

**Ouvidoria do Município de Presidente Lucena**  
**Relatório Anual de Gestão – 2021**



**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA  
MUNICÍPIO DE PRESIDENTE LUCENA**



## Sumário

|  |   |
|--|---|
| APRESENTAÇÃO .....   | 4 |
| I – ORGANIZAÇÃO .....  | 5 |
| II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA .....                                 | 5 |
| III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E MEIOS DE RECEBIMENTOS ..... | 6 |
| IV – DEMANDAS POR SECRETARIA .....                                 | 7 |
| V – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES .....                     | 8 |
| VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                                    | 9 |



## APRESENTAÇÃO

Objetivando divulgar as informações produzidas da relação do Município com o usuário, bem como exibir as principais ações realizadas pela Ouvidoria e, em cumprimento ao disposto no art. 15, parágrafo único, inciso II, da Lei nº 13.460/2017), apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria Geral de Presidente Lucena referente ao exercício de 2021.

O presente Relatório, foi desenvolvido pelo Secretário da Administração Senhor César Alberto Karling, Ouvidor do Município de Presidente Lucena. Cabe mencionar que, os dados constantes neste relatório foram extraídos do sistema utilizado pela Ouvidoria no tratamento das demandas recebidas no exercício de 2021, observando a política de sigilo e confidencialidade tanto no trato das requisições quanto na publicação do referido relatório.

Vale ressaltar que, este relatório além de proporcionar transparência aos resultados, se constitui em um importante instrumento de gestão, de base para tomada de decisões e aprimoramento dos serviços públicos.

No exercício de 2021, a Ouvidoria recebeu um total de 04 manifestações. Podemos mencionar que esta Ouvidoria possui uma estrutura enxuta com apenas um servidor em seu quadro, bem como continua buscando conhecimento/capacitações visando atender da melhor maneira possível as manifestações do cidadão/usuário e contribuir para o aperfeiçoamento da Administração Municipal, mesmo a população não tendo o hábito de utilizar os serviços do órgão.

## **I- ORGANIZAÇÃO**

A Ouvidoria de Presidente Lucena é formada por somente um servidor que também é responsável pelo Sistema de Informação ao Cidadão-SIC.

Dentro deste contexto, a Ouvidoria representa um instrumento imprescindível para a concretização da democracia participativa, sendo um importante canal de comunicação entre o poder público e a sociedade. Dessa forma, constitui-se em um espaço para a melhoria da qualidade e efetividade dos serviços prestados à população.

## **II- ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

De acordo com o art. 13 da Lei Federal Nº13.460/2017, compete a Ouvidoria:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

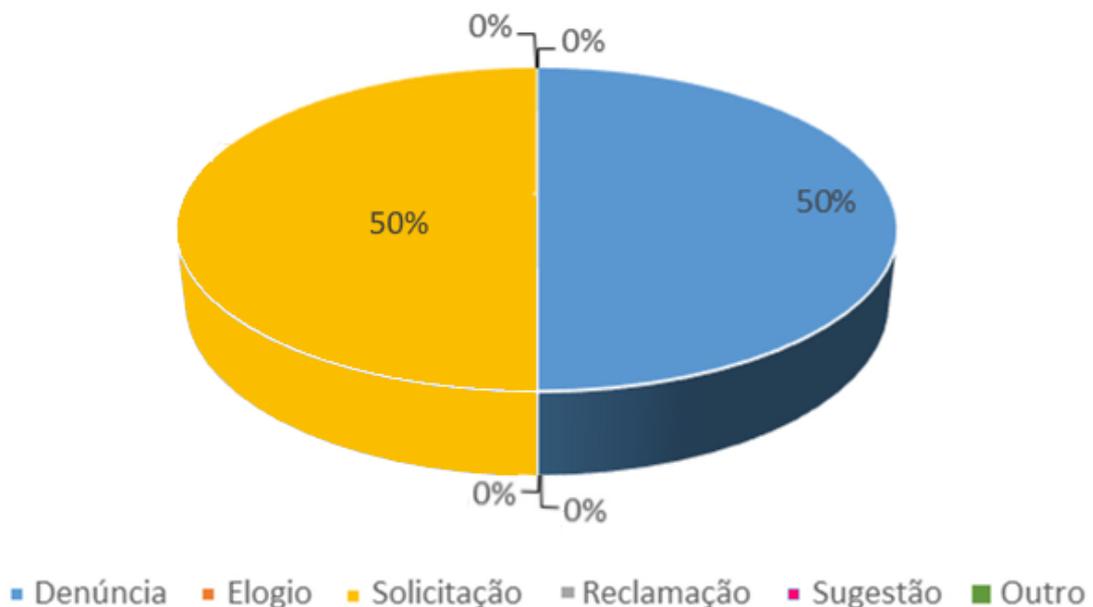
### III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E MEIOS DE RECEBIMENTOS

Na tabela 1 constatamos que no período de 01 de janeiro de 2021 à 31 de dezembro de 2021 a Ouvidoria do Município recebeu um total de 4 manifestações, sendo 2 denúncias e 2 solicitações. Quanto aos meios de recebimento, constata-se que todas as manifestações foram recebidas pelo site.

