



Ouvidoria

Municipal de Cupira



PREFEITURA MUNICIPAL DE
CUPIRA

CIDADE PRÓSPERA E SEGURA

RELATÓRIO 2022

PREFEITURA DE CUIRA

Sumário

INTRODUÇÃO.....	1
CANAIS DE ATENDIMENTO	4
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	6
ASSUNTOS.....	7
CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	9
RECOMENDAÇÕES.....	9

RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE CUPIRA

ANO 2022

(atualizado até 30/12/2022)

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral de Cupira foi criada para servir como um canal de atendimento aos cidadãos, facilitando o acolhimento e fortalecendo a democracia participativa. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são diversas, divididas em cinco pilares: **reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações**. Vale ressaltar que é de responsabilidade da Ouvidoria atender aos pedidos de informações dos usuários, de acordo com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados e análises referentes ao setor da ouvidoria de Cupira. A ouvidoria, como uma área estratégica de escuta e atendimento aos usuários, desempenha um papel fundamental na promoção da transparência e na construção de um relacionamento efetivo entre a instituição e seus públicos. Neste relatório, será apresentado um panorama das demandas recebidas, os principais assuntos abordados, bem como as considerações gerais e recomendações pela ouvidoria para solução dos problemas apontados.

Considerando o levantamento anual de manifestações protocoladas no sistema da Ouvidoria da Prefeitura de Cupira, verifica-se que no ano de 2022 o setor recebeu a quantidade **de 297 manifestações** registradas **em números de ofícios, totalizando um quantitativo de 980 demandas registradas**.

Busca-se assim, propiciar ampla transparência, contribuir para melhoria da gestão, ecoar a voz de cada cidadão e colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, zelando pela garantia da dignidade ao cidadão e do livre acesso à informação. Ouvir é respeitar! A Prefeitura de Cupira quer ouvir você!

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – ANO 2022

OUVIDORIA:

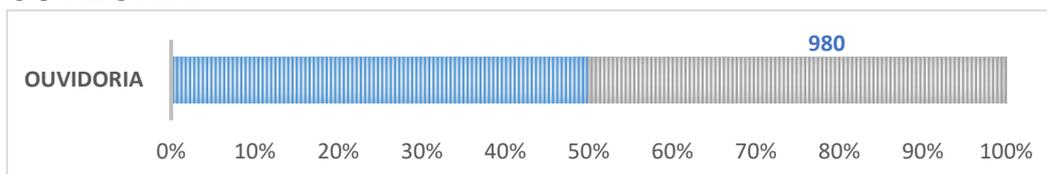


Gráfico 01 – Quantitativo de manifestações

De acordo com o levantamento realizado pelo sistema da Ouvidoria de Cupira, é notória uma evolução de demanda, podendo ser perceptível no gráfico abaixo, além de uma tabela mensal onde comparamos a oscilação de quantidade de manifestações contendo os dados de 2021 e 2022.

GRÁFICO COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES – OUVIDORIA 2021 e 2022



Gráfico 02 - Comparativo anual

Ordem	Mês	2021	2022
1	Janeiro	48	99
2	Fevereiro	27	75
3	Março	32	116
4	Abril	41	144
5	Maio	38	131
6	Junho	33	44
7	Julho	39	50
8	Agosto	30	68
9	Setembro	31	51
10	Outubro	35	56
11	Novembro	32	63
12	Dezembro	40	83
Total		426	980

Tabela 01 – Evolução de manifestações

Considerando os gráficos apresentados, observamos que o ano de 2022 teve um quantitativo de **980** manifestações, apresentando um crescimento de mais de **100%** em relação ao ano de 2021, cujo quantitativo total foi de **426** registros.

