



OUVIDORIA
MUNICIPAL

2022

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA



FICHA TÉCNICA



PREFEITO

Yves Ribeiro de Albuquerque

VICE-PREFEITO

Gilvandro Vieira de Andrade Filho

CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO

Ydigoras Ribeiro de Albuquerque

OUVIDOR GERAL

Joedes Matias de Oliveira

EQUIPE DA OUVIDORIA

Yuri Fulco

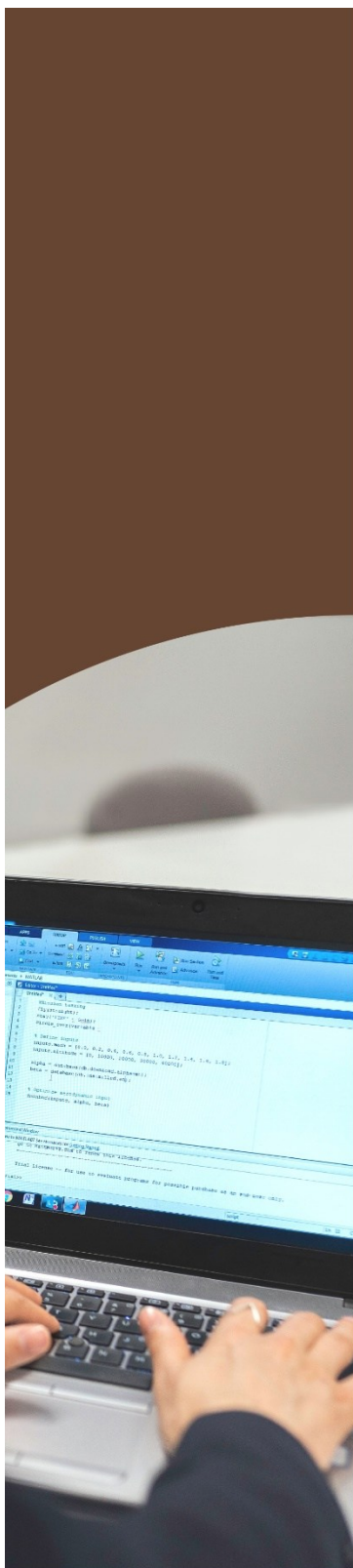
Max Carvalho

Denilson Farias

Wesley Camara

Gilson Ferreira

Carlindo Batista



Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município do Paulista foi criada no ano de 2005 conforme a **Lei Municipal nº 3.853/2005**, estabelecendo as diretrizes básicas de proteção ao usuário dos serviços públicos prestados pelo município do Paulista. Importa destacar que a Ouvidoria Geral até meados de 2022 era vinculada a Controladoria Geral, passando a fazer parte do Gabinete com a nova reforma administrativa através da **Lei 5084/2022**.

Desde a sua criação, aconteceram diversas atualizações dirigidas para um atendimento humanizado ao usuário, principalmente nas tratativas de solicitações impulsionado com o advento da tecnologia, por meio dos canais de atendimento.

O presente relatório está em conformidade ao que dispõe o **art. 26, inciso III da Lei Municipal 4.405/2014**, em consonância com a legislação federal sobre o Acesso à Informação, **Lei 12.527 de 18 novembro de 2011**.

Diante desse contexto, a Ouvidoria Geral comunica ao executivo um relatório estatístico, abordando a quantidade de solicitações recebidas, atendidas e indeferidas, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

A partir da estatística, o trabalho contribui para o planejamento de políticas públicas.

Este relatório, portanto, propõe apresentar todos os dados coletados no ano de 2022 e algumas informações julgadas importantes para execução e andamento no funcionalismo do serviço público municipal.



Fonte: Dados da Gestão, Portal da Transparência, 2022. Disponível em: <http://transparencia.paulista.pe.gov.br/codigos/web/estaticos/estaticos.php?nat=DDG&filhoNatureza=2572#filho#filho#filho#filho>

GESTÃO DA OUVIDORIA

- A Ouvidoria Geral vem ao longo dos últimos anos investindo na humanização do atendimento e na busca contínua do melhoramento do seu processo de gestão.
- Tal fato se dá essencialmente por conta do empenho e comprometimento de toda equipe da Ouvidoria Integrada com os demais interlocutores e atores envolvidos neste processo de buscar respostas aos anseios da população e usuários em geral.
- A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração dos casos.
- Além disto, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares nos órgãos ou entidades.



