



Ouvidoria

Municipal de Cupira



PREFEITURA MUNICIPAL DE
CUPIRA

CIDADE PRÓSPERA E SEGURA

RELATÓRIO GERAL 2023

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 2023

(03/01/2022 até 29/12/2023)

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 2023 o setor recebeu **um quantitativo de 713 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 2023

OUVIDORIA:

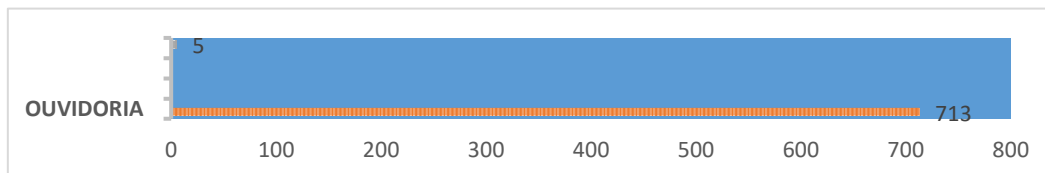


Gráfico 01 – Quantitativo de manifestações

De acordo com o levantamento realizado pelo sistema da Ouvidoria de Cupira, é notória uma retrocedência 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 2022 e 2023.

GRÁFICO COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES – OUVIDORIA 2022 e 2023

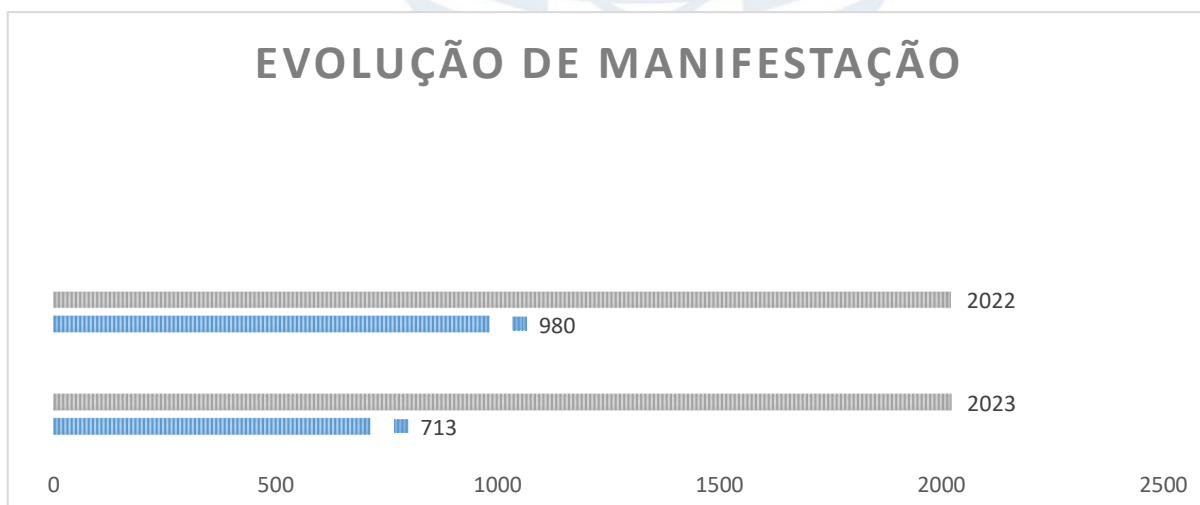


Gráfico 02 - Comparativo anual

Ordem	Mês	2022	2023
1	Janeiro	99	----
2	Fevereiro	75	80
3	Março	116	77
4	Abril	144	58
5	Maio	131	41
6	Junho	44	80
7	Julho	50	61
8	Agosto	68	62
9	Setembro	51	68
10	Outubro	56	43
11	Novembro	63	71
12	Dezembro	83	72
Total		980	713

Tabela 01 – Evolução de manifestações

Considerando os gráficos apresentados, observamos que o ano de 2022 teve um quantitativo de **980** manifestações, apresentando um declínio aproximado de **27%** em relação ao ano de 2023, cujo quantitativo total foi de **713** registros.

Conforme já mencionado, se formos levar em consideração o balanço de manifestações recebidas no ano em 2023, 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 **713** manifestações, onde **94%** dos usuários se identificaram, e **6%** fizeram uma manifestação anônima, que serão detalhadas nos gráficos a seguir:

IDENTIFICAÇÃO DO CIDADÃO NO SISTEMA DE OUVIDORIA ANO 2023

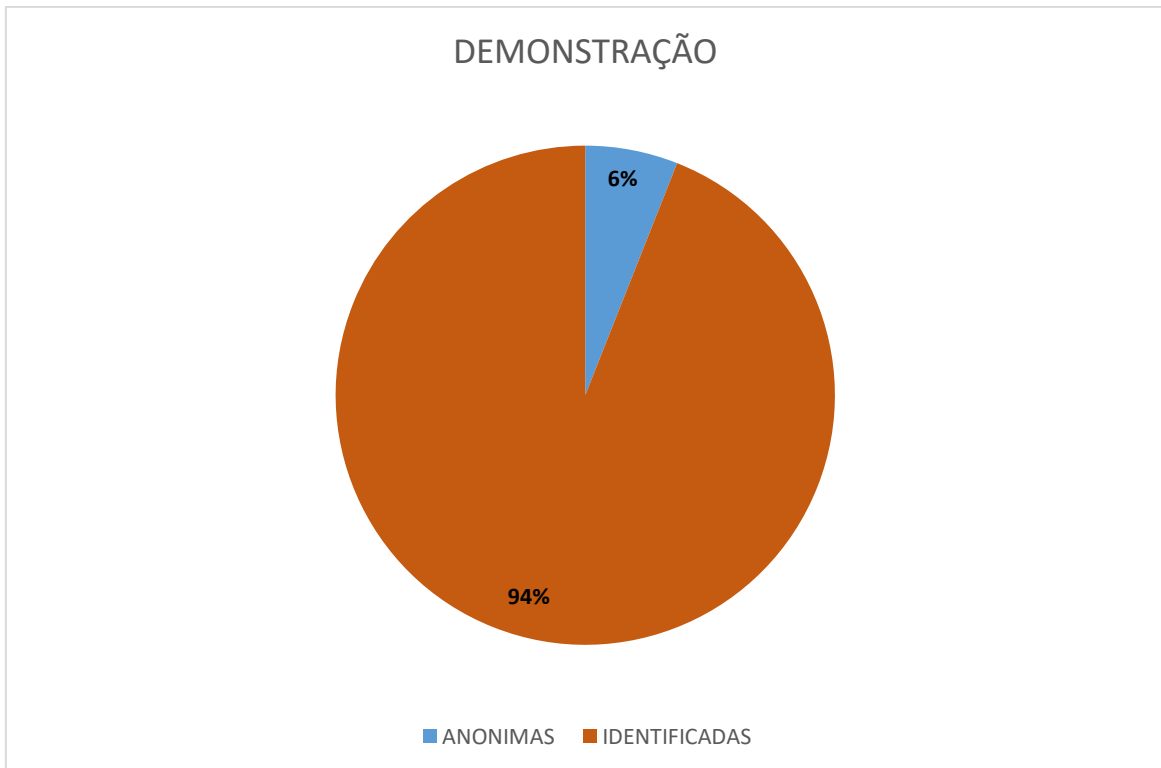


Gráfico 03 – Identificação do usuário

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de atendimento da Ouvidoria de Cupira são elencados em: [Telefone](tel:(81)9.9212.4908) ((81) 9.9212.4908), [E-mail](mailto:ouvidoria@cupira.pe.gov.br) (ouvidoria@cupira.pe.gov.br), [Whatsapp](https://api.whatsapp.com/send?phone=81992124908) ((81) 9.9212.4908), através do Site pelo [portal da Transparência](#), presencial e [urna da ouvidoria](#), que estão distribuídas pelas secretarias da cidade, além da própria prefeitura. Neste tópico, analisaremos os dados apurados.

Das **713** manifestações recebidas no ano de 2023, foram registradas nos canais de atendimento: **20%** por telefone, **10** por e-mail, **50%** por Whatsapp, **15%** presencial e **5%** urna da ouvidoria.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA 2023