Conforme já mencionado, se formos levar em consideração o balanço de manifestações recebidas no ano em 2022, foi apurado que o sistema de ouvidoria da Prefeitura de Cupira, que gerencia os cinco parâmetros: **reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios**, recebeu o quantitativo de **980** manifestações, onde **91%** dos usuários se identificaram, e **9%** fizeram uma manifestação anônima, que serão detalhadas nos gráficos a seguir:

IDENTIFICAÇÃO DO CIDADÃO NO SISTEMA DE OUVIDORIA ANO 2022

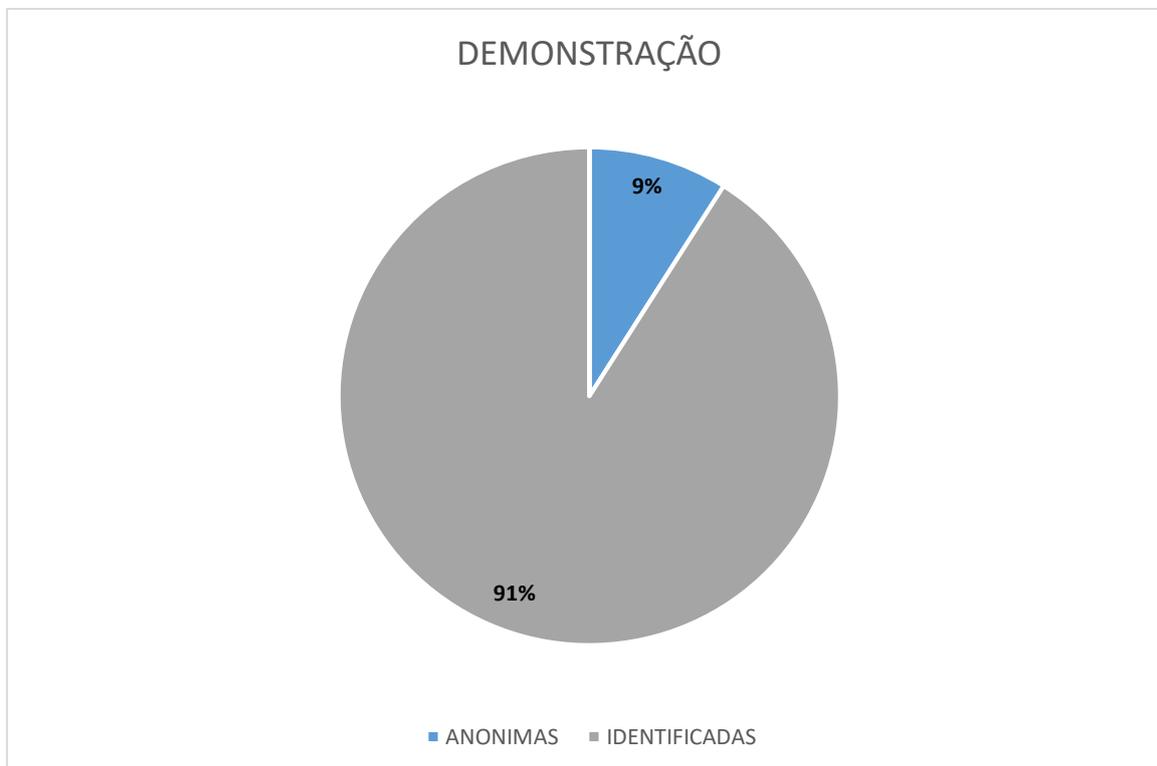


Gráfico 03 – Identificação do usuário

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de atendimento da Ouvidoria de Cupira são elencados em: Telefone ((81) 9.9212.4908), E-mail (ouvidoria@cupira.pe.gov.br), WhatsApp ((81) 9.9212.4908), presencial, e urna da ouvidoria, que estão distribuídas pelas secretarias da cidade, além da própria prefeitura. Neste tópico, analisaremos os dados apurados.

Das **980** manifestações recebidas no ano de 2022, foram registradas nos canais de atendimento: **25%** por telefone, **5%** por e-mail, **50%** por Whatsapp, **10%** presencial e **10%** urna da ouvidoria.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA 2022