CANAIS DA OUVIDORIA

- Atualmente, a Ouvidoria dispõe do atendimento presencial, telefone, whatsapp, e-mail, site da prefeitura e também do Portal da Transparência.



Atendimento Presencial: Av. Mal. Floriano Peixoto, s/n - Centro, Paulista - PE, 53401-220.
De segunda a sexta-feira de 08:00 às 14:00.



Atendimento Telefone e WhatsApp:
(81) 99528-7296.
(81) 99530-4748.
De segunda a sexta-feira de 8h às 16h.



Atendimento Online:
Site: <http://paulista.pe.gov.br/site/>
E-mail: ouvidoria@paulista.pe.gov.br
Portal da Transparência:
<http://transparencia.paulista.pe.gov.br/codigos/web/faleConosco/faleConosco.php>



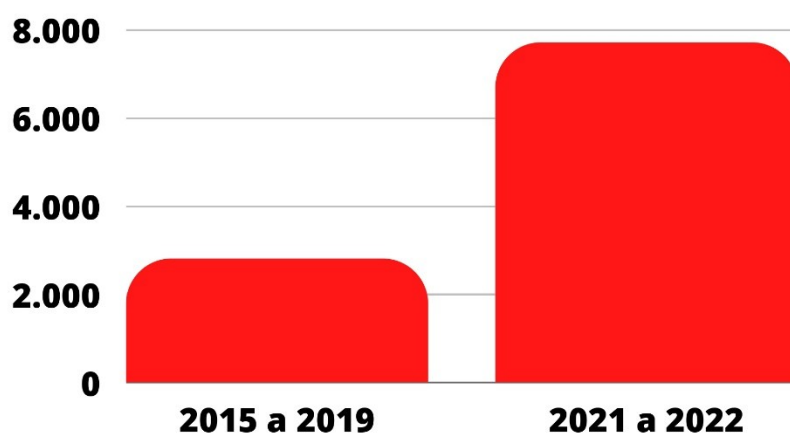
DADOS GERAIS



A OUVIDORIA PASSOU POR DIVERSAS ATUALIZAÇÕES NO PROCESSO DE ADEQUAÇÃO. ENTRE AS NOVAS NECESSIDADES GERAIS, DESTACAM-SE A REESTRUTURAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO, TORNANDO-A UM ESPAÇO MAIS AMPLO, E A AQUISIÇÃO DE NOVOS EQUIPAMENTOS.

OUTRO FATOR DE EXTREMA IMPORTÂNCIA FOI A BUSCA CONSTANTE NA HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO E TAL FATO SE REFLETE CONSIDERÁVEL AUMENTO NO NÚMEROS DE ATENDIMENTOS, POIS ENTRE OS ANOS DE 2015 A 2019 (GESTÕES ANTERIORES) FORAM REGISTRADOS 2.880 ATENDIMENTOS.

ENQUANTO NO BIÊNIO 2021/2022, A NOVA OUVIDORIA GERAL, REGISTROU UM RECORDE NUM TOTAL DE 7.700 ATENDIMENTOS.



Fonte: Relatórios Estatísticos da LAI, Portal da Transparência, 2022. Disponível em: <http://transparencia.paulista.pe.gov.br/codigos/web/estaticos/estaticos.php?nat=RES#filho>



É NOTÍCIA!

Em 2021, fomos destaque no site Pernambuco Transparente. Foram apresentadas as ações de conscientização no papel importante da ouvidoria para a sociedade.

- A transformação digital impacta diretamente a forma de trabalho das instituições. Esse movimento também influencia o processo de trabalho nas Ouvidorias, trazendo algumas grandes tendências para este ano de 2021

Embora a manifestação possa ser feita de diversos meios usualmente (presencial, pela Internet, por carta, ou por telefone, a depender das disponibilidades da ouvidoria e das necessidades do usuário), em tempos digitais, a página da Ouvidoria no Portal da Transparência e o e-mail têm cada vez mais maior aderência da população. É o que apontam dados de atendimento dos meses iniciais de 2021, por exemplo, da Prefeitura de Paulista (abaixo). Por isso, é muito importante que no website oficial haja um destaque visual para acesso ao canal, e seja oportunizado ao requerente obter um número de protocolo, com o acompanhamento dos encaminhamentos de sua intervenção.

