



**Relatório Quadrimestral dos Canais de Ouvidoria da
Prefeitura Municipal de Brejo da Madre de Deus/PE
(Setembro, Outubro, Novembro e Dezembro de 2018)**

INTRODUÇÃO

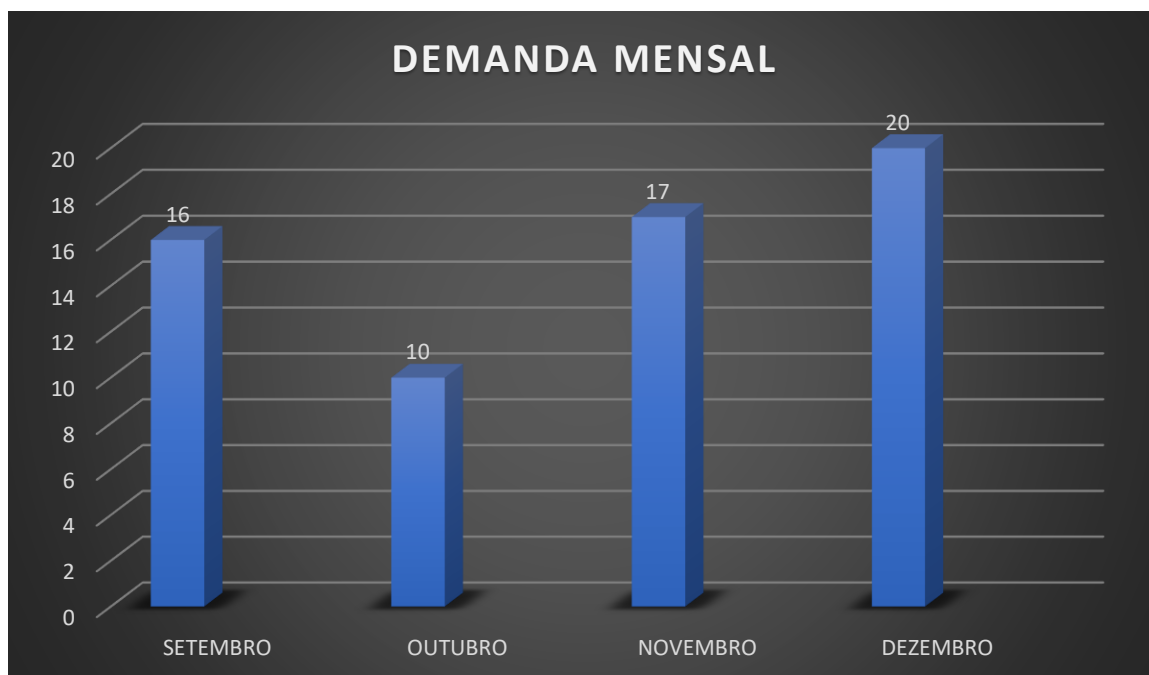
A [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), também chamada de Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, é um dos principais complementos à Lei de Acesso à informação. Seu objetivo é estabelecer "normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública". Ou seja, oficializa a relação entre usuários e o serviço público, análoga à de prestação de serviço particular, e dispõe as regras desta relação.

O objetivo de uma ouvidoria é, conforme dito nos Artigos 9º e 10º, garantir os direitos dos usuários (cidadãos) ao possibilitar um canal para manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos. Este canal será responsável por receber a manifestação, com identificação do requerente, e encaminhar internamente conforme a necessidade.

