

RELATÓRIO

20
22

RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA MUNICIPAL



Ouvidoria Municipal



A Ouvidoria Municipal foi criada através do Decreto 270/2017 de 19 de junho de 2017, considerando a necessidade de dotar o Poder Executivo Municipal de um canal de comunicação com a sociedade, que vise à melhoria constante de seus serviços e tendo em vista o direito à prestação de serviço de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para a defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático.

A Ouvidoria do Município de Belterra/PA tem por finalidade atuar no sentido de garantir a qualidade e eficiência dos serviços prestados pelos diversos órgãos do Poder Executivo Municipal à sociedade.

O ouvidor exercerá as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, devendo guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.



Canais de Atendimento

A plataforma FalaBR adotada pela Prefeitura Municipal de Belterra oferece total transparência e eficiência no atendimento ao cidadão, sendo possível registrar solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios.

<https://belterra.pa.gov.br/atendimento.php>

O munícipe pode optar também pelo registro através do atendimento presencial, no Centro de Memória, Bosque as Seringueiras - Centro – Belterra/Pa.

Horário:

De segunda a sexta

8h às 12h e das 13h às 17h.



Relatório Anual da Ouvidoria



Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017.

Os dados informados foram coletados a partir de sistema, utilizado no tratamento das demandas, apresentadas durante o ano, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações.

Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Belterra/PA referente ao ano de 2022.



CANAIS DE ATENDIMENTO

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 2022 em cumprimento a suas atribuições como responsabilidade do Setor de Controle Interno.

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.



Manifestações por Secretaria

As Secretarias mais demandas nos Canais de Atendimento no ano de 2022 foram:

Secretaria Municipal de Obras, Viação e Infraestrutura – SEMOVI;

Secretaria Municipal de Saúde – SEMSA;

Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Turismo – SEMAT;

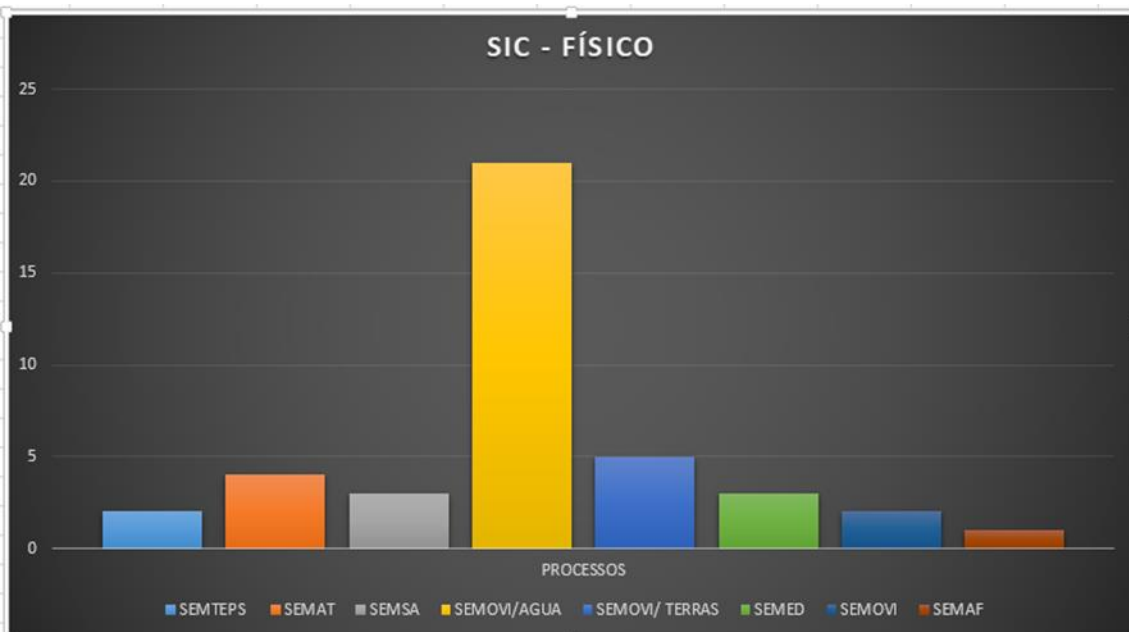
Secretaria de Administração, Finanças e Planejamento – SEMAF;

Secretaria Municipal de Trabalho e Promoção Social –SEMTEPS;

Secretaria Municipal de Educação – SEMED



Manifestações por Secretaria



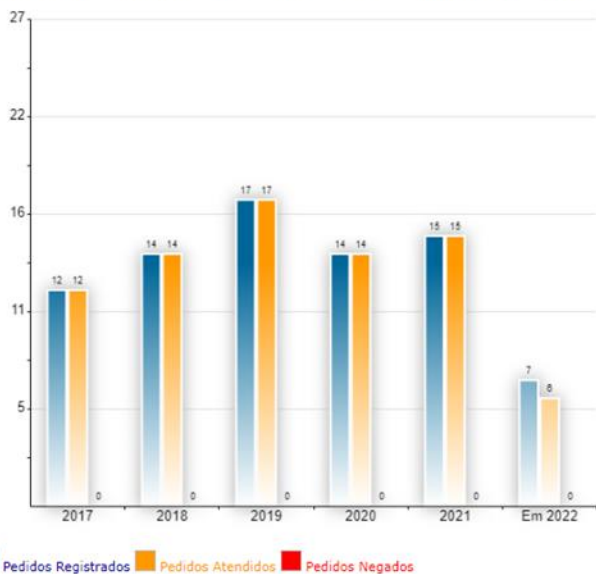
Acesso à informação



[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.



Prefeitura de Belterra. Seguimos as seguintes recomendações de projeto:

W3C CSS

W3C XHTML

W3C AA



Manifestações por Canal de Entrada

O relatório apresenta a estatística anual referente aos serviços prestados pela Administração Municipal através dos Canais de Atendimento ao Cidadão. Assim consta-se que nos meses de janeiro a dezembro de 2022 a média de atendimento é de 49 (quarenta e nove) protocolos com prazo médio de respostas de 20 (vinte) dias. No Portal de Transparência Serviço de Informação ao Cidadão Eletrônico foram registradas manifestações, todas concluídas, prazo médio de respostas das manifestações vinte dias, 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 o Município de Belterra.

Histórico de Manifestações



Podemos observar através do gráfico o grande aumento da participação social junto a Ouvidoria Municipal, fortalecendo a relação cidadão-prefeitura e adequando os trabalhos realizados às necessidades dos munícipes.

A democracia pode ser mensurada em função do nível de presença da sociedade na gestão das políticas públicas. Dentre os diferentes canais que permitem essa cooperação, a Ouvidoria Municipal de Belterra, pode ser vista como um instrumento de participação social e transparência, com competência para atender os anseios dos cidadãos perante as secretarias, por conseguinte, materializar suas demandas em ações efetivas.



Análise e Conclusão

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.

Depois de avaliados todos os dados, considerando o ponto de vista de 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 maior demanda esta relacionada a Secretaria de Obras e Planejamento, que ao longo do ano mostrou evolução na qualidade da sua interação com a sociedade.

Análise e Conclusão



Sugerimos 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.

Por fim, considerando o índice de resolutividade, aproximadamente em 80%, visamos o 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, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.



20
22

RELATÓRIO ANUAL

Simone Braga Monteiro

Controle Interno Municipal