



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



# MUNICÍPIO DE BELTERRA

---

PREFEITURA MUNICIPAL

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Belterra/PA  
2022



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

## RELATÓRIO DE GESTÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO/OUVIDORIA EXERCÍCIO 2021

A Ouvidoria Municipal de Belterra, 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 2021 em cumprimento a suas atribuições como responsabilidade do Setor de Controle Interno pela Ouvidoria Municipal.

### 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o elo que busca 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

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do endereço eletrônico

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>, e também presencial, no Bosque das Seringueiras, Centro Belterra/PA CEP: 68143-000. 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>.

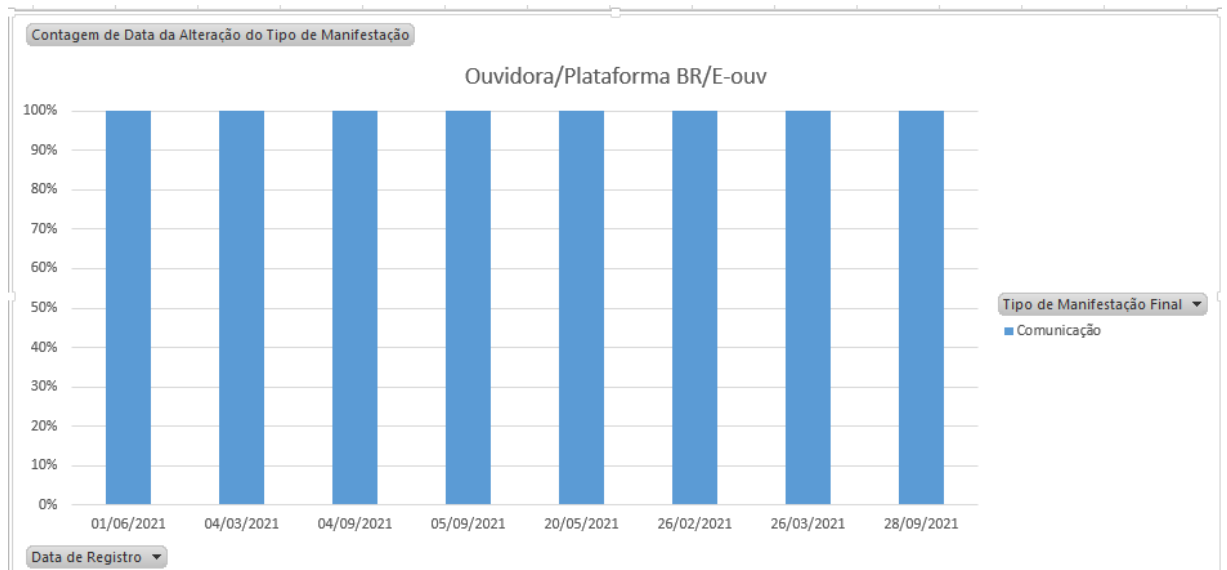
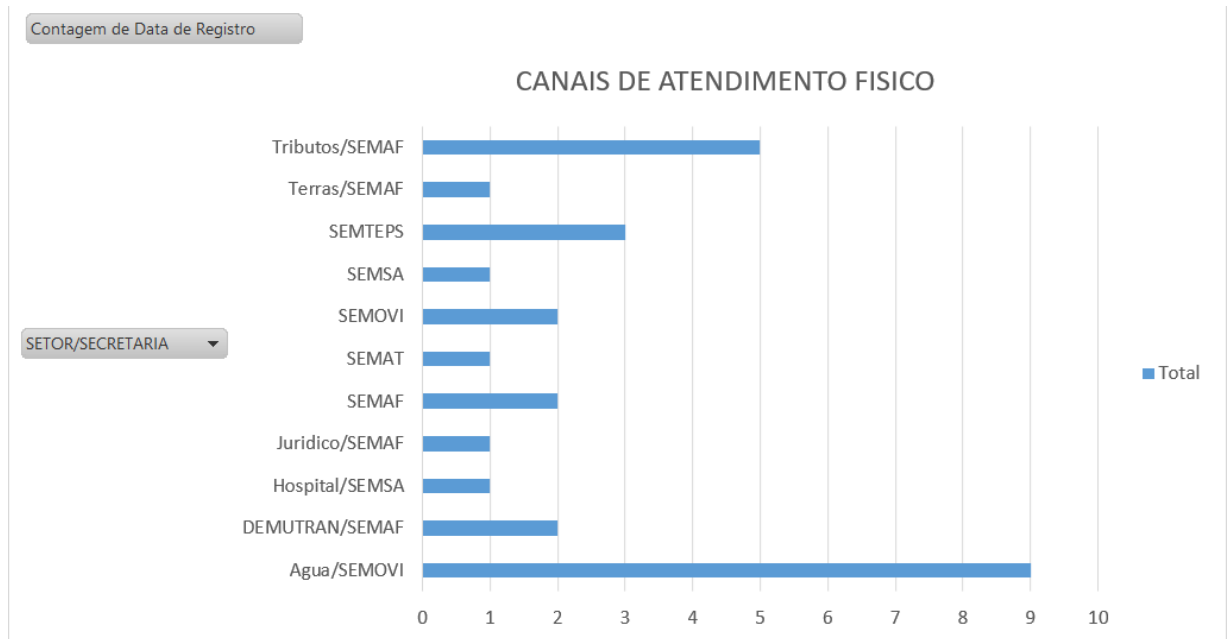
### 3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

