



**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**1º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**JAN-ABRIL 2020**

**PATOS- PB 2020**



**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**SUMÁRIO**

1. APRESENTAÇÃO.....	03
2. OUVIDORIA E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	03
2.1. Comparativo mensal de manifestações registradas no 1º quadrimestre.....	04
2.2. Demandas por tipo.....	05
2.3. Classificação por assunto.....	06
3. MEIOS DE ACESSO.....	10
4. PRINCIPAIS DESAFIOS PARA O 2º QUADRIMESTRE .....	11
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12



## SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL

### 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Patos/PB é responsável pelo acolhimento e tratamento às manifestações da população. Nesse sentido atua de forma isenta, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, na busca por soluções, interagindo com os diversos órgãos da Administração Municipal. Busca viabilizar o atendimento às demandas recebidas; oferecer respostas claras e tempestivas; identificar tendências; bem como fornecer subsídios para aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços disponibilizados pela edilidade.

Sua atribuição é receber demandas, encaminhar para área competente pela análise e mediá-las decorrentes de procedimentos da atuação do município, com o objetivo de respondê-las ou solucioná-las, com a maior brevidade possível, sempre observando os princípios da legalidade, da transparência, do sigilo e da ética.

O presente relatório tem como objetivo apresentar dados e informações relevantes a respeito do trabalho na mediação das demandas referentes ao 1º quadrimestre de 2020. Serão apresentados gráficos e tabelas com os dados dos atendimentos, os quais foram classificados em razão do conteúdo.

### 2. OUVIDORIA E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

O livre acesso à Ouvidoria é assegurado por meio do site oficial da Prefeitura de Patos, e-mail institucional ([ouvidoria@patos.pb.gov.br](mailto:ouvidoria@patos.pb.gov.br)) ou pessoalmente. Em todas as formas de comunicação conforme opção do manifestante seu nome é mantido em sigilo e o conteúdo da mensagem, tratado com seriedade, isenção e de forma reservada. A partir de tais ferramentas, os dados foram coletados para fins de análise do 1º quadrimestre de 2020 no tocante à qualidade dos serviços públicos prestados, bem como para subsidiar o estabelecimento de projetos, ações e intenções de boas práticas ao longo do ano vigente.

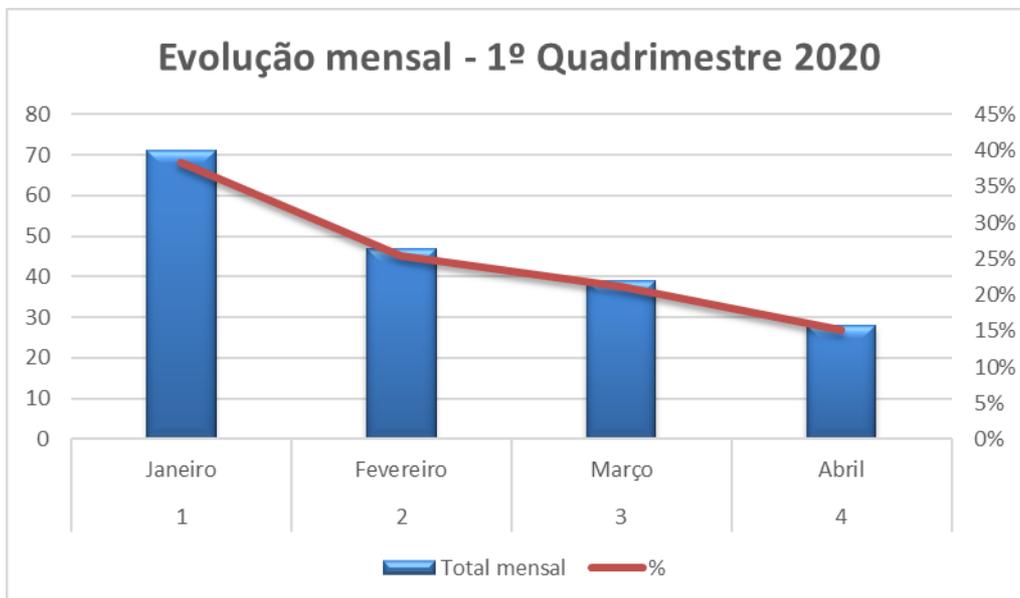
No período de 01 de janeiro a 30 de abril de 2020, a Ouvidoria Municipal de Patos/PB registrou um total de 185 manifestações, entre pedidos de acesso à informação, solicitações, dúvidas, reclamações e denúncias.