**Tabela 1**

| Estatística de Atendimento por Tipo de Demanda e Meio de recebimento |                      |          |        |               |       |         |       |
|--|----------------------|----------|--------|---------------|-------|---------|-------|
| Tipo   | Meios de Recebimento |          |        |               |       |         | Total |
|  | Presencial           | Telefone | E-mail | Site/Internet | Carta | Interno |       |
| Denúncia   |                      |          |        | 2             |       |         | 2     |
| Elogio   |                      |          |        |               |       |         | 0     |
| Solicitação  |                      |          |        | 2             |       |         | 2     |
| Reclamação   |                      |          |        |               |       |         | 0     |
| Sugestão   |                      |          |        |               |       |         | 0     |
| Outro  |                      |          |        |               |       |         | 0     |
| Total Geral  | 0                    | 0        | 0      | 4             | 0     | 0       | 4     |

Estatística de Atendimento por Tipo de Demanda e Meio de Recebimento



#### IV – DEMANDAS POR SECRETARIA

Na tabela 2, é possível analisar quais foram as secretarias que mais receberam demandas por parte da ouvidoria, durante o ano de 2021.

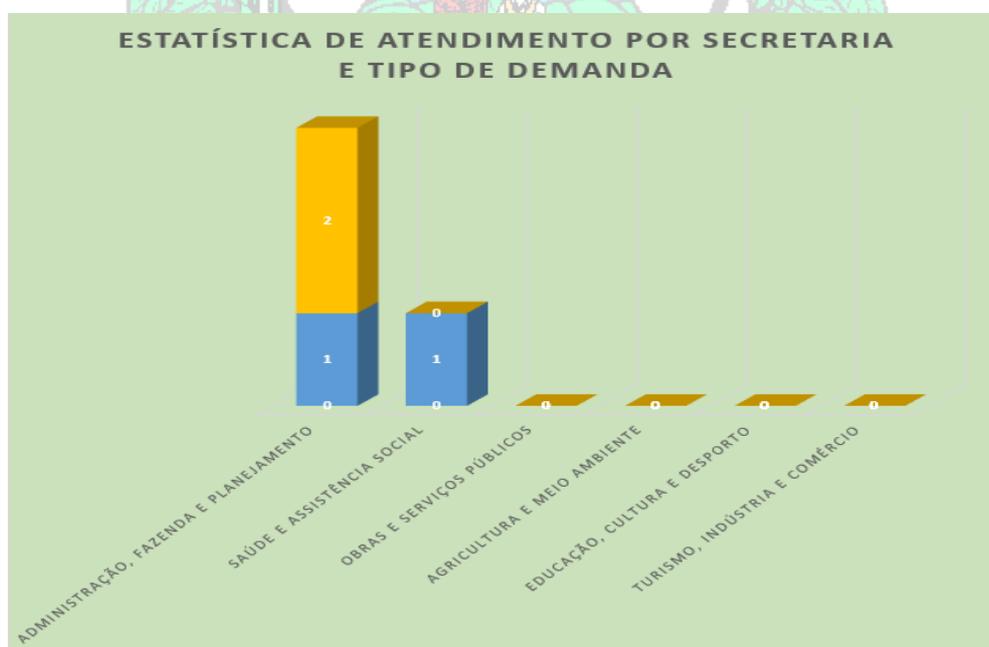
Nota-se que a Secretaria de Administração, Fazenda e Planejamento obteve o maior número de demandas durante esse ano com o total de 3 manifestações. Dessas, duas foram solicitações de informações e uma denúncia.

A outra manifestação foi dirigida à Secretaria de Saúde e Assistência Social e a mesma se tratava de denúncia.

Em relação as demais secretarias não houve o registro de qualquer manifestação.

