

CONTROLADORIA GERAL

OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADE ANUAL

Ano/2024

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	3
2. Introdução.....	4
3. Dados Estatísticos Gerais	5
4. Considerações Finais.....	18

1 APRESENTAÇÃO

Após um ano de intenso trabalho no atendimento às demandas dos cidadãos Palmarenses, publica-se este Relatório de Atividades da Ouvidoria, sistematizando-se os principais dados da Ouvidoria em funcionamento no âmbito do Governo Municipal de Palmares.

Assim, a Ouvidoria, vem desempenhando o seu compromisso de modo transparente, prestando contas, oferecendo à sociedade e aos dirigentes públicos, os valiosos apontamentos, realizados diretamente pelo titular da soberania do Estado Democrático de Direito, o povo.

Ao longo do ano foram 181 manifestações, individuais cuidadosamente recolhidas, registradas e respondidas pela Ouvidoria, efetuadas nos seguintes setores: Administração, Infraestrutura, Iluminação Pública, Educação, Saúde, Assistência Social, Finanças, Esportes, Amdestran, SAAE, Defesa Civil.

Busca-se, assim, propiciar ampla transparência, linguagem simples, contribuindo para melhoria da gestão, ecoando a voz de cada cidadão, capacitação de servidores e conselheiros, colaborando para efetividade dos direitos e garantias fundamentais, reconhecimento do princípio da dignidade da pessoa humana (proteção dos direitos humanos e a busca de uma sociedade justa e inclusiva, além do livre acesso à informação(Lei 12.527/2011) disponibilizado pelo ente Municipal.

O Decreto Municipal nº 021/2022 que regulamenta em âmbito municipal a Lei Federal Nº 13.760/2017, e nossa carta de serviços está em constante processo de atualização e ampliação do portfólio de serviços.

2 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é uma unidade da administração municipal. Esta unidade tem por responsabilidade receber as manifestações (solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos) dos cidadãos, de instituições, entidades, agentes públicos e dos servidores municipais.

A Ouvidoria tem como objetivo receber e responder as manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos, de maneira proativa e eficiente. Ao desempenhar o seu papel de porta-voz na organização municipal, o Ouvidor(a) atua como uma ferramenta importante de interação entre a instituição e a sociedade, em defesa dos direitos e garantias fundamentais como: (saúde, educação, meio ambiente, moradia, espaço cultural e artístico, entre outros).

A atuação da Ouvidoria perfaz na defesa da Administração Pública Direta, procurando mediar as reivindicações, exercendo influência preventiva e corretiva de problemas interpessoais, de arbitrariedades, negligência ou abuso de poder.

3. DADOS ESTATÍSTICOS GERAIS DO EXERCÍCIO DE 2024

Para a compilação das informações foram utilizadas tabelas, permitindo uma análise comparativa do número de manifestações recebidas e resolvidas mensalmente pela Secretaria responsável, bem como da atuação da Ouvidoria e Controladoria Geral, na perspectiva de buscar soluções eficazes em atenção ao público em geral.

TABELA MÊS DE JANEIRO 2024: 03/01/2024 até 31/01/2024

SECRETARIAS	QUANTIDADES	CONCLUÍDAS	ABERTO
SAAE	4	OK	
ADMINISTRAÇÃO	1	OK	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	13	OK	
SAÚDE	1	OK	
ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	OK	
INFRAESTRUTURA	2	OK	
DESENVOLVIMENTO RURAL E MEIO AMBIENTE	3	OK	

Concluimos que à Secretária de Infraestrutura SAAE e Iluminação Pública foram as que mais receberam manifestações, sendo concluídos todos os problemas ora analisados.

CONTROLADORIA GERAL

TABELA MÊS DE FEVEREIRO:01/02/2024 até 29/02/2024

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDOS	ABERTOS
INFRAESTRUTURA	6	OK	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	11	OK	
SAÚDE	2	OK	
FINANÇAS	1	OK	
ESPORTES	2	OK	
SAAE	1	OK	
ADMINISTRAÇÃO	1	OK	
EDUCAÇÃO	2	OK	
ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	OK	

Concluimos que o Setor de Iluminação Pública (11 doze) foi o que recebeu o maior número de manifestações, sendo sanados os respectivos problemas.

CONTROLADORIA GERAL

TABELA MÊS DE MARÇO :01/03/2024 até 31/03/2024

SECRETARIAS	QUANTIDADES	CONCLUÍDOS	ABERTO
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	6	OK	
INFRAESTRUTURA	9	OK	
EDUCAÇÃO	1	OK