

Ouvidoria Municipal

Relatório de Atividades



2020

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. INTRODUÇÃO	4
3. DADOS ESTATÍSTICOS GERAIS DO 3º QUADRIMESTRE DE 2020.....	6
CONSIDERAÇÕES FINAIS	10

1. APRESENTAÇÃO

Ao término de um ano de intenso trabalho no atendimento às demandas dos cidadãos toritamenses, publica-se este Relatório dos Atendimentos da Ouvidoria do Exercício 2020, 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 3996 manifestações, sendo 1114 neste terceiro quadrimestre, 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.


Hortência Araújo Galdino
Ouvidora Municipal

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.

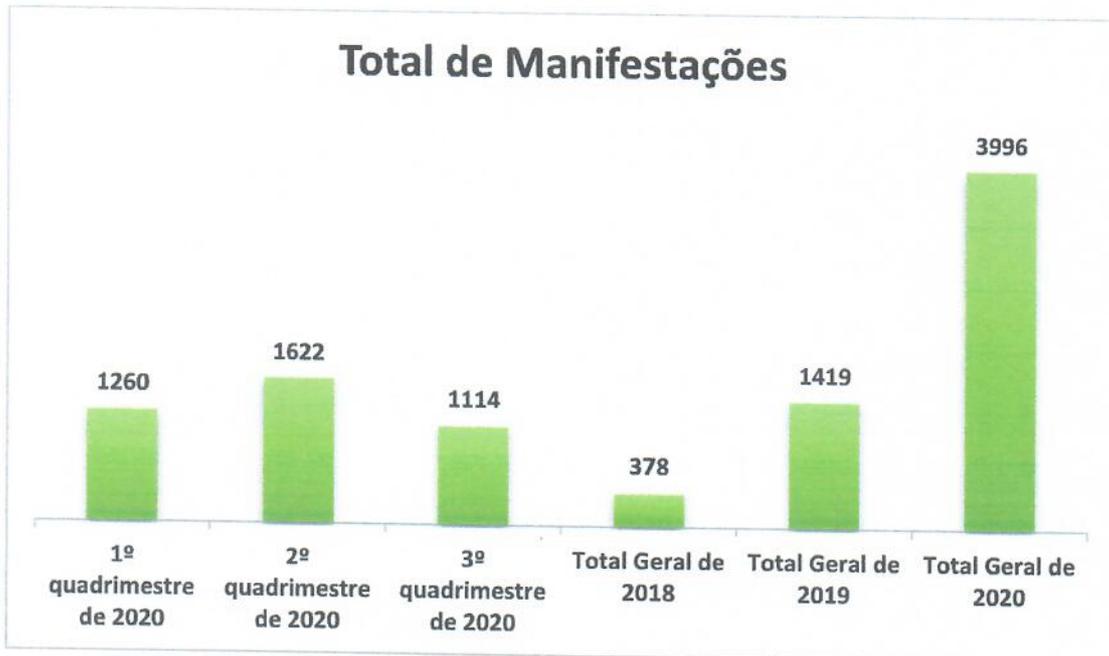
Precisamos ainda de uma regulamentação municipal, nossa carta de serviços está em constante processo de atualização e ampliação do portfólio de serviços.

A Ouvidoria atendeu no primeiro quadrimestre de 2020 ao total de 1260 manifestações. Os números representam aumento de aproximadamente 283,14% em relação ao primeiro quadrimestre de 2019. Na tabela comparativa entre os quadrimestres 2019 e 2020, podem ser observados os números em valores absolutos:



Total de Manifestações

Período	Qtd de Manifestações
1º quadrimestre de 2020	1260
2º quadrimestre de 2020	1622
3º quadrimestre de 2020	1114
Total do Exercício	3996
Exercício 2018	374
Exercício 2019	1419
Exercício 2020	3996



Esse aumento das manifestações se deu ao processo de reestruturação a qual está passando a Ouvidoria Municipal, logo após, a 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 DOS ATENDIMENTOS EM 2020

Para a compilação das informações foram utilizados tabelas e gráficos, permitindo comparações e análise qualitativa da atuação da Ouvidoria. No terceiro quadrimestre de 2020 a Secretaria de Saúde foi quem recebeu o maior número de demandas, com 365 manifestações, em decorrência da pandemia do Covid-19, seguida da Secretaria de Obras e Urbanismo, com 108 manifestações, em função dos problemas estruturais no que concerne a condições sanitárias irregulares, esgotos, buracos em via pública, dentre outros problemas.