**Tabela 2**

| Estatística de Atendimento por Secretaria    |                 |          |             |            |          |       |       |
|--|-----------------|----------|-------------|------------|----------|-------|-------|
| Secretaria                                   | Tipo de Demanda |          |             |            |          |       | Total |
|  | Elogio          | Denúncia | Solicitação | Reclamação | Sugestão | Outro |       |
| <i>Administração, Fazenda e Planejamento</i> | 0               | 1        | 2           | 0          | 0        | 0     | 3     |
| <i>Saúde e Assistência Social</i>            | 0               | 1        | 0           | 0          | 0        | 0     | 1     |
| <i>Obras e Serviços Públicos</i>             | 0               | 0        | 0           | 0          | 0        | 0     | 0     |
| <i>Agricultura e Meio Ambiente</i>           | 0               | 0        | 0           | 0          | 0        | 0     | 0     |
| <i>Educação, Cultura e Desporto</i>          | 0               | 0        | 0           | 0          | 0        | 0     | 0     |
| <i>Turismo, Indústria e Comércio</i>         | 0               | 0        | 0           | 0          | 0        | 0     | 0     |
| <b>Total Geral</b>                           | 0               | 2        | 2           | 0          | 0        | 0     | 4     |



## V – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

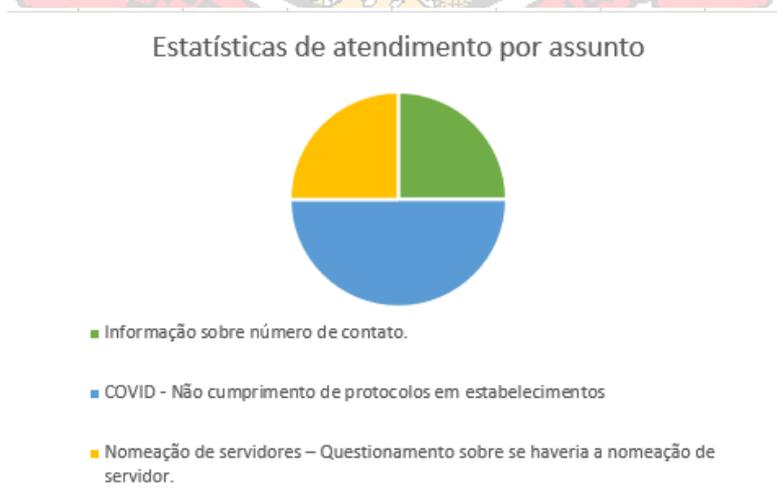
Conforme mencionado ao longo deste relatório, a Ouvidoria tem um papel importante na busca da melhoria da qualidade e efetividade dos serviços prestados à população. Dessa forma, é necessário identificar quais assuntos foram mais abordados nas manifestações e focar as ações de governo no atendimento e/ou melhoria dos serviços prestados, bem como é possível estabelecer as prioridades de governo para o ano seguinte.

Pela tabela 3, pode-se notar que os maiores registros realizados pela ouvidoria foram: conduta servidor com 4 demandas, serviços da Secretaria de Obras com 3 demandas, cidadania/condução ética da Adm.Municipal com 2 demandas, compras governamentais com 2 demandas, licitações com 2 demandas e preservação e conservação ambiental com 2 demandas. Os demais assuntos obtiveram 1 demanda cada um, conforme detalhado na referida tabela.

**Tabela 3**

| <b>Estatística dos Atendimentos por Assunto das Manifestações</b>                |             |
|--|-------------|
| <b>ASSUNTO</b>   | <b>2021</b> |
| Informação sobre número de contato.  | 1           |
| COVID - Não cumprimento de protocolos em estabelecimentos                        | 2           |
| Nomeação de servidores – Questionamento sobre se haveria a nomeação de servidor. | 1           |
| <b>Total Geral</b>   | <b>4</b>    |

**Estatísticas de atendimento por assunto**



## VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos concluir que a implantação da Ouvidoria está se efetivando como um canal de comunicação entre a Administração Municipal e o cidadão, bem como está contribuindo para a identificação das demandas subsidiando a Administração num melhor direcionamento das ações de Governo e o aprimoramento dos serviços prestados a população.

Ao servidor no cargo de Ouvidor, foi proporcionada autonomia funcional para levar as demandas e buscar as devidas informações junto as Secretarias responsáveis, o que contribuiu para um desempenho satisfatório de suas atividades.

Quanto à estrutura orgânica da Ouvidoria, pode-se relatar a dificuldade de administrar o tempo ante o fato de o Ouvidor também ser responsável pela SIC e por Secretaria Municipal. Quanto a estrutura física, foram disponibilizados todos os recursos necessários para perfeita operacionlização da Ouvidoria.