Assim, é fundamental ter um bom sistema de gerenciamento de demandas - a CGU oferece um gratuitamente aos órgãos públicos de todo o país (detalhado na parte sobre tecnologia posteriormente). A Ouvidoria, por sua vez, tem um grande desafio nesse cenário, porque o número de manifestações pode ser alto e, desse modo, requer buscar softwares e ferramentas que otimizem o atendimento. Conjuntamente, os Ouvidores precisam visualizar a conveniência de personalização e se adaptar.



Fonte: Panorama Ouvidorias RMR. Pernambuco Transparente, 2021. Disponível em: <https://www.pernambucotransparente.com.br/ouvidorias>

Para 2023, estamos em processo de elaboração de documentação para fazermos a solicitação de ingresso na Rede Pernambucana de Ouvidorias - Rede Ouvir. Será um passo importante na transparência e no acesso à informação Municipal.



GRÁFICOS COMPLETOS



1. Relatório Resumo de 2022



2. Formas de atendimento mais recorrente



3. Assuntos das Ocorrências



4. Ocorrências mais solicitadas



5. Percentual de Ocorrências por bairros



**6. Ocorrências mais solicitadas dentre
às secretarias**



**7. Percentual mensal de total de
atendimentos**



**8. Percentual do status de atendimento
total das ocorrências**

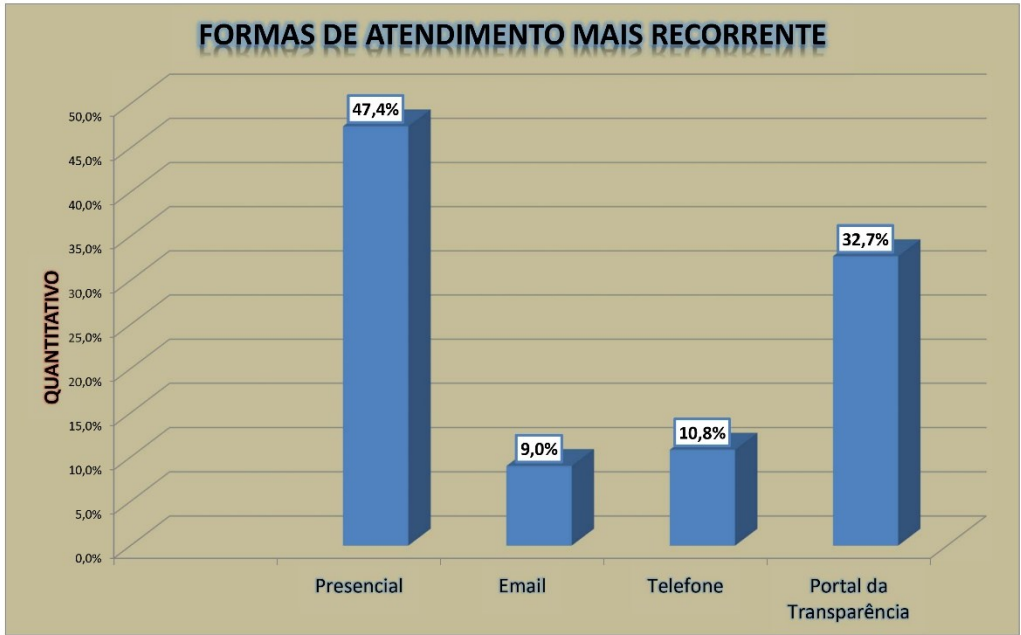
PREFEITURA MUNICIPAL DO PAULISTA			RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS ANUAL 2022	
OUVIDORIA GERAL				
terça-feira 03/01/2023 12:13				
ASSUNTO DAS OCORRÊNCIAS	Nº	%	TOTAL DAS OCORRÊNCIAS DE ATENDIMENTO	%
Ambulância	0	0,0%	Atendido	2732 80,9%
Ambulante	4	0,1%	Em Atendimento	641 19,0%
Animais Resistentes	6	0,2%	Não-Atendido	6 0,2%
Atendimento	731	21,6%	TOTAL	3379 100,0%
Benefícios Sociais	227	6,7%	TOTAL DE OCORRÊNCIAS REALIZADAS NOS MESES DE 2022	%
Campanha Saúde	2	0,1%	Jan/2022	337 10,0%
Certidões	2	0,1%	Fev/2022	177 5,2%
Concurso Público	10	0,3%	Março	322 9,5%
Construção Irregular	86	2,5%	Abril	295 8,7%
Contratos	2	0,1%	Mai	256 7,6%
Crime Ambiental	20	0,6%	Junho	767 22,7%