**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**2.1 Comparativo mensal de manifestações registradas no 1º quadrimestre**

Ordem	Mês	Total mensal
01	Janeiro	<b>71</b>
02	Fevereiro	<b>47</b>
03	Março	<b>39</b>
04	Abril	<b>28</b>
<b>Total</b>		<b>185</b>

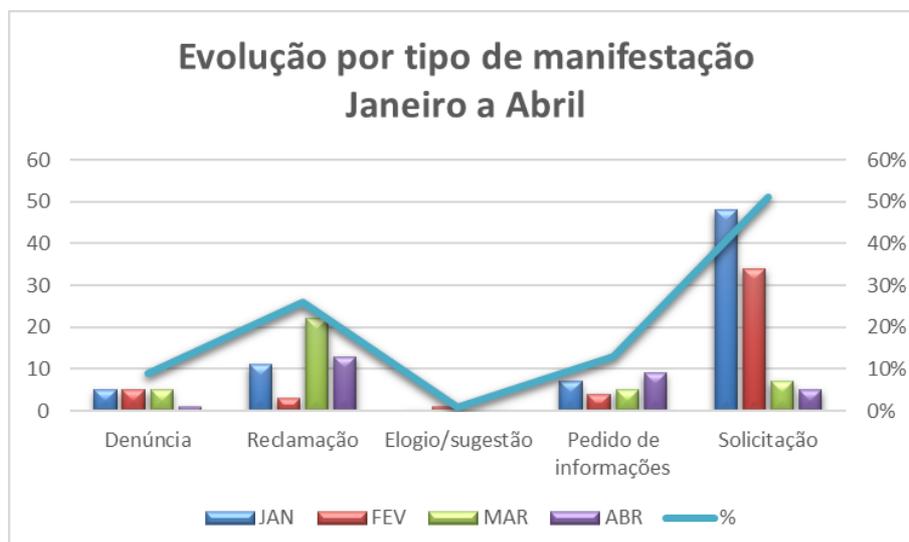
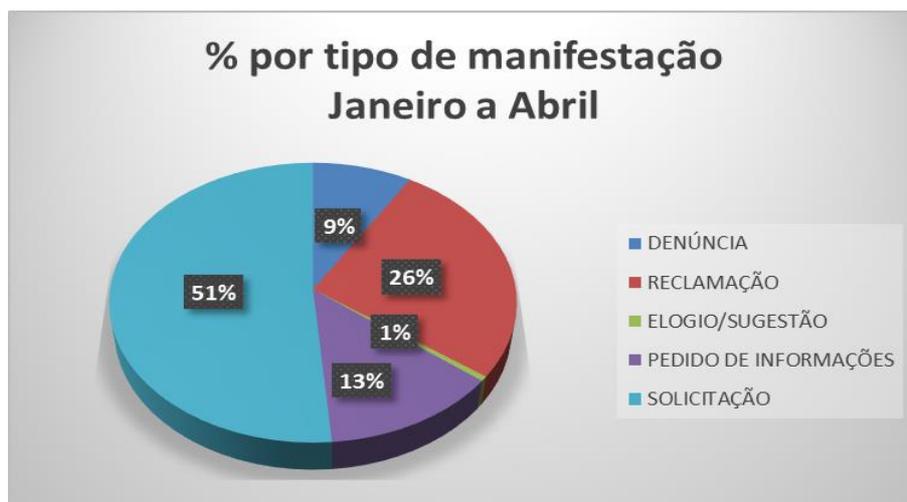




**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**2.2 Demandas por tipo de manifestação/natureza da comunicação**

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL	%
DENÚNCIA	5	5	5	1	<b>16</b>	<b>9%</b>
RECLAMAÇÃO	11	3	22	13	<b>49</b>	<b>26%</b>
ELOGIO/SUGESTÃO	0	1	0	0	<b>1</b>	<b>1%</b>
PEDIDO DE INFORMAÇÕES	7	4	5	9	<b>24</b>	<b>13%</b>
SOLICITAÇÃO	48	34	7	5	<b>95</b>	<b>51%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>28</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

