



Prefeitura Municipal de Belterra/PA
CNPJ: 01.614.112/0001-03
Coordenadoria de Controle Interno – CCI



MUNICÍPIO DE BELTERRA

PREFEITURA MUNICIPAL

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DO MUNICÍPIO

**Beltterra/PA
2019**



RELATÓRIO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO EXERCÍCIO 2019

Os canais de atendimento ao cidadão, nos termos do disposto no Decreto Municipal nº 270, de 29 de junho de 2017, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2019 em cumprimento a suas atribuições como responsabilidade do Setor de Controle Interno.

1. INTRODUÇÃO

Os canais de atendimento ao Cidadão são elos que buscam estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

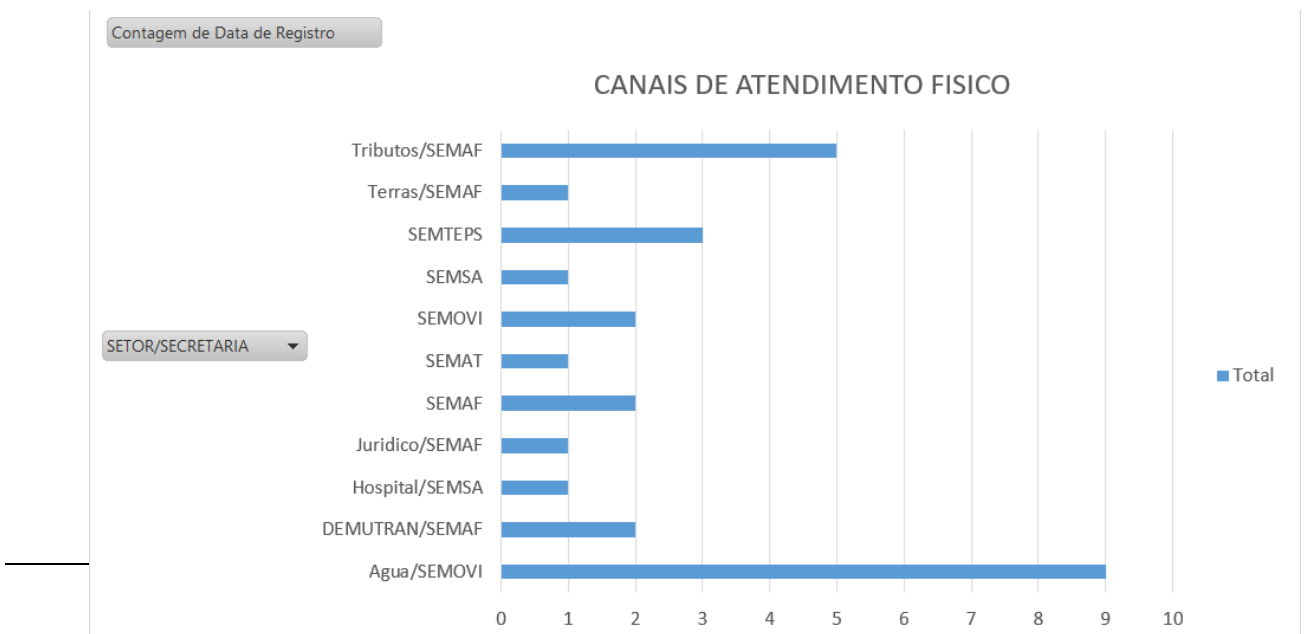
Assim, em 2017, foi disponibilizado o Decreto nº 270/2017 que regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública e da Ouvidoria Municipal, legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação social.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são encaminhadas para tramitação interna entre os setores competentes. As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, em sua maioria, por meio do sistema e-SIC, com interface disponível na internet em <https://belterra.pa.gov.br/atendimento.php>.