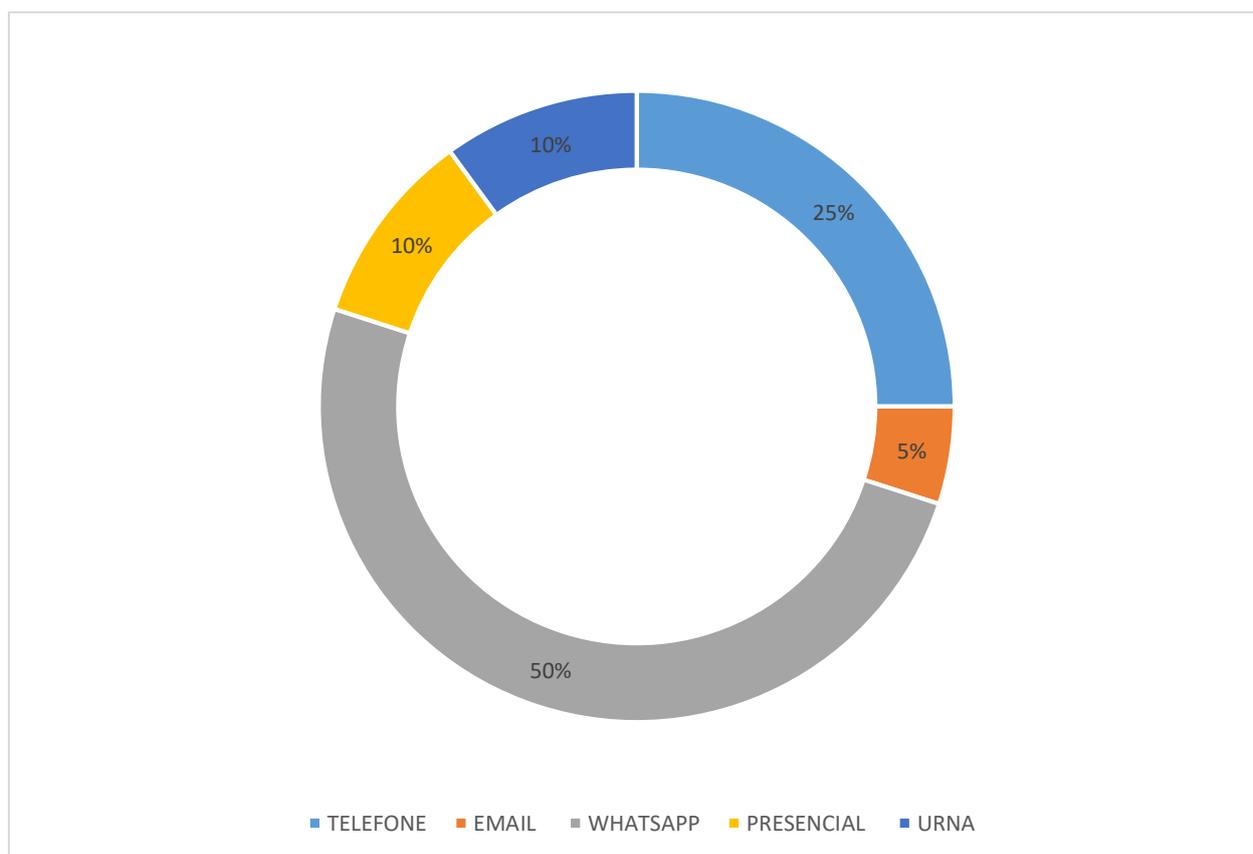


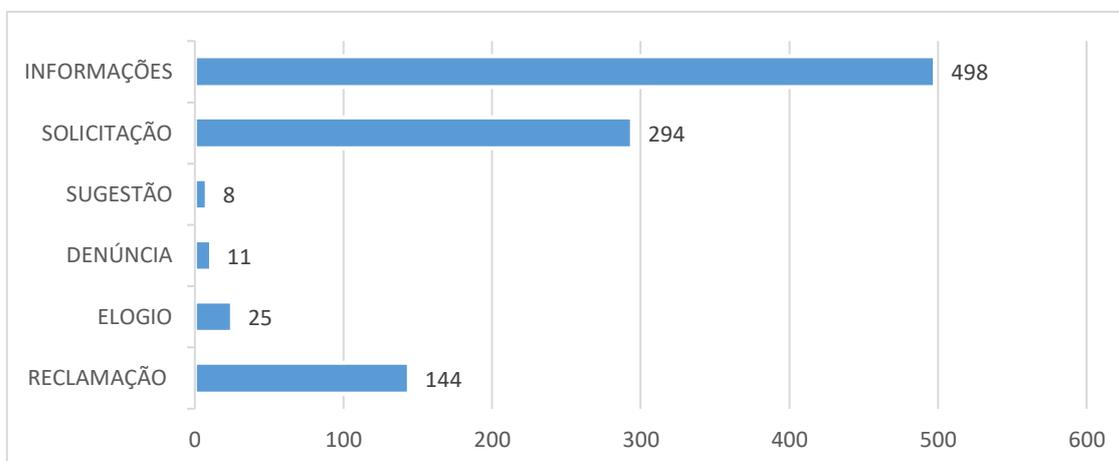
Gráfico 04 – Canais de Atendimento

Após o recebimento das demandas, pelos canais da ouvidoria, elas são analisadas e encaminhadas para os departamentos responsáveis, por meio de ofícios, para o conhecimento e esclarecimento ao demandante.

Lembrando que: A Ouvidoria faz exclusivamente a comunicação entre a população e a Gestão Pública.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÃO POR TIPO – ANO 2022



Já sobre os tipos de manifestação, em relação ao número total de 980 manifestações recebidas, observa-se o seguinte quantitativo de: **reclamações (144), elogios (25), denúncias (11), solicitações (294), sugestões (8) e pedidos de informações (498).**

ASSUNTOS

No que diz respeito aos assuntos registrados nas manifestações de Ouvidoria, destaca-se abaixo um quadro geral classificando as principais matérias, a quantidade integral de manifestações e a porcentagem representada por cada setor.

SOLICITAÇÕES

ORDEM	ASSUNTO	QUANTIDADE	%
1	Iluminação pública	125	42,53
2	Retirada metralha	68	23,12
3	Saneamento	91	30,95
4	Remoção de árvore	10	03,40
Total		294	100%

RECLAMAÇÕES

ORDEM	ASSUNTO	QUANTIDADE	%
1	Iluminação pública	82	56,95
2	Saneamento	45	31,25
3	Conduta inadequada de servidor	5	03,47
4	Marcação de consulta e exames	12	08,33
Total		144	100%

DENÚNCIAS

ORDEM	ASSUNTO	QUANTIDADE	%
1	Poluição sonora	6	54,55
2	Conduta inadequada de servidor	5	45,45
Total		11	100%

SUGESTÕES

ORDEM	ASSUNTO	QUANTIDADE	%
1	Administração	8	100%

ELOGIOS

ORDEM	ASSUNTO	QUANTIDADE	%
1	Gestão Municipal	15	60
2	Ao atendimento	10	40
Total		25	100%

