

Relatório de Gestão de Ouvidoria Geral do Município do Cabo de Santo Agostinho

1º Trimestre 2023



Prefeitura Municipal do Cabo de Santo Agostinho
Endereço: CAM 1 - Rua Manoel Queirós da Silva, 145 - Torrinha
Horário de atendimento: das 08:00 horas às 16:00 horas
Telefones: 0800.020.5544 ou (81) 3524.9251
Whatsapp: 81 9159-5338
E-mail: ouvidoria@cabo.pe.gov.br
URL: <http://www.cabo.pe.gov.br>

FICHA TÉCNICA

PREFEITO
Clayton da Silva Marques

VICE – PREFEITO
José de Arimatéia Jerônimo Santos

CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
Júlio Cesar Casimiro Correia

OUVIDOR GERAL
Marco José de Moura

ASSISTENTE DA OUVIDORIA
Gisele Cunha da Silva

SIC
Veronaldo Campos

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município do Cabo de Santo Agostinho - OGMC estabelece como *locus* privilegiado de ausculta dos cidadãos sobre a eficiência, eficácia e efetividade das ações institucional, assumindo relevante papel na valorização da cidadania, enquanto instância de promoção e defesa de direitos, e de viabilização da participação e do controle social, assegurando, assim, o fim público da ação administrativa.

Assim, a Ouvidoria Geral tem buscado, por meio uma ação pautada em autonomia, independência e transparência, fazer parte do conjunto de instituições que constituem um instrumento de controle e participação controle social da *res publica*, atuando na mediação das relações entre cidadãos e Gestão Municipal.

BASE NORMATIVA, ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Embora as Ouvidorias tenham sido instituídas e regulamentadas, nos tramites da Lei Federal nº 13.460/2017. No Município do Cabo de Santo Agostinho a Ouvidoria Geral, foi criada através da Lei Municipal nº 2.2277, Art. 8º, de outubro de 2005.

A Lei de Acesso à Informação foi criada através da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. (LAI) que Regula o Acesso a Informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; Todos têm o direito de receber dos órgãos públicos informações. O e-SIC, portanto, corporifica a transparência passiva, aquela na qual se requisita informações aos entes públicos.

Em cumprimento a Lei Federal nº 13.460/2017, apresentaremos o Relatório Trimestral de Gestão de Ouvidoria referente às atividades realizadas em 01/01/2022 à 31/12/2022 em cumprimento a suas atribuições. Ao prestar contas à sociedade, a Ouvidoria Geral não apenas atende ao disposto na norma que a institui, cumpre com os requisitos de transparência da administração pública, mas, sobretudo provê elementos de estímulo à participação social na gestão pública.

Nossos Canais de Comunicação

Sob a égide dos princípios constitucionais da administração pública, a Ouvidoria busca atender seus demandantes de maneira célere, objetiva e imparcial, com qualidade e transparência é disponibiliza a carta de serviço ao cidadão e o relatório trimestral e anual das atividades da ouvidoria, no site oficial do município. Para o atendimento ao cidadão, incluídos neste rol os servidores e demais colaboradores.



SITE

<https://cabo.pe.gov.br/ouvidoria/>



E-mail

ouvidoria@cabo.pe.gov.pe



Whatsapp

(81) 91595338



Ouvidorias

0800.020.5544
+55 (81) 3524-9251



E-mail

esic@cabo.pe.gov.br



Telefone

sic + 55 81 3521-2638



Presencial

CAM 1 - Rua Manoel Queirós da Silva, 145 – Torrinha.
Horário das 08 horas às 14 horas



SITE

<https://portaldatransparencia.cabo.pe.gov.br/esic/>

Ouvidoria Municipal em números

Manifestação de Ouvidoria no 1º Trimestre de 2023 foram 1.495

No Primeiro trimestre de 2023, foram registradas **1.495** (hum mil, quatrocentos e noventa e cinco), manifestações.

A distribuição média foram **74** manifestações por mês entre reclamações, denúncias, comunicações, sugestões, elogios e solicitações, o tempo médio de resposta foi de 35 dias. Registros através dos nossos canais: e-mail: **158** recebidos; Site **165**; atendimento presencial **31**; Whatsapp **627**; App eOuve 6; e por telefone **447** manifestações atendidas. Tivemos o retorno de 300 demandas respondidas ou resolvidas pelas secretarias, o percentual de resolutividade foi **58,44%**.