Mencione-se também que o número de registros de atendimento da Ouvidoria Municipal apresentou um aumento significativo: de 1419 no exercício 2019 para 3996 no exercício 2020, ou seja, um aumento de aproximadamente 181% 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	365
2	Secretaria de Obras e Urbanismo	108
3	Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	106
4	Secretaria de Assistência Social	103
5	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	92
6	Secretaria de Planejamento e Gestão	84
7	Secretaria de Ordem Social	71
8	Procuradoria Geral	45
9	Secretaria da Fazenda	43
10	Secretaria de Cultura	41
11	Controladoria Municipal	27
12	Companhia de Trânsito e Transporte Urbano	17
12	Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	12
14	Secretaria de Governo	0
15	Gabinete do Prefeito	0

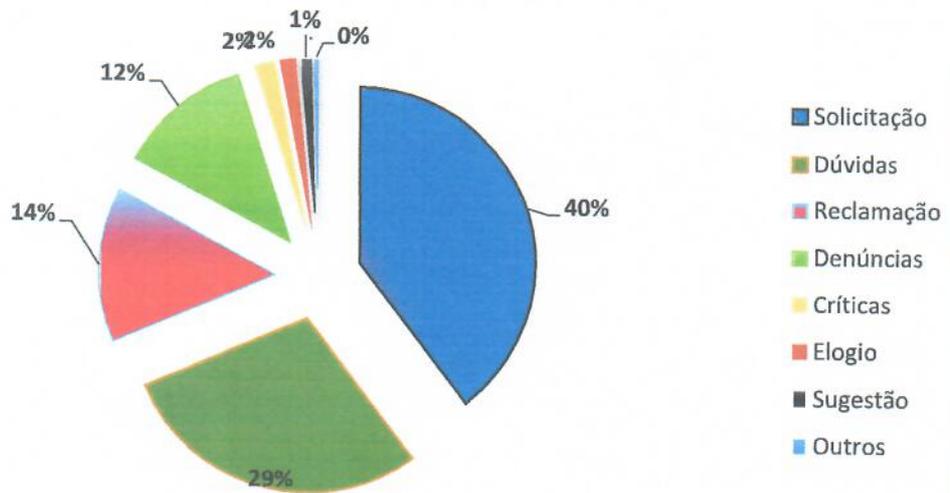


No quadro comparativo entre Secretarias, aparece na frente a Secretaria de Saúde seguida da Secretaria de Obras e Urbanismo. Quanto ao tipo de manifestação, a mais frequente foi reclamação, totalizando 182 registros, seguido de solicitação, com 130 registros.

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação	442
Dúvidas	321
Reclamação	159
Denúncias	137
Críticas	21
Elogio	17
Sugestão	12
Outros	5
Total:	1114

