclamações, perdendo apenas para assuntos relacionados a pandemia do Covid-19.

Aqui, deixamos algumas sugestões de implantação para o exercício de 2022 baseado na legislação vigente e na necessidade de aprimoramento constante, ressaltando a urgência na execução de tais mecanismos, seguem:

- Ouvidoria como ferramenta de Gestão, inclusive participando das reuniões deliberativas com Secretários;
- Inserção da Ouvidoria Municipal de Toritama na Rede de Ouvidorias Nacionais;
- Criação de uma rede de interlocutores nas secretarias;
- Meios para realização de pesquisa de satisfação do usuário, atendendo as exigências da lei 13.460/2017.
- Estruturação da Ouvidoria com material gráfico e caixas de sugestões;
- Atualização periódica da Carta de Serviços Públicos;
- Implantação, divulgação e atualização de uma tabela geral das vacinas, contendo o estoque atual das vacinas em cada unidade de saúde, inclusive, vacinas contra o Covid-19;
- Transparência Ativa no que tange a todos os dados referentes a pandemia do Covid-19, como por exemplo, divulgação diária de boletins informativos, atualização semanal da tabela de vacinação contra o Covid-19, divulgação de ações de combate a transmissão do vírus, dentre outras ações;
- Aumento das equipes de serviços públicos, visando agilizar a resolução das demandas da Secretaria de Obras;

Toritama, 22 de março de 2022.

Atenciosamente,

  
Jônata Santos do Carmo

Gerente de Transparência e Ouvidoria

Portaria nº 196/2021

Jônata Santos do Carmo  
Gerente de Transparência e Ouvidoria  
Portaria GP 196-2021