Cumpramos ressaltar que a Ouvidoria é um Órgão de segunda instância, mesmo nos casos de recebimento de manifestações improcedentes, a Ouvidoria atua no sentido de orientar os demandantes quanto aos canais mais adequados para a submissão de suas manifestações, fornecendo-lhes informações. Quando possível, automaticamente, redirecionar as manifestações aos órgãos competentes. Dessa forma, busca oferecer aos cidadãos não apenas escutas qualificadas de seus problemas, mas formas eficazes de realização de seus direitos.

Com o detalhamento dos dados estatísticos sobre a atuação da Ouvidoria Geral no 1º trimestre de 2023 iremos proporcionar um melhor entendimento para propor melhorias nas ações da gestão.

Com essa análise iremos identificar os pontos a serem melhorados nos processos administrativos, cumprindo com os requisitos de transparência da administração pública, mas, sobretudo, provê elementos de estímulo à participação social na gestão pública.

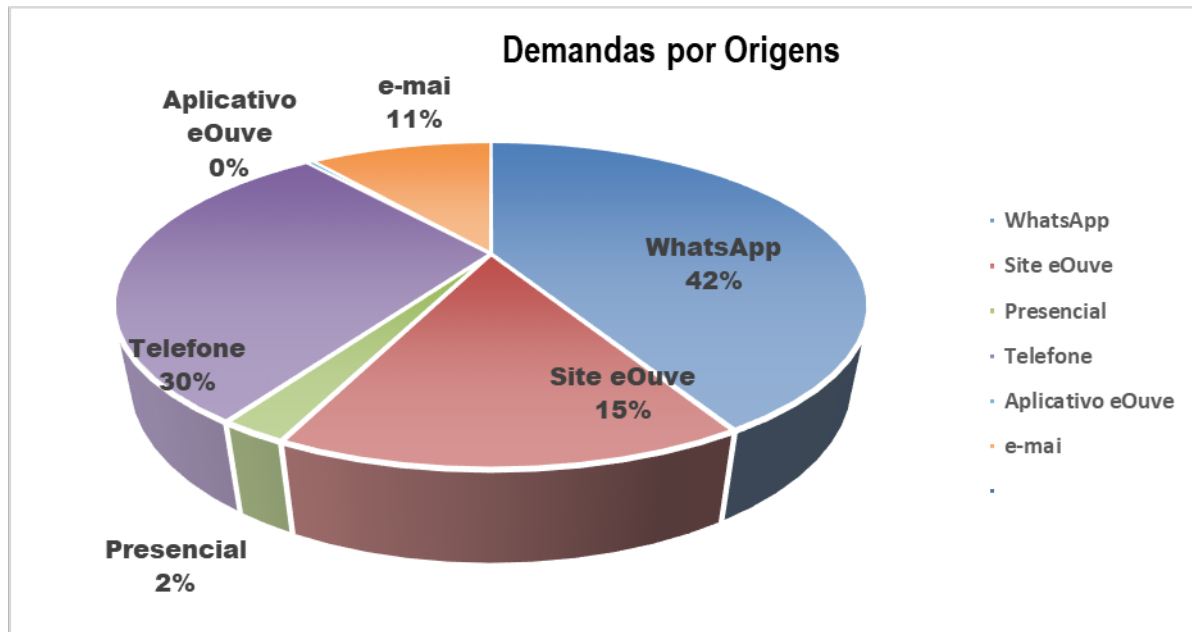


Figura 1 Através desse gráfico, é possível visualizar as 05 (cinco) principais origens de cadastro das manifestações.