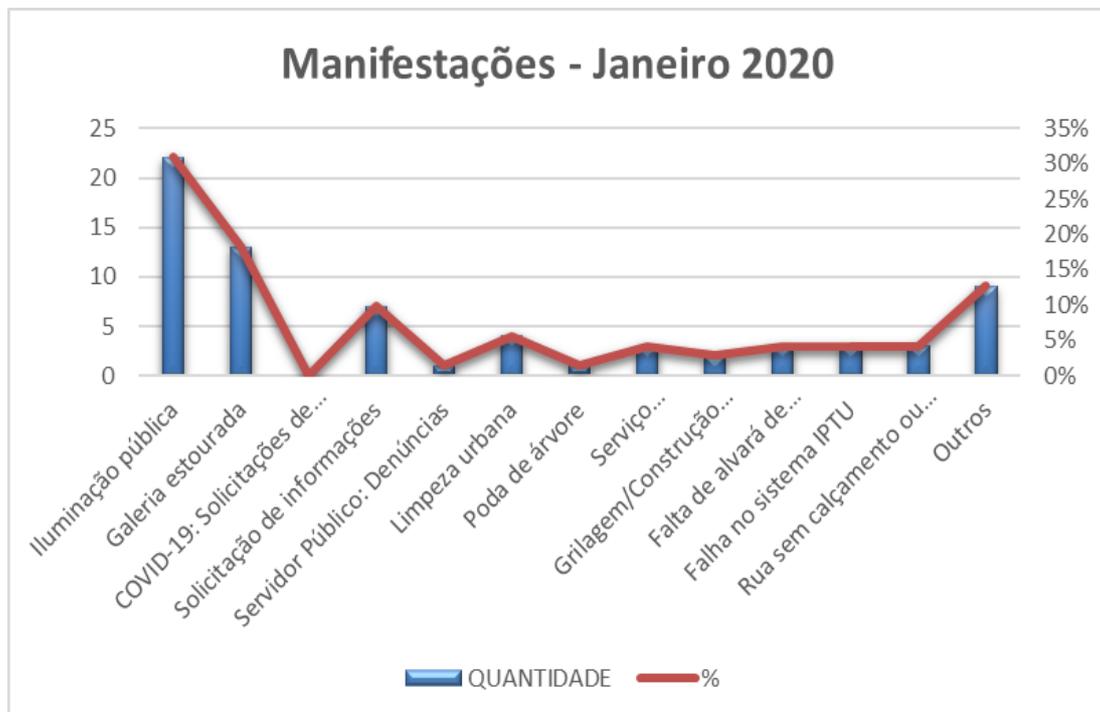




**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**2.3 Classificadas por assunto – mês a mês**

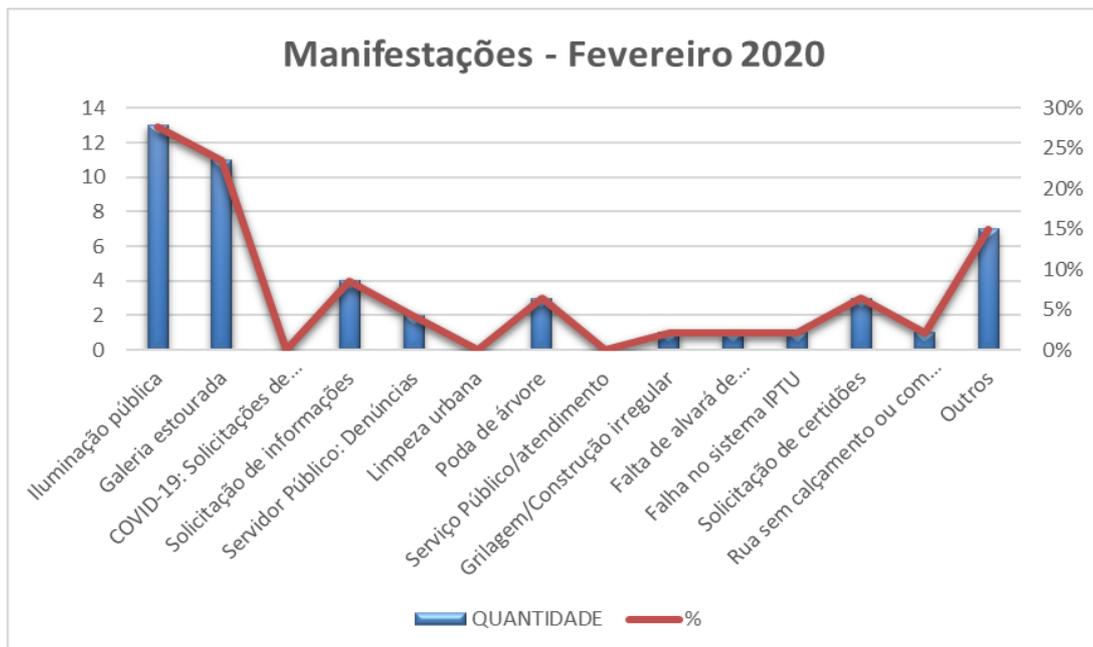
JANEIRO/2020	QUANTIDADE	%
Iluminação pública	22	31%
Galeria estourada	13	18%
COVID-19: Solicitações de informações e Denúncias	0	0%
Solicitação de informações	7	10%
Servidor Público: Denúncias	1	1%
Limpeza urbana	4	6%
Poda de árvore	1	1%
Serviço Público/atendimento	3	4%
Grilagem/Construção irregular	2	3%
Falta de alvará de funcionamento	3	4%
Falha no sistema IPTU	3	4%
Rua sem calçamento ou com buraco	3	4%
Outros	9	13%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>