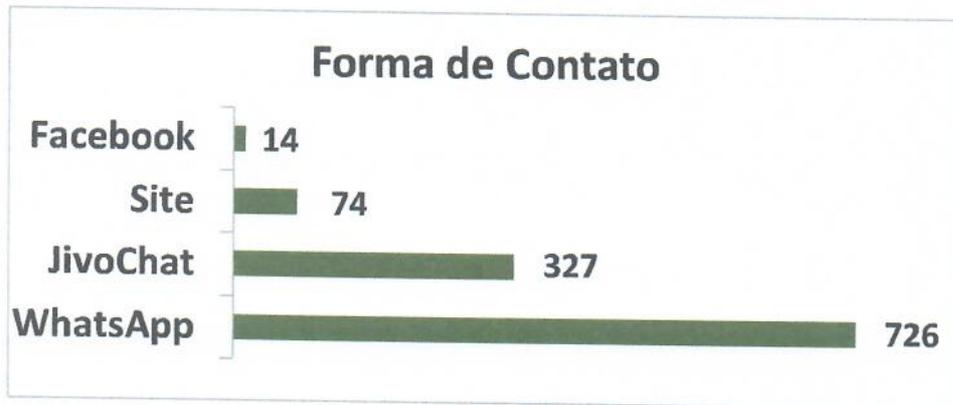
Tipo de Manifestações



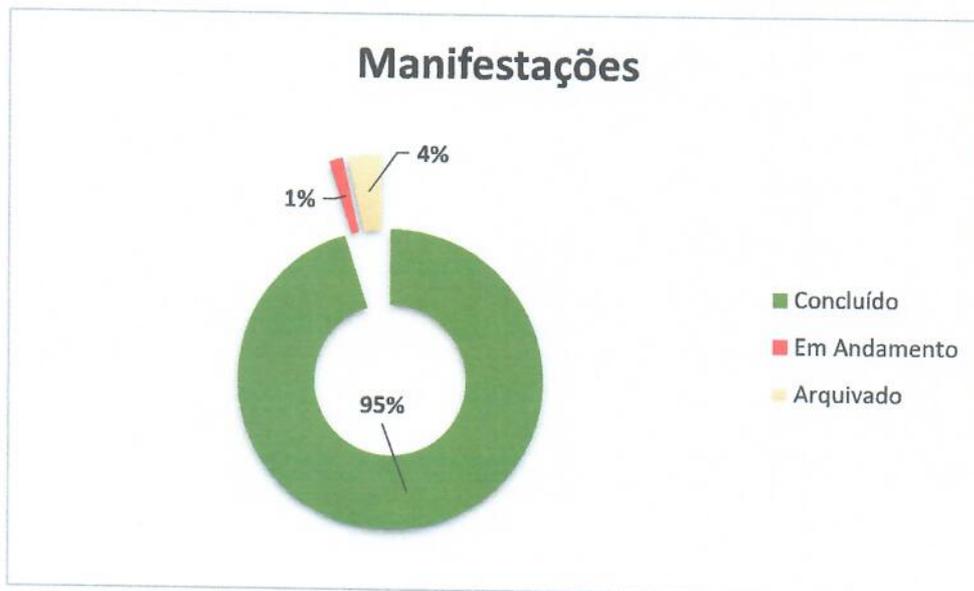
A forma de contato mais utilizada foi a rede social Whatsapp, com 726 manifestações. Em seguida vem o *JivoChat*, com 327 das manifestações no exercício 2020. Uma questão excepcional fez com que o meio de contato mais usado entre cidadão e Administração Pública fosse o aplicativo de mensagens WhatsApp. Devido ao advento do período eleitoral, a Publicidade Institucional foi um dos institutos vedados pela Lei 9507/1997, a chamada “Lei das Eleições”.

Desta feita, as redes sociais da Prefeitura Municipal de Toritama foram desativadas, de modo que houve um afunilamento nos meios de contato, tornando o WhatsApp o meio mais acessível.

Forma de contato/acesso à Ouvidoria Municipal	
Canais de Acesso	Quantidade
<i>WhatsApp</i>	726
<i>Chat</i>	327
<i>Site</i>	74
<i>Facebook</i>	14



Quanto à conclusão das manifestações dos usuários, a maioria foi considerada solucionada e ou concluída pela Ouvidoria. Do total de 3996 registros, 95,10% foram concluídos, 1,40% está em andamento, 3,50% foi arquivado devido à falta de informações e ou clareza dos usuários.



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2020 atendemos 3996 demandas. Esses números só foram possíveis pois o alcance da Ouvidoria foi aumentado 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, deixo algumas sugestões de implantação para o exercício de 2021 baseado nos pedidos dos cidadãos e nas demandas internas, ressaltando a urgência na execução de tais mecanismos, segue:

- 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.

Toritama, 04 de fevereiro de 2021.

Atenciosamente,

Hortência Araújo Galvão
Gerente de Transparência e Ouvidoria
Portaria nº 04/2020