



OGM

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Pesqueira-PE
Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA

Ano: 2022

SEBASTIÃO LEITE DA SILVA NETO
Prefeito

MOACI FONSECA NOVAES JÚNIOR
Controlador Interno

JHULLYANNO ANTHONY OLIVEIRA SILVA
Ouvidor Geral do Município

PESQUEIRA

2022



OGM

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem o objetivo apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pesqueira-PE com base nos registros de controle e participação social através da Fala. BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, assim como E-SIC, SIC, fale conosco e a Ouvidoria através do site da Prefeitura Municipal de Pesqueira, assim como, nas atividades de gestão desenvolvidas durante o ano de 2022, seguindo no disposto artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão.

2. ATENDIMENTO

O atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações e pedidos de informação permaneceu atuante por meio dos canais de WhatsApp, E-mail, telefone, E-SIC, SIC (Serviço de Informações ao Cidadão), fale conosco, Ouvidoria Digital, presencial e pela plataforma Fala.BR.

A Ouvidora Geral da Prefeitura Municipal de Pesqueira-PE tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, concretizando a participação popular.

3. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Abaixo segue um breve resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria.

Resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria	
Atribuição	Atividade
	Atendimento presencial, telefônico, e-mail e whatsapp



OGM

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Atendimento de Ouvidoria	Orientação e registro de manifestações e pedidos de informação na Plataforma Fala.BR
Gestão de manifestações	Analisar as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta.
	Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta.
	Registrar a resposta do setor na Plataforma Fala.BR.
Gestão de pedidos de informação	Avaliar e monitorar o tratamento e resposta às manifestações, quanto a encaminhamentos necessários, melhorias necessárias e satisfação.
	Analisar as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta.
	Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta.
Avaliação e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação	Registrar a resposta do setor na Plataforma Fala.BR.
	Avaliar e monitorar o atendimento aos pedidos de informação, quanto à média de prazo de resposta, recursos e satisfação.
	Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação
	Avaliar e monitorar a implementação da LAI
	Recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação da LAI.
	Implementação a transparência ativa, incluindo acionamento de setores de informações necessárias ao rol
	Monitorar e implementar os itens de transparência ativa dispostos no menu

	<p>“Acesso à informação” do site institucional.</p> <p>Assegurar a atualização e implementação do Plano de Dados Abertos</p>
Gestão da Informação	<p>Subsidiar, por meio de levantamento de dados de gestão, as ações de monitoramento da gestão de manifestações, pedidos de informação, transparência ativa.</p> <p>Desenvolvimento de relatórios de gestão de manifestações e pedidos de informação.</p> <p>Fazer publicações, sempre que necessário, nos sites da ouvidoria: ouvidoria.ufes.br e sic.ufes.br</p>
Carta de Serviços	<p>Coordenar o desenvolvimento da Carta de Serviços da instituição</p> <p>Implementar as ações para atuação do Conselho de Usuário de Serviços Públicos</p> <p>Coordenar a necessidade de atualização e melhoria dos serviços disponíveis na Carta de Serviços da instituição.</p>

4. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Durante o ano de 2022 foram recebidas 67 manifestações e 6 pedidos de informação, ou seja, um total de 73 registros de controle e participação sociais geridos pela Ouvidoria Geral do Município de Pesqueira-PE e respondidos pelos setores internos da Administração Pública Municipal.

REGISTROS 2022

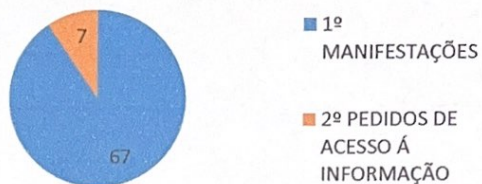


Gráfico 1

Desses registros foram 71 em meios remotos e 2 presenciais, sendo:

MEIOS DE REGISTRO

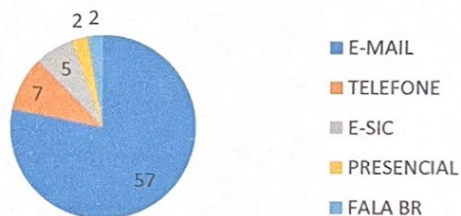


Gráfico 2

Em relação as frequência de meses do ano foram os seguintes:

FREQÜÊNCIA

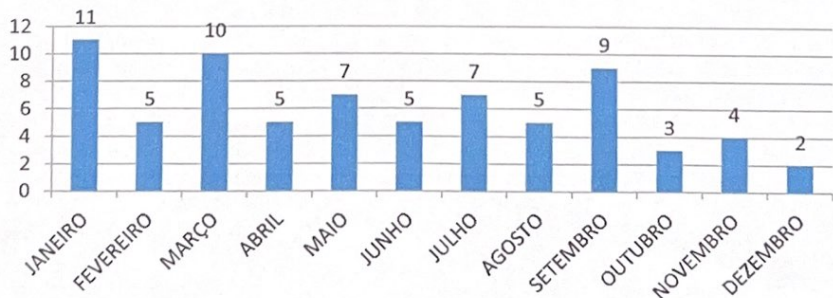


Gráfico 3

5. PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

No processo de recepção das manifestações, o analista da Ouvidoria faz uma análise prévia da demanda apresentada pelo manifestante e procede com a aferição do tipo de manifestação mais adequado ao objetivo apresentado pelo cidadão.

No gráfico 4, se observa os principais tipos de manifestações recebidas, e respondidas pelos vários setores da universidade. Ressalta-se que para analisar este item são consideradas somente as manifestações que estavam aptas para resposta dos setores da instituição, ou seja, são excluídas as manifestações arquivadas, não complementadas e encaminhadas a outros órgãos.

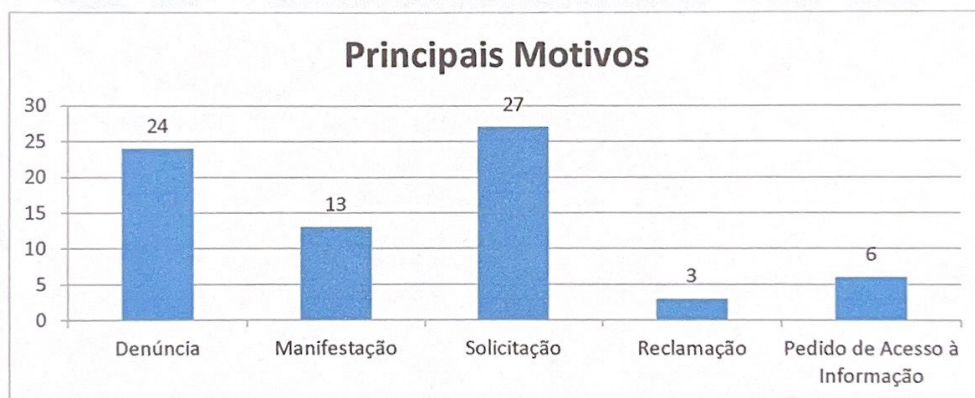


Gráfico 4

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral do Município de Pesqueira-PE tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a própria Administração Pública Municipal, assim como entre o cidadão e as demais unidades de ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe.



OGM

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Assim, para 2023, a perspectiva é que a Ouvidoria Geral do Município de Pesqueira-PE continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública Municipal.

Pesqueira-PE, 30 de dezembro de 2022.

Jhullyanno Anthony O. Silva
Ouvidor Geral
Mat. 900468
JHULLYANNO ANTHONY OLIVEIRA SILVA
Ouvidor Geral do Município