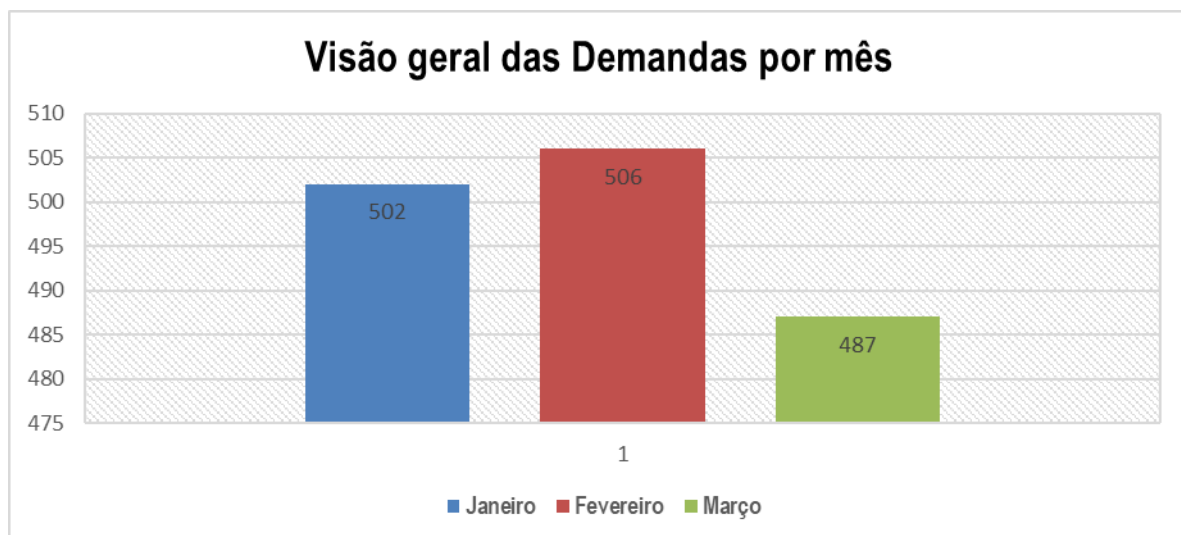


Figura 2 Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por cada mês.

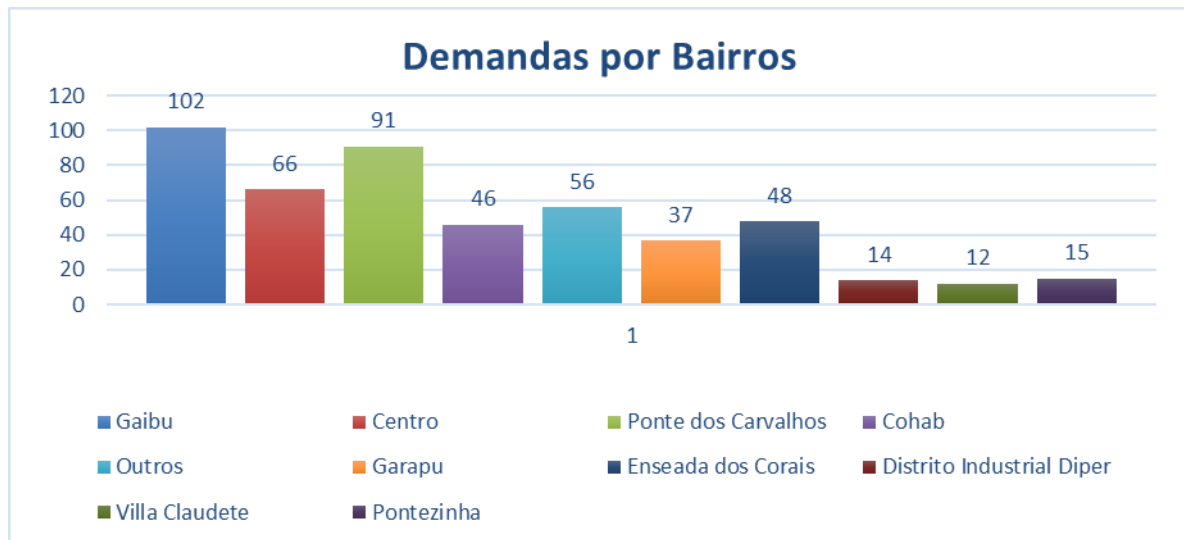


Figura 3 Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por bairros.



Figura 4 Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por secretaria.



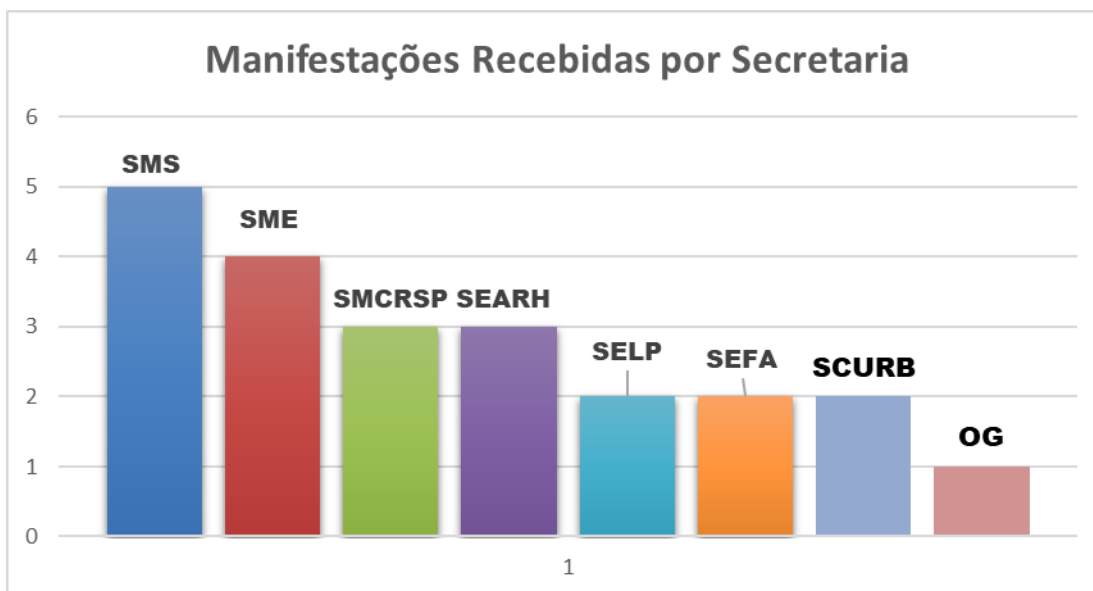
Figura 5 Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações por prazo, podendo saber o total que está em dia, atrasada ou estourada.

Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC)

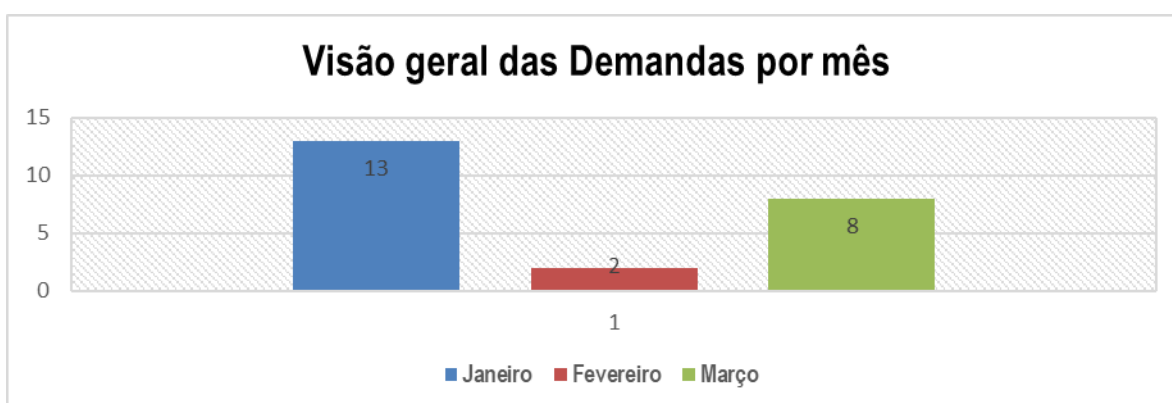
O e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe seu andamento e prazos, e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades da administração pública municipal. O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) constitui-se no principal mecanismo para que qualquer pessoa, seja ela física ou jurídica, possa solicitar informações aos órgãos do Município.

Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão em números

No primeiro trimestre de 2023, foram protocolados no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão 22 (vinte e dois) pedidos de acesso à informação. Deste total, verificou-se que 20 (vinte) solicitações foram consideradas válidas e enviadas para secretarias que detêm as informações solicitadas. Duas (02) solicitações inseridas no e-SIC não foram válidas, por não se tratar efetivamente de pedido de acesso à informação.



Ao analisar o recorte de janeiro a março do corrente ano, verifica-se que as secretarias mais demandadas, ou seja, as que mais receberam pedidos de acesso à informação foram a Secretaria Executiva de Administração e Recursos Humanos (04), a Secretaria Municipal de Educação (04), a Secretaria Executiva de Finanças e Arrecadação (03) e a Secretaria Executiva de Cultura e Lazer (03). A Secretaria de Controle Urbano, a Secretaria Executiva de Obras Públicas, a Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos, a Procuradoria, o CABOPREV e a Controladoria-Geral do Município receberam cada uma, (01) pedido de acesso à informação.



Considerações Finais

A ação da Ouvidoria Municipal não se esgota na busca pela solução pontual e tempestiva das demandas relativa às manifestações recebidas. De maneira proativa, deve-se antecipar à ocorrência do dano, favorecendo a institucionalização de processos que promovam o fortalecimento institucional. A Ouvidoria tem buscado atuar de maneira proativa ao identificar e oferecer subsídios ao desenvolvimento da instituição, sobretudo no que tange à melhoria de sua gestão.

A Ouvidoria Geral, continuamente, aperfeiçoar-se reafirmando e reforçando o seu papel de instância de promoção e proteção dos direitos e de viabilização da participação e do controle social da *res publica*, contribuindo, assim, para o seu desenvolvimento e da administração pública Municipal.

Fonte: eOUVE

Ouvidoria Geral do Cabo de Santo Agostinho.