1. DEMANDAS RECEBIDAS

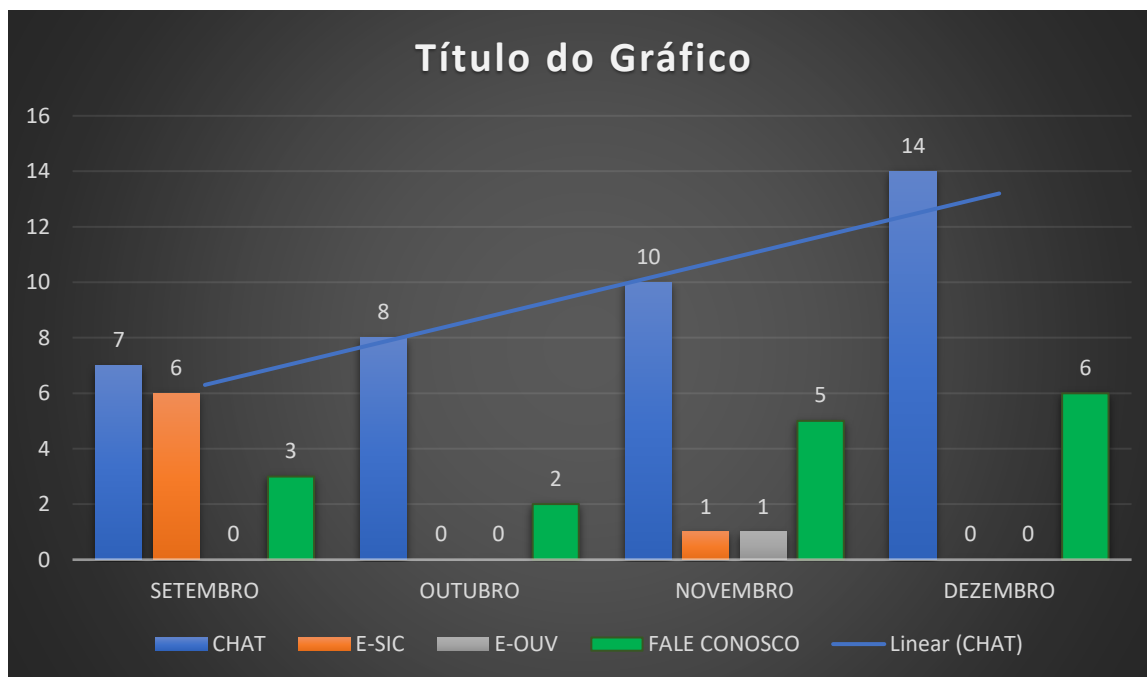
No último quadrimestre de 2018 foram registradas 63 demandas entre solicitações diversas, denúncias, solicitações improcedentes e manifestações sem materialidade, nos canais de acesso à informação Online deste município.

Não houveram manifestações presenciais neste período.



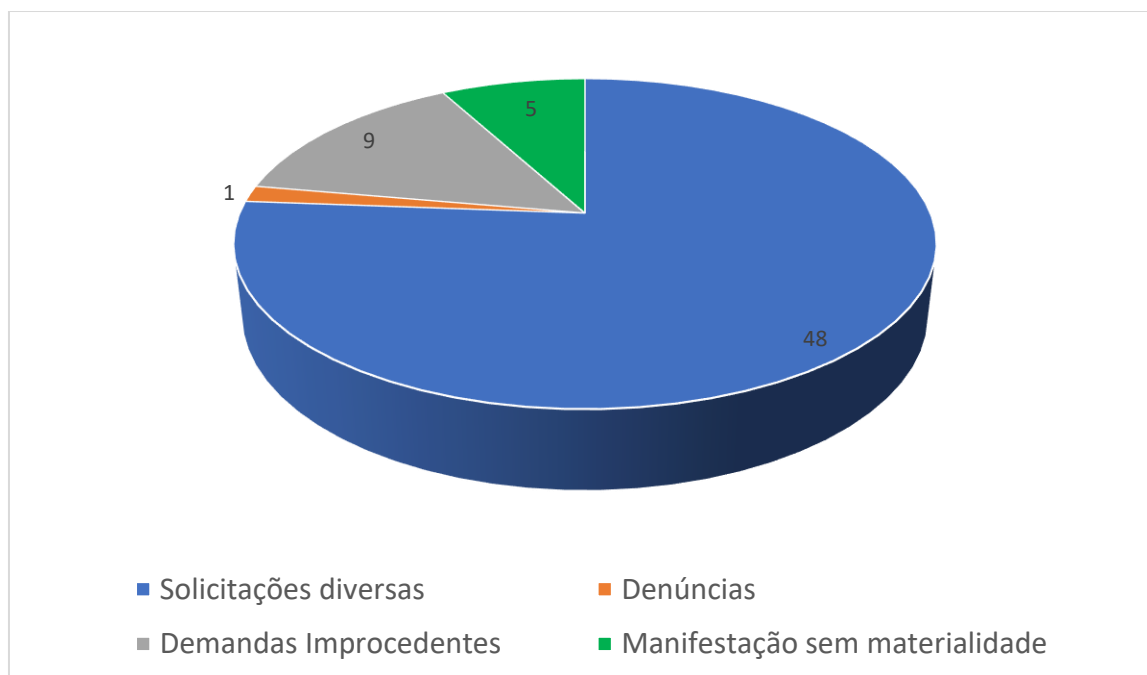
2. ORIGEM DAS DEMANDAS

A forma de comunicação mais comum com a ouvidoria é pelo Chat Online que se encontra na página oficial da prefeitura na web (<http://www.brejomdeus.pe.gov.br>), com 38 manifestações recebidas. Em seguida vem o Formulário Fale Conosco, também no sítio eletrônico da prefeitura, com 17 registros. Já o E-Sic (Serviço de Informação ao Cidadão Eletrônico) e o E-Ouv (Ouvidoria Eletrônica) registraram respectivamente 07 e 01 demandas em seus sistemas.