**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

FEVEREIRO/2020	QUANTIDADE	%
Iluminação pública	13	28%
Galeria estourada	11	23%
COVID-19: Solicitações de informações e Denúncias	0	0%
Solicitação de informações	4	9%
Servidor Público: Denúncias	2	4%
Limpeza urbana	0	0%
Poda de árvore	3	6%
Serviço Público/atendimento	0	0%
Grilagem/Construção irregular	1	2%
Falta de alvará de funcionamento	1	2%
Falha no sistema IPTU	1	2%
Solicitação de certidões	3	6%
Rua sem calçamento ou com buraco	1	2%
Outros	7	15%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>





**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

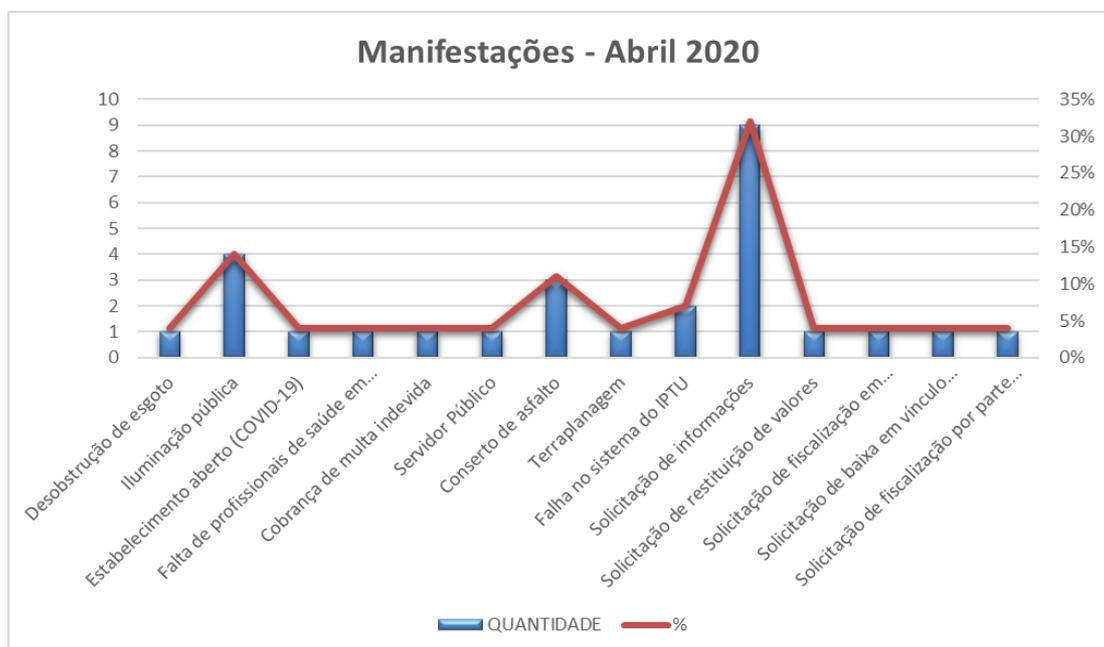
MARÇO/2020	QUANTIDADE	%
Iluminação pública	11	28%
Galeria estourada	5	13%
COVID-19: Solicitações de informações e Denúncias	6	15%
Solicitação de informações	4	10%
Servidor Público: Denúncias	5	13%
Limpeza urbana	1	3%
Poda de árvore	2	5%
Serviço Público/atendimento	3	8%
Pedido de localização de familiar	1	3%
Convocação de concursados	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>