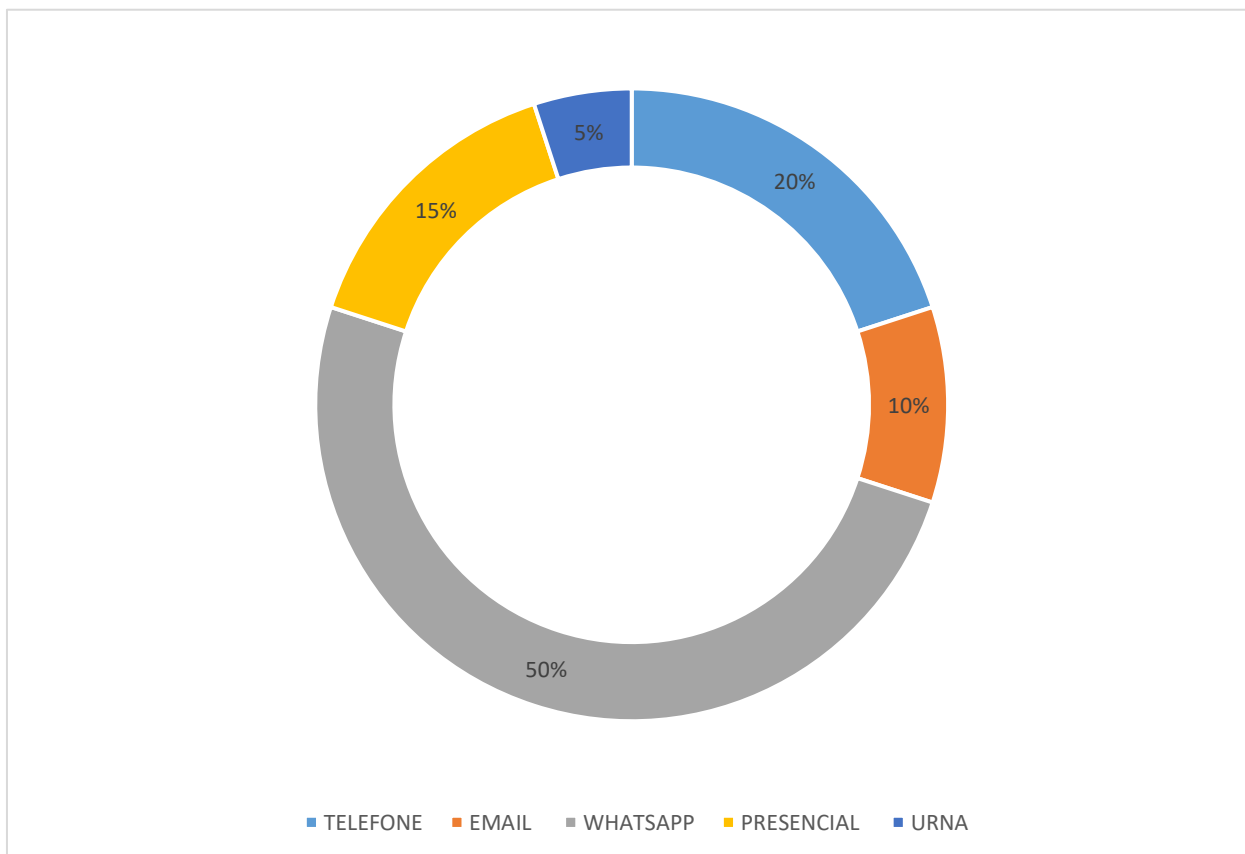


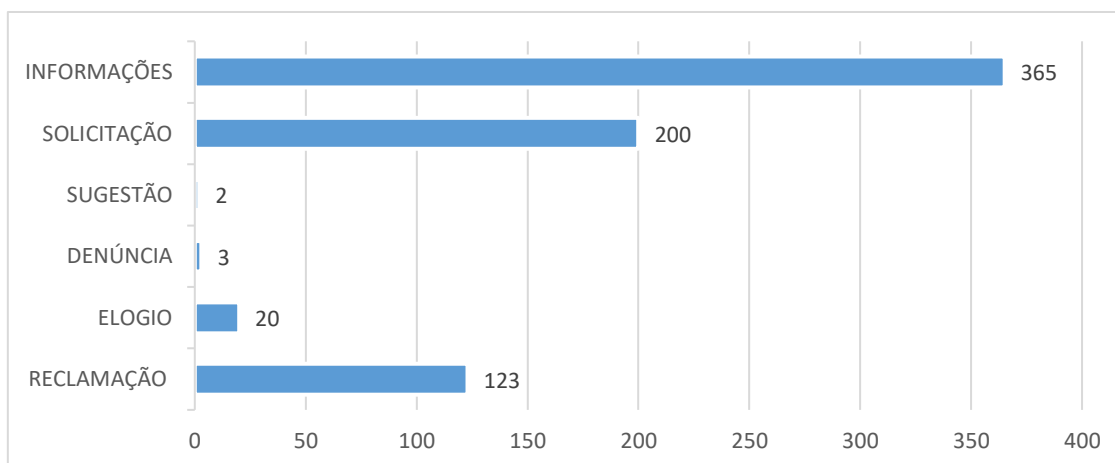
Gráfico 04 – Canais de Atendimento

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 2023



Já sobre os tipos de manifestação, em relação ao número total de 713 manifestações recebidas, observa-se o seguinte quantitativo de: **reclamações (123)**, **elogios (20)**, **denúncias (03)**, **solicitações (200)**, **sugestões (02)** e **pedidos de informações (365)**.

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	90
2	Retirada metralha	30
3	Saneamento	75
4	Remoção de árvore	05
Total		200

RECLAMAÇÕES

ORDEM	ASSUNTO	QUANTIDADE
1	Iluminação pública	60
2	Saneamento	50
3	Conduta inadequada de servidor	3
4	Marcação de consulta e exames	10
Total		123

DENÚNCIAS

ORDEM	ASSUNTO	QUANTIDADE
1	Poluição sonora	03
2	Conduta inadequada de servidor	00
Total		03



SUGESTÕES

ORDEM	ASSUNTO	QUANTIDADE
1	Administração	2

ELOGIOS

ORDEM	ASSUNTO	QUANTIDADE
1	Gestão Municipal	05
2	Ao atendimento	15
Total		20

INFORMAÇÕES

ORDEM	ASSUNTO	QUANTIDADE
1	Emissão de documentos	100
2	Telefones	55
3	Cursos	08
4	Transporte Escolar	30
5	Seleção simplificada	20
6	Vacinas	12
7	Marcação de exames e consultas	10
8	Tributos	90
9	Atendimentos	40
Total		365

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 dificultam 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, que através da Ouvidoria pode-se acompanhar mais de perto como anda a gestão e as melhorias feitas para a população através das demandas registradas.
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, 30 de janeiro de 2024