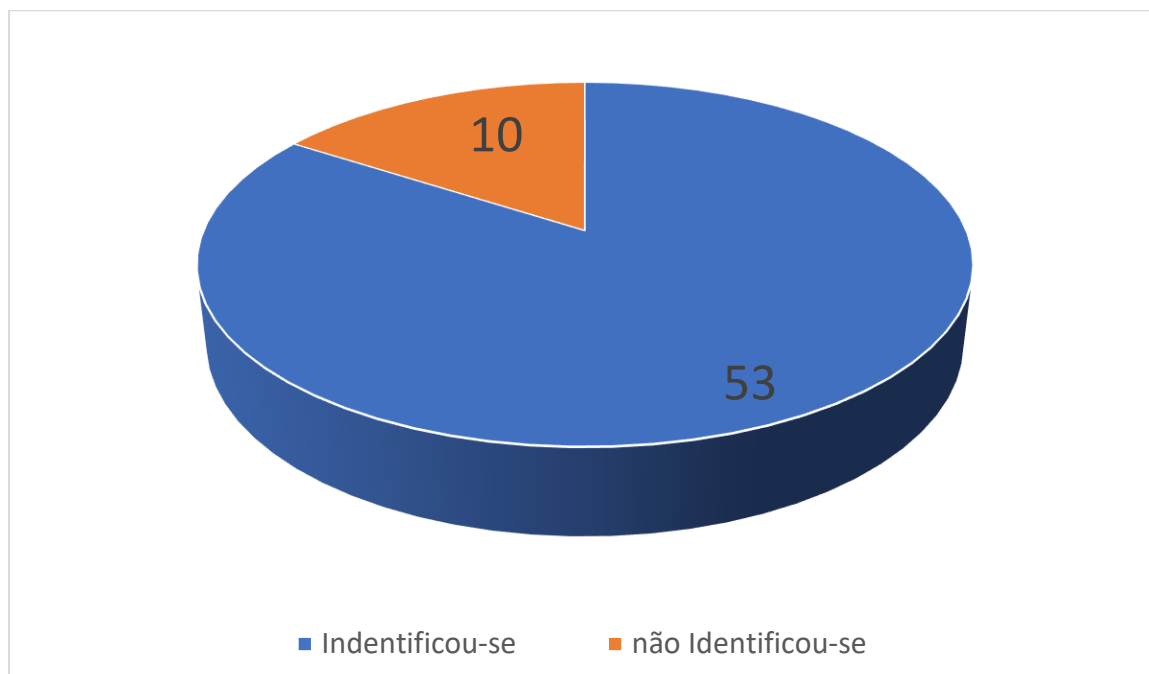
3 TIPOS DE DEMANDAS

Levando em consideração os tipos de demandas, a maior parte é de solicitações diversas. Há registros também de denúncias, demandas improcedentes e manifestações sem materialidade, como mostra o gráfico abaixo:



4 GARANTIA DO SIGILO

Todos os canais de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Brejo da Madre de Deus/PE, possuem a garantia de anonimato quando solicitado, nas reclamações ou denúncias, bem como suas fontes, providenciando junto aos órgãos competentes proteção aos denunciantes. As solicitações realizadas sem identificação, porém com ao menos um e-mail para retorno são respondidas normalmente de acordo com os prazos estabelecidos na [Lei nº 12.527/2011](#).



5 ÓRGÃOS DEMANDADOS

A tabela abaixo apresenta a quantidade de demandas recebidas nos canais de ouvidoria, classificadas segundo os órgãos da administração pública de competência.

ÓRGÃO	SOLICITAÇÕES DIVERSAS	DENÚNCIA
Sec. Administração	39	
Sec. Saúde	02	01
Sec. Educação	01	
Licitação	01	
Tributos	05	