As Secretarias mais demandas no ano de 2021 são: Secretaria Municipal de Obras, Viação e Infraestrutura, Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Turismo, Secretaria de Administração, Finanças e Planejamento e Secretaria Municipal de Trabalho e Promoção Social de Belterra.



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

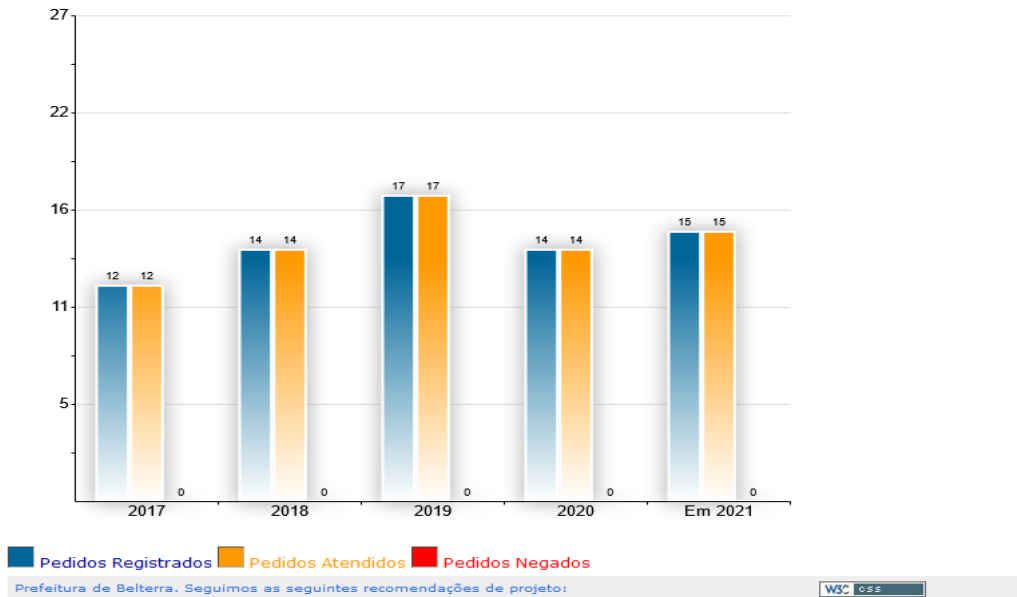
### Gráfico de Atendimento 2021





### 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 2021 a média de atendimento é de 36 protocolos com prazo médio de respostas de vinte dias.

No Portal de Transparência Serviço de Informação ao Cidadão Eletrônico foram registradas 15 manifestações, todas concluídas, prazo médio de respostas das manifestações vinte dias .

Registrou-se no ano de 2021, através do e-mail 132 atendimentos no [faleconosco@belterra.pa.gov.br](mailto:faleconosco@belterra.pa.gov.br) no ano de 2021, 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. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria mostrou-se, por vezes, como um “alerta” às deficiências de nossos serviços, permitindo, por meio de pronta comunicação aos órgãos responsáveis, a manutenção, análise e correção.

Para acompanhamento e atendimento das demandas da Ouvidoria, permite ao cidadão realizar o acionamento e acompanhamento diretamente através da internet,



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

proporcionando mais transparência ao processo e maior proximidade com a sociedade.

Além das solicitações, reclamações e denúncias, informações, são verificados elogios recebidos, que são reencaminhados diretamente ao gestor da unidade elogiada ou à chefia imediata do servidor eventualmente mencionado.

Como dito, são verificadas na Ouvidoria várias manifestações relacionadas a dúvidas quanto aos procedimentos necessários para solicitar ou obter serviços do órgão.

## **5. ANÁLISE E CONCLUSÃO**

A Ouvidoria é o elo que busca 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 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 comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E as providências visando a busca de uma solução para o caso são tomadas assim que identificado a quem ou quem se referem os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações.

Visamos ao aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores. 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, 08 de Março de 2022.

**Simone Braga Monteiro**  
**Controle Interno**  
**Decreto nº 028/2021**