



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAÍ

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

2023

Realizado por:

ANDRESSA VIEIRA COSTA DE S. ALMEIDA
Assistente Administrativo de Nível Superior

PRISCILA COUTINHO DOS SANTOS
Controladora Interna do Município

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO.....	2
2.	OBJETIVO GERAL.....	2
3.	PROCESSO DE TRABALHO	2
4.	CANAIS DE ATENDIMENTO.....	3
5.	REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA.....	3
6.	CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	4
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	4

1. APRESENTAÇÃO

A ouvidoria é um órgão público presente no âmbito da administração municipal, responsável por receber, analisar, encaminhar e responder às manifestações dos cidadãos sobre os serviços públicos oferecidos pela prefeitura ou órgãos municipais.

Sua função é oferecer um canal direto de comunicação entre a população e a administração municipal, permitindo que os cidadãos expressem suas reclamações, sugestões, elogios, críticas, denúncias ou solicitações em relação aos serviços prestados pelo município.

O funcionamento de uma ouvidoria municipal segue princípios semelhantes aos das ouvidorias em geral:

- **Recebimento das manifestações:** As ouvidorias municipais oferecem diversos canais para que os cidadãos possam fazer suas manifestações, tais como atendimento telefônico, presencial, formulários online, e-mails, entre outros.
- **Registro e análise das manifestações:** Cada manifestação recebida é registrada e analisada de forma imparcial e objetiva, levando em consideração os detalhes fornecidos pelo manifestante.
- **Encaminhamento e acompanhamento:** As demandas são encaminhadas para os setores responsáveis dentro da estrutura municipal para que sejam tratadas. A ouvidoria acompanha o andamento do processo para garantir que a resposta ou solução seja dada dentro de um prazo razoável.
- **Resposta ao cidadão:** Após a análise e o encaminhamento, a ouvidoria fornece uma resposta ao cidadão, explicando as providências tomadas ou as razões pelas quais determinadas ações serão ou não realizadas.
- **Melhoria dos serviços públicos:** A ouvidoria utiliza as manifestações recebidas para identificar problemas recorrentes, sugerir melhorias nos serviços públicos e contribuir para o aprimoramento da gestão municipal.

A ouvidoria municipal é essencial para promover a transparência, a *accountability* (responsabilização) e a participação cidadã na gestão pública. Ela é um instrumento importante para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pelo município, além de fortalecer o relacionamento entre a administração pública e a comunidade local.

Apesar da ausência formal da Ouvidoria no município de Pindaí, é importante destacar que a Controladoria Geral do Município vem desempenhando essa função, temporariamente, enquanto aguarda a regularização da contratação de pessoal para continuar as atividades de atendimento ao cidadão.

2. OBJETIVO GERAL

Atender às diretrizes da Lei nº 13.460/2017 e apresentar de maneira clara e transparente, as informações sobre o trabalho realizado pela Ouvidoria no exercício de 2023, proporcionando aos munícipes um panorama adequado das atividades, demandas recebidas e ações tomadas.

3. PROCESSO DE TRABALHO

- ✓ As manifestações do público podem ser feitas de forma anônima, identificada ou sigilosa, conforme preferência do demandante.
- ✓ Ao receber as manifestações, o ouvidor realiza uma análise minuciosa e, em seguida, encaminha essas demandas às instâncias competentes, visando o adequado tratamento dos assuntos levantados.
- ✓ Os esclarecimentos provenientes são avaliados com atenção, priorizando a compreensão plena da manifestação do cidadão.
- ✓ As demandas podem ser encerradas ou arquivadas, considerando as circunstâncias e previsões legais estabelecidas.
- ✓ Este processo garante uma abordagem ética, imparcial e legalmente fundamentada na gestão das demandas da comunidade e dos funcionários, consolidando a transparência e a confiança no serviço prestado pela Ouvidoria.