6 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

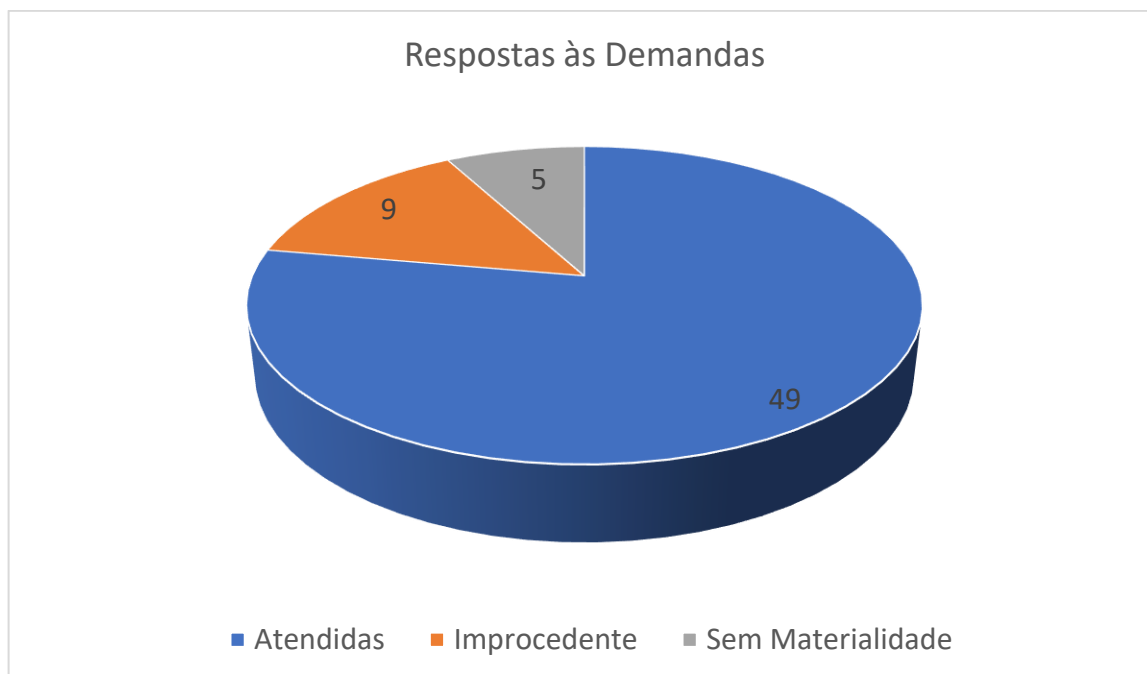
No próximo quadro apresentamos os temas mais abordados nas demandas recebidas pelos canais de Ouvidoria, onde realizamos a classificação de acordo com sua tipologia:

TEMA	QUANTIDADE DE DEMANDAS
Solicitação de Contracheques	29
Auxílio para acesso ao Contracheque Online (passo a passo)	12
Rede escolar (histórico escolar)	01
Improcedente / Sem materialidade	14
Denúncia	01
Solicitação de Edital de Licitação	01
Orientação para pagamento de Impostos	05

7 DAS RESPOSTAS AO CIDADÃO

O prazo para resposta das demandas ao cidadão é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa. Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria informa sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva, ou solicita informações adicionais. Quando o prazo final para responder ao pedido coincidir com final de semana ou feriado, ele também será prorrogado para o próximo dia útil. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser sempre o de 20 dias corridos.

Das 63 demandas registradas 49 foram atendidas e suas respostas ocorreram no prazo médio de 2 dias, 09 demandas foram arquivadas como improcedente, 05 demandas foram arquivadas por falta de requisitos de materialidade e por fim 01 denúncia foi encaminhada ao órgão competente afim de que se apurasse os fatos relatados.



8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados do período tratados neste relatório servirão de base para a comparação nos períodos futuros, afim de aferirmos a eficácia das atividades desempenhadas através dos Canais de Ouvidoria Municipal.

No tocante às demandas que chegam nos canais de Ouvidoria, o tema de maior incidência continua sendo, a solicitação de contracheques. Devido a grande extensão territorial do município e seus diversos distritos longe da sede da prefeitura, os canais de Ouvidoria Online se tornam ferramentas facilitadoras para os registros das demandas dos servidores.

Destaca-se ainda a necessidade de maior divulgação dos Canais de Ouvidoria deste município com atenção especial ao sistema **e-Ouv Municípios**, implantado em parceria com a Rede de Ouvidorias do poder Executivo Federal, desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), que objetiva o efetivo atendimento das demandas acerca dos serviços prestados à população Brejense, visando prestar atendimento célere e adequado às demandas, com o objetivo permanente no aperfeiçoamento nos serviços públicos.

A Controladoria Geral do Município de Brejo da Madre de Deus/PE tem se pautado pelo aperfeiçoamento de suas atividades com todos os envolvidos, na resolução das demandas dos cidadãos e se coloca à disposição para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias.

Brejo da Madre de Deus/PE, 03 de janeiro de 2019

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BREJO DA MADRE DE DEUS/PE

Brivaldo Marinho
Controlador Geral

Leonardo Costa
Diretor de Departamento
Gestor da Transparência

