



**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
1º TRIMESTRE 2021**

**PATOS- PB 2021**



**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**SUMÁRIO**

1. APRESENTAÇÃO.....	03
2. OUVIDORIA E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	03
2.1 Quantitativo Mensal de Manifestações Registradas.....	04
2.2 Quantitativo Mensal de Respostas as Manifestações.....	05
3. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS.....	06
4. MEIOS DE ACESSO.....	06
5. ATIVIDADES DA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE 2021.....	07
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	07



## SECRETARIA MUNICIPAL 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.

### 2. OUVIDORIA E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

O livre acesso à Ouvidoria é assegurado por meio do site do FalaBr, e-mail institucional ([ouvidoria@patos.pb.gov.br](mailto:ouvidoria@patos.pb.gov.br)), ou pessoalmente (e no mês de março foi incluso o atendimento via whatsapp). 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 trimestre de 2021 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 31 de março de 2021, a Ouvidoria Municipal de Patos/PB registrou um total de 184 manifestações, entre pedidos de acesso à informação, solicitações, dúvidas, reclamações, denúncias e elogios.

No período compreendido entre 01 e 30 de janeiro de 2021 a Ouvidoria registrou 22 manifestações entre pedidos de acesso a informação, solicitações, dúvidas, reclamações e denúncias. Entre de 01 e 28 de fevereiro de 2021 a Ouvidoria registrou 19 novas manifestações e, entre 01 de 31 de março 2021, foram recebidas na referida plataforma 143 manifestações devido com a inclusão do atendimento via whatsapp, e a implantação do projeto Patos Resolve com divulgação semanal na rede social no instagram.