Danos Materiais Alheio	2	0,1%	Julho	318 9,4%
Depredação ao Patrimônio Público	2	0,1%	Agosto	328 9,7%
Documentação	374	11,1%	Setembro	254 7,5%
Emprego	10	0,3%	Outubro	278 8,2%
Entulho	21	0,6%	Novembro	263 7,8%
Esgoto	26	0,8%	Dezembro	284 8,4%
Esporte e Cultura	9	0,3%	TOTAL	3379 100,0%
Estabelecimento Irregular	36	1,1%	TOTAL DE OCORRÊNCIAS REALIZADAS POR MUNICÍPIO	%
Falta de Remédios	2	0,1%	Ataneda	17 0,5%
Febra Municipal	2	0,1%	Arthur Lundgren I	88 2,6%
Foco Dengue	0	0,0%	Arthur Lundgren II	75 2,2%
Funcionalismo Público	26	0,8%	Constituição de Faria da Cidade	131 3,9%
Iluminação Pública	378	11,2%	Centro	205 6,1%
IPTU	228	6,7%	Engenho Maranguape	21 0,6%
Limpeza dos canais	14	0,4%	Fragoso	57 1,7%
Limpeza Urbana	103	3,0%	Jaguariuna	29 0,9%
Lixo	25	0,7%	Jaguariuna	14 0,4%
Marginalidade	4	0,1%	Janga	276 8,2%
Matrícula / Escolas	26	0,8%	Jardim Maranguape	38 1,1%
Mauis Treito	3	0,1%	Jardim Paulista	108 3,2%
Menoridade Local	5	0,1%	Jardim Paulista Alto	13 0,4%
Mobilidade Urbana	7	0,2%	Jardim Velho	1 0,0%
Multa de trânsito	7	0,2%	Maranguape I	173 5,1%
Obra Parada	7	0,2%	Maranguape II	91 2,7%
Outros	463	13,6%	Maria Farinha	21 0,6%
Parada ou Terminal de Ônibus	0	0,0%	Minueta	53 1,6%
Pavimentação	75	2,2%	Não Informado	1389 41,1%
Atendimento Insatisfatório	18	0,5%	Nobre	63 1,9%
Postos de Saúde	90	2,7%	Nossa Senhora de Conceição	109 3,2%
Prevenção de Acidentes	64	1,9%	Nossa Senhora do S	67 2,0%
Professores	4	0,1%	Parabie	63 1,9%
Remédios/Medicação	2	0,1%	Parque de Janga	0 0,0%
SAMU	0	0,0%	Pau Amarelo	184 5,4%
Segurança Municipal	4	0,1%	Tabajara	26 0,8%
Serviço de Nivelação da rua	6	0,2%	Torres Galvão	67 2,0%
Serviços	34	1,0%	TOTAL	3379 100,0%
Ataque de animais	8	0,2%		
Trânsito / Sinalização	8	0,2%		
Transporte Urbano - Camião	4	0,1%		
Investido	1	0,0%		
Contato indisponível	13	0,4%		
Vacinação	110	3,3%		
Vigilância sanitária	74	2,2%		
TOTAL	3379	100,0%		

Praca Agamenon Magalhães, s/n – Centro Paulista/PE – CEP 53.401-441.Fone: (81) 3437-2329 – CNPJ: 10.408.839/0001-17 E-mail: crrp2013@gmail.com