INFORMAÇÕES

ORDEM	ASSUNTO	QUANTIDADE	%
1	Emissão de documentos	140	28,11
2	Telefones	80	16,06
3	Cursos	15	03,04
4	Transporte Escolar	45	09,03
5	Seleção simplificada	50	10,04
6	Vacinas	50	10,04
7	Marcação de exames e consultas	18	03,61
8	Tributos	20	04,01
9	Atendimentos	80	16,06
Total		498	100%

CONSIDERAÇÕES GERAIS

Foi observado pela Ouvidoria Geral algumas dificuldades para a execução das funções. Reiterando, a mais comum é o descumprimento dos prazos de respostas pelos setores competentes, o que pode provocar atrasos na resposta ao usuário ou eventualmente encerramento do registro. De acordo com o **artigo 16, da Lei 13.460/2017**, que regulamenta a atuação das ouvidorias, o prazo máximo de resposta ao usuário é de **30 dias**, com possibilidade de prorrogação justificada por igual período. Como também resistência dos colaboradores em compreender as atribuições da Ouvidoria Geral e usuários que desconhecem o papel da Ouvidoria.

RECOMENDAÇÕES

Diante do acompanhamento constante das demandas por parte da Ouvidoria Geral, entendeu-se conveniente e oportuno apresentar as seguintes recomendações:

1. Recomendar aos senhores secretários e interlocutores que observem o cumprimento dos prazos de respostas estabelecidos;
2. Reiterar aos senhores gestores e secretários a importância da ouvidoria como um instrumento de gestão.
3. Recomendar aos senhores secretários especial atenção as demandas recebidas, e procurar solucionar com rapidez aquelas de pequeno porte, como por exemplo reposição de lâmpadas, limpeza urbana e reparos de calçamento.

Josivânia Silva
Ouvidora Geral do Município

Cupira, 10 de janeiro de 2023