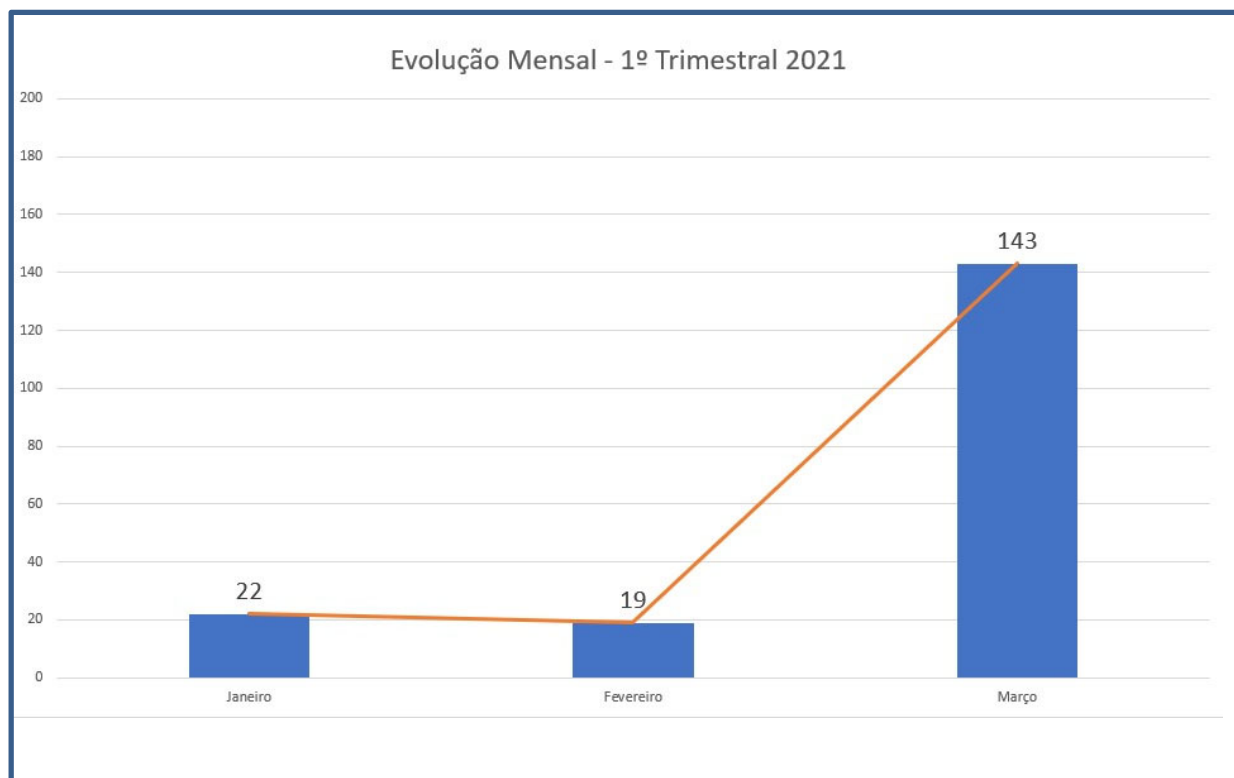


SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL

## 2.1 Quantitativo Mensal de Manifestações Registradas

Ordem	Mês	Total mensal
-------	-----	--------------

01	JANEIRO	22
02	FEVEREIRO	19
03	MARÇO	143
04	<b>TOTAL</b>	<b>184</b>





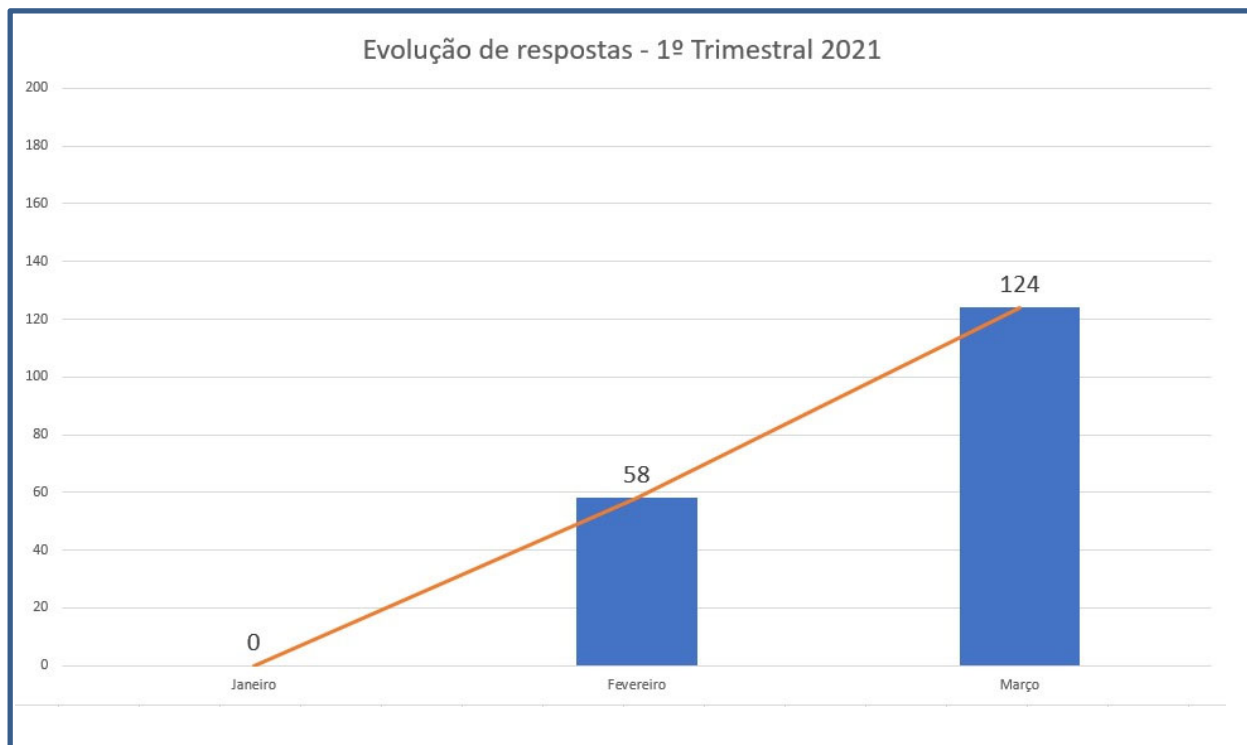
SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL

**2.2 Quantitativo Mensal de Respostas as Manifestações**

Mês	Recebidas	Respondidas
-----	-----------	-------------

2020	24	00
JANEIRO	23	00
FEVEREIRO	19	58
MARÇO	143	124
TOTAL	209	182

**RESOLUTIVIDADE DE 87%**





**SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

### **3. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS**

	<b>ASSUNTOS</b>
01	Iluminação Pública
02	COVID-19: Solicitações e Denúncias
03	Galeria estourada
04	Solicitação de informações
05	Servidor Público: Denúncias
06	Limpeza urbana
07	Poda de árvore

### **4. MEIOS DE ACESSO**

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela:

Atualmente a Ouvidoria Municipal tem buscado aperfeiçoar a maneira de se comunicar com o cidadão, desta forma, houve a implantação do projeto Patos Resolve com divulgações semanais na plataforma instagram, além da implantação do atendimento via whatsapp.

Deste modo, segue as formas de atendimento atuais:

- **PRESENCIAL**
- **PLATAFORMA FALABR**
- **EMAIL INSTITUCIONAL**
- **WHATSAPP**



## SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL

### 5. ATIVIDADES DA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2021

No primeiro trimestre do ano de 2021 as atividades da Ouvidoria tem se detido à análise, ao encaminhamento e ao monitoramento da resolutividade das demandas recebidas por seus canais de informação. 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 9 ofícios no mês de fevereiro a cada secretaria com demandas pendentes do ano de 2020 e janeiro de 2021, sendo essas, Secretaria de Administração, Secretaria de Saúde, Secretaria de Meio Ambiente, Gabinete, Secretaria de Infraestrutura, Secretaria de Finanças, STTRANS, e Secretaria de Serviços Públicos.

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.**

De acordo com Parágrafo único do artigo 16, da Lei Federal 13.640 de 26 de junho de 2017 que se aplica à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, **“a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”**.

Ademais, a supracitada lei ainda afirma, em seu artigo 12º, Parágrafo único, que a “efetiva resolução das manifestações compreende a ciência ao usuário”, sendo necessário, então, colaboração e resposta por parte dos órgãos competentes. Sem essa colaboração a Ouvidoria deixa a desejar em suas atividades.

### 6. 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



**SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

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.

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 08 de Abril de 2021