3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Gráfico de Atendimento 2019





Acesso à informação

Lei de Acesso à Informação

Acesso à Informação no Mundo

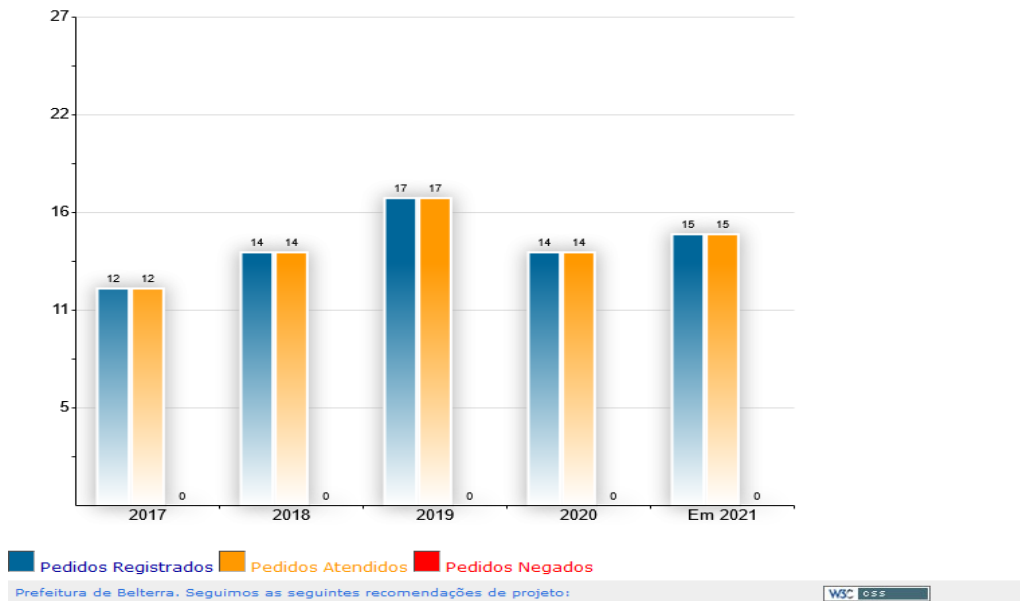
SIC'S

Manual

Estatística

Estatística

Confira a quantidade de pedidos de informação e respostas registrados no e-SIC da Prefeitura de Belterra.



O relatório inclui a estatística anual referente aos serviços prestados pela administração municipal. Assim consta-se que nos meses de janeiro a dezembro de 2019 a média de atendimento é de 17 protocolos no e-sic (sendo 16 pessoa física e 1 pessoa jurídica) e 29 no SIC (todas pessoa física) com prazo médio de respostas de vinte dias.

No Portal de Transparência Serviço de Informação ao Cidadão Eletrônico foram registradas 17 manifestações, todas deferidas, nenhuma indeferida (0).

Registrou-se no ano de 2019, através do e-mail 9 atendimentos no faleconosco@belterra.pa.gov.br no ano de 2019, prezando pelo bom relacionamento com os cidadãos, disponibilizando as ferramentas necessárias para o funcionamento da Ouvidoria Online, com as manifestações, denúncias, reclamações, solicitações de informações, dar opiniões e fazer sugestões sobre qualquer assunto relacionado à Prefeitura Municipal e a cidade.

4. ANÁLISE E CONCLUSÃO

Os canais de atendimento são elos que buscam estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde



Prefeitura Municipal de Belterra/PA
CNPJ: 01.614.112/0001-03
Coordenadoria de Controle Interno – CCI

o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho. Depois de avaliados todos os dados, relacionando dificultadores, do ponto de vista das expectativas externas, com o objetivo de reflexão institucional e possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade, observou-se que, de modo geral, a gestão carece, para aumentar a qualidade da sua interação com a sociedade, que todos os setores se comuniquem, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Visamos ao aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre o cidadão e o poder público. Optamos por um engajamento através de reuniões, frisando sempre a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social. Compreender que, por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, é uma forma de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.

Belterra/PA, 01 de Abril de 2020.

SIMONE BRAGA
MONTEIRO:7574030324

9

Simone Braga Monteiro
Canais de atendimento

Digitally signed by SIMONE BRAGA
MONTEIRO:75740303249
DN: c=BR, ou=ICP-Brasil, ou=Secretaria da Receita Federal
do Brasil - RFB, ou=RFB e CPF A3, ou=(EM BRANCO),
ou=23917962000105, cn=SIMONE BRAGA
MONTEIRO:75740303249