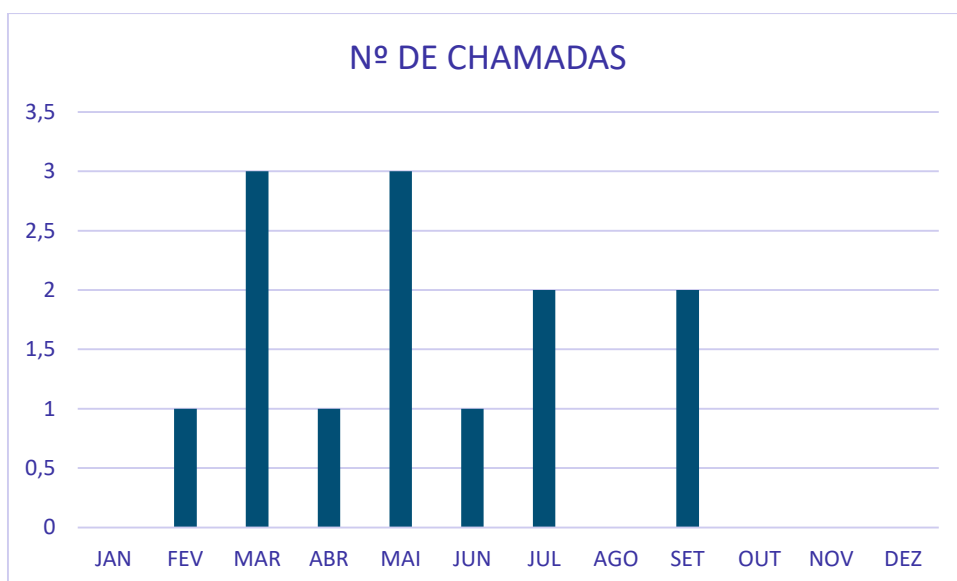
4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Visando facilitar ao máximo o acesso dos cidadãos aos serviços da Ouvidoria do Município de Pindaí/BA, os canais de recebimento de manifestações utilizados em 2023 foram:

- **Presencialmente:** na sede da Prefeitura Municipal de Pindaí/BA, localizada na Rua Tibério Fausto, nº 426 – Centro, durante todo o horário de funcionamento.
- **E-mail:** contato@pindai.ba.gov.br
- **Sistema Eletrônico de Ouvidoria,** através do link: <https://www.pindai.ba.gov.br/ouvidoria>
- **Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC,** através do link: <https://www.pindai.ba.gov.br/e-sic>

5. REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA

Com o intuito de consolidar os dados relativos às manifestações recebidas pela Ouvidoria, segue abaixo um gráfico demonstrando o total de manifestações no período de 01/01/2023 a 31/12/2023.



6. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme artigo 2º, inciso V, da Lei Federal nº 13.460/17, as manifestações dos cidadãos junto às Ouvidorias Públicas podem ser classificadas como “reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objetivo a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de serviços”.

Na tabela abaixo, estão listadas as classificações das manifestações recebidas em 2023 pela Ouvidoria Municipal, bem como as manifestações enviadas por meio do E-SIC:

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO:		
Tipo de Manifestação	Quantidade por Tipo	Percentual por Tipo
Solicitações	2	8%
Elogios	0	0%
Reclamações	4	15%
Denúncias	7	27%
Sugestões	0	0%
E-SIC	13	50%
TOTAL	26	100%

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o exercício de 2023, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, foram realizadas **duas** solicitações de informações que foram prontamente atendidas. Também houveram **quatro** reclamações e **sete** denúncias que foram devidamente encaminhadas aos respectivos departamentos competentes (sempre considerando a decisão do manifestante, seja pela identificação ou anonimato, ao expressar sua opinião).

Em relação ao e-SIC, que é o meio pelo qual qualquer pessoa pode solicitar pedidos de acesso à qualquer informação pública ou sob a guarda da Prefeitura Municipal de Pindaí, também houve uma demanda de **treze** manifestações no ano de 2023.

Foi possível notar que, por vezes, o usuário do canal de ouvidoria classifica de forma equivocada o tipo de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, e

sugestão), o que pode ocasionar uma distorção dos gráficos apresentados (que consideram a nomenclatura do tipo de manifestação escolhida pelo usuário) com a realidade de fato apresentada, a julgar pelo conteúdo da manifestação.

Destacamos que a Controladoria Geral do Município de Pindaí, em sua missão institucional, vem desempenhando regularmente suas atribuições, disponibilizando amplo e irrestrito acesso para o Cidadão que precise dos serviços de acesso à informação, fale conosco e denúncias, disponíveis em modo eletrônico, no Portal da Ouvidoria (<https://www.pindai.ba.gov.br/ouvidoria>), realizando ainda atendimentos presenciais e telefônicos, conforme determina a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).

Convictos de que a busca pela melhoria é um processo contínuo e ininterrupto, visamos não apenas atender de maneira adequada o cidadão, mas também, colaborar ativamente para aprimorar a qualidade na prestação dos serviços administrativos da gestão pública municipal.

Por fim, destacamos que a OUVIDORIA MUNICIPAL é um departamento que adota como missão o aprimoramento do diálogo entre a sociedade e a administração pública, afim de promover a conversação dos diferentes órgãos e entidades com o cidadão, aumentando a capacidade de gerenciamento das estruturas que compõem a administração pública, de modo que, desde já, colocamo-nos à sua disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.