PÁGINA 1 DE 1

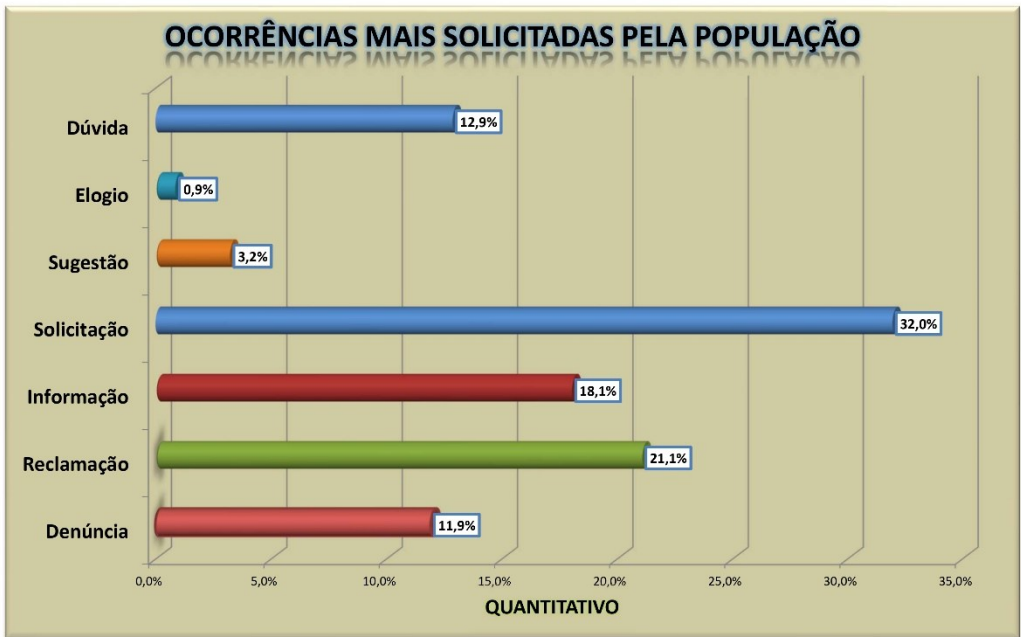
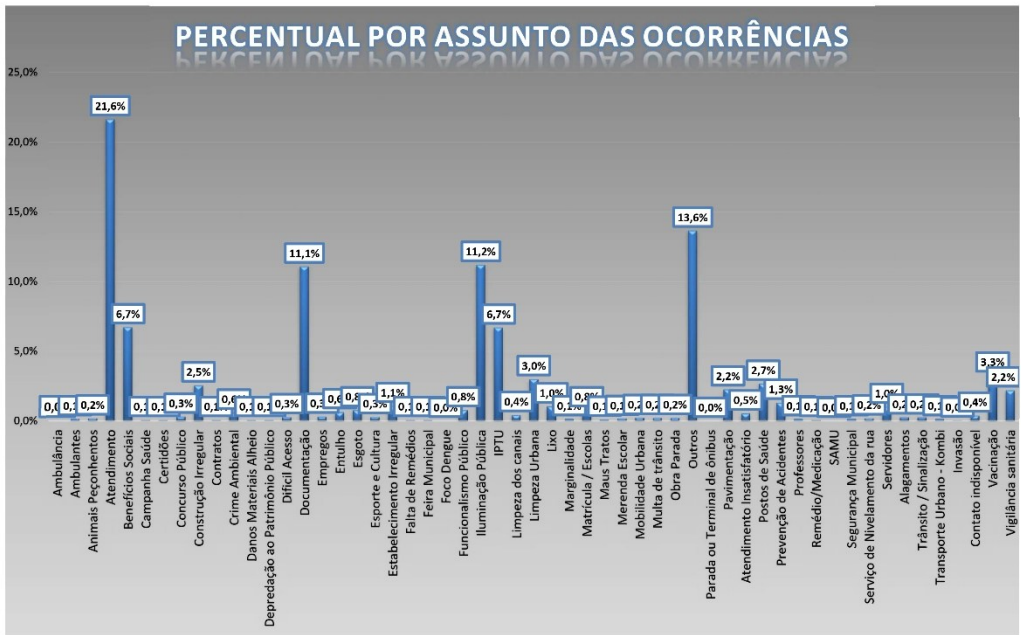
GRÁFICO ANALÍTICO