**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

ABRIL/2020	QUANTIDADE	%
Desobstrução de esgoto	1	4%
Iluminação pública	4	14%
Estabelecimento aberto (COVID-19)	1	4%
Falta de profissionais de saúde em algumas UBSs	1	4%
Cobrança de multa indevida	1	4%
Servidor Público	1	4%
Conserto de asfalto	3	11%
Terraplanagem	1	4%
Falha no sistema do IPTU	2	7%
Solicitação de informações	9	32%
Solicitação de restituição de valores	1	4%
Solicitação de fiscalização em entorno de loja	1	4%
Solicitação de baixa em vínculo empregatício com o município	1	4%
Solicitação de fiscalização por parte do STTRANS	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>





## SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL

### 3. MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o meio eletrônico (e-mail e web) foi o canal mais utilizado pelos usuários, representando dos atendimentos. Nos meses de março e abril, a Ouvidoria exerceu suas atividades em *home office*, devido a medidas de prevenção contra a COVID-19. Assim, neste período, os meios de acesso a Ouvidoria ficaram restritos aos meios eletrônicos, via *web* por meio de página no site da Prefeitura Municipal ou diretamente no e-mail da Ouvidoria ([ouvidoria@patos.pb.gov.br](mailto:ouvidoria@patos.pb.gov.br)).

Atualmente a Ouvidoria Municipal tem buscado aperfeiçoar a maneira de se comunicar com o cidadão por meio do sistema de ouvidoria disponibilizado pela Controladoria Geral da União, o Fala.BR, trazendo uma opção mais acessível e visualmente organizado para facilitar o acesso do cidadão. Além dessa facilidade, participar do Fala.BR possibilitará a participação em cursos de aperfeiçoamento de ouvidoria disponibilizados pela CGU.



Quanto ao atendimento telefônico, há aproximadamente 02 (dois) anos, o município não conta com essa modalidade de comunicação, o que compromete a presteza do atendimento ao cidadão.



## SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL

### 4. PRINCIPAIS DESAFIOS PARA O 2º QUADRIMESTRE

Uma das principais situações enfrentadas pela Ouvidoria diz respeito à resolutividade das demandas encaminhada para os órgãos, visto que muitas Secretarias não informam tempestivamente se a questão foi resolvida, o que compromete o tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Na expectativa de solucionar esse ponto, a Secretaria de Controle Interno encaminhou ofício circular, em abril deste ano, para cada órgão solicitando relatório para acompanhamento periódico não só das demandas resolvidas, como também da prestação dos serviços em sentido amplo.

Além disso, a intenção dessa medida é **otimizar a comunicação entre Ouvidoria e demais órgãos; promover celeridade e feedback; ampliar a comunicação entre cidadão e administração pública, principalmente quanto aos meios de acesso e às formas de exposição de matérias de caráter educativo, informativo ou de orientação social; promover conscientização dos órgãos; colaborar para melhoria contínua do serviço público; e contribuir para o incentivo ao controle primário das atividades.**



**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria Municipal continuará a prestar um serviço adicional à comunidade, atendendo às solicitações, esclarecendo dúvidas e encaminhando aos setores competentes aquelas manifestações fora de sua alçada, servindo como forte elo entre a administração e o cidadão, trabalho esse desenvolvido pela equipe da Ouvidoria, com a colaboração e o compromisso dos que fazem esta instituição. Salienta-se que, para o bom funcionamento da Ouvidoria, é necessária a colaboração de todos os órgãos da Prefeitura Municipal de Patos, o que não vem ocorrendo de forma efetiva e contínua dificultando a efetiva resolução das manifestações dos usuários.

Comparando os dados do quadrimestre, percebe-se número baixo de manifestações nos meses de março e abril e entende-se ser efeito da Covid-19 e ausência de meios alternativos de comunicação tais como um telefone, um *whatsaap*, etc, durante a quarentena. Em relação ao percentual de demandas resolvidas, a Ouvidoria encontra dificuldade em quantificar e tratar as manifestações devido a ausência de *feedback* dos demais órgãos da Prefeitura Municipal Patos.

Dessa forma, encaminhou-se via *e-mail*, para todos os órgãos o Ofício Circular nº 70 ressaltando a necessidade e importância da resposta sobre resolução das manifestações, mas apenas algumas Secretarias confirmaram recebimento, a exemplo das Secretarias de Desenvolvimento Econômico e Habitação; de Planejamento, Orçamento e Gestão,; de Administração; e a Procuradoria Geral do Município.

Por fim, a Ouvidoria Municipal segue em sua missão de ser o elo entre o cidadão e a Administração Pública, facilitando a comunicação e aproximando a gestão e a população, além de buscar conscientizar a sociedade dos benefícios da participação social.

Patos/PB, 18 de maio de 2020.

Adriano Ferreira de Amorim  
**Secretário de Controle Interno**