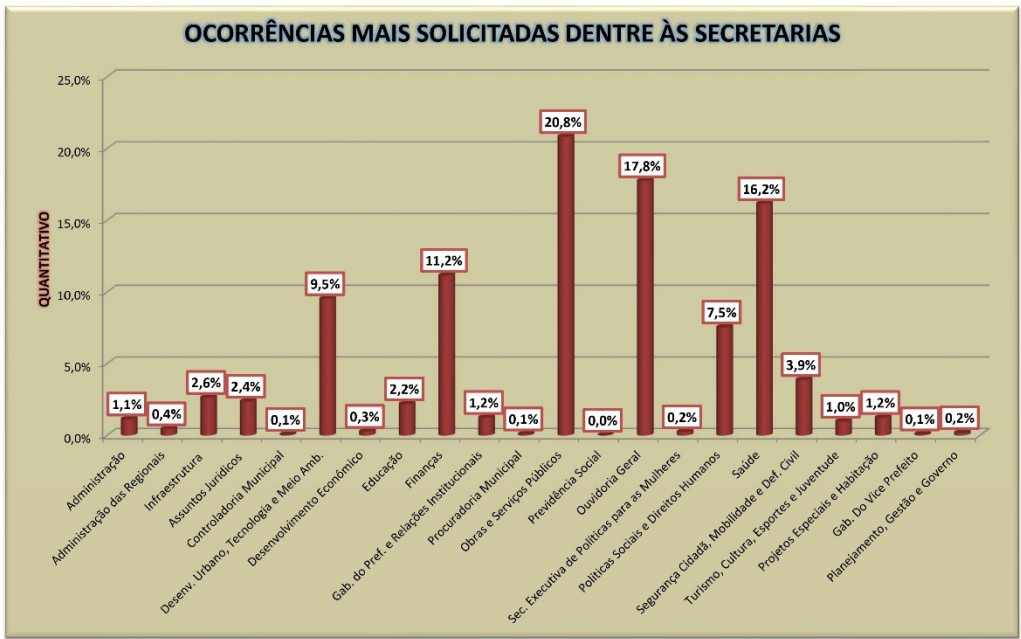
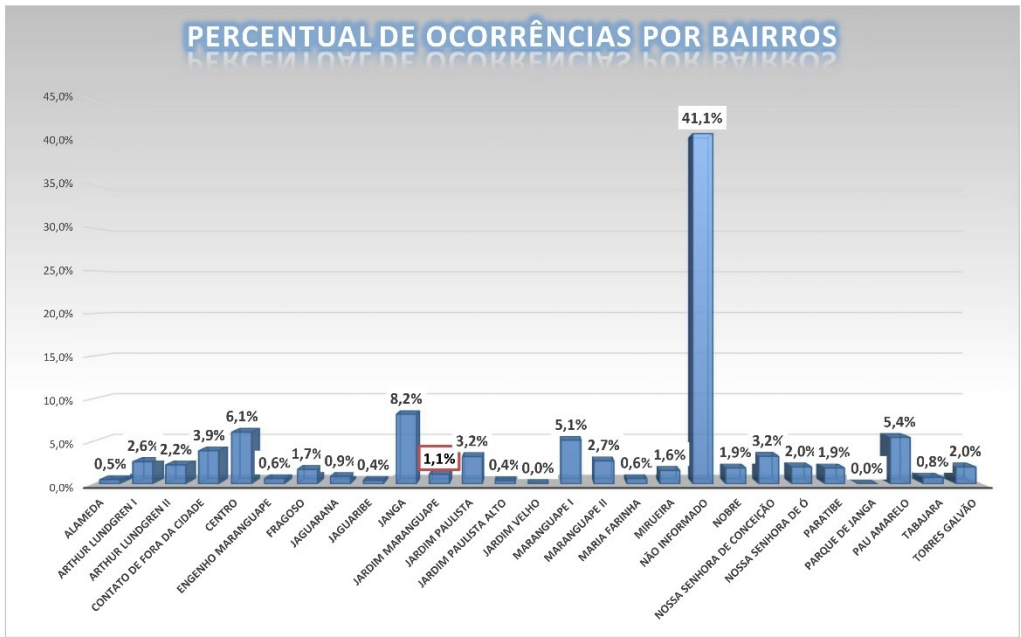
RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS

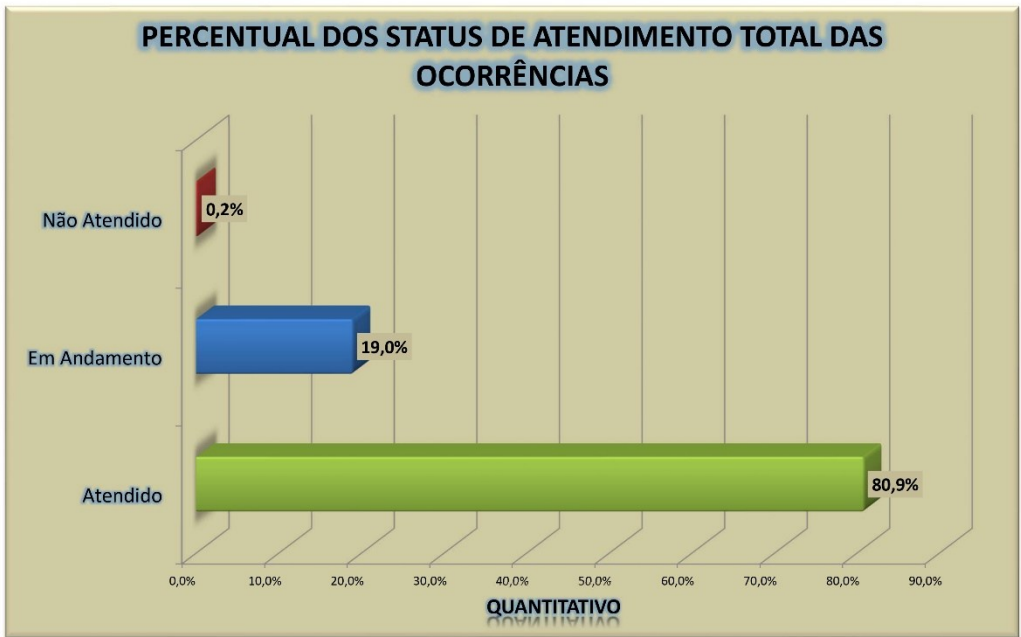
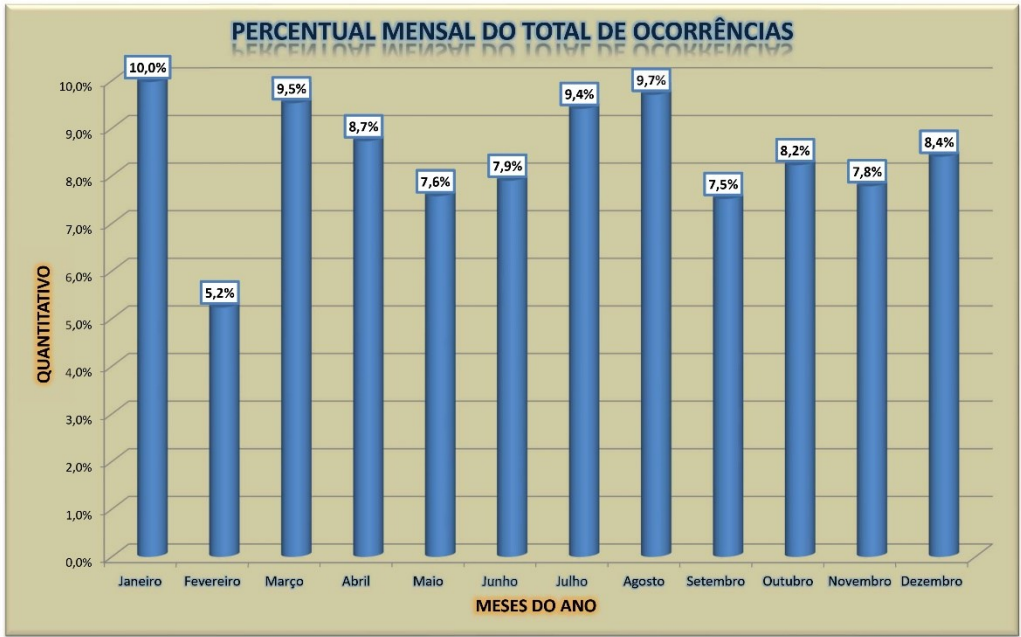


03/01/2023 | 12:17

PÁGINA 1 DE 1









OUVIDORIA MUNICIPAL

CONSIDERAÇÕES

Através deste relatório, a Ouvidoria Geral tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Gestão Pública Municipal, apresentando as principais demandas, e as solicitações recorrentes.

Além disso, o relatório demonstra a atuação da Ouvidoria Geral como importante canal de comunicação com a população, assim como apresenta dados estratégicos que servirão de subsídio para o planejamento de ações e políticas públicas mais efetivas.

Ouvidoria Geral do Município do Paulista.



Fonte: De autoria Própria.
15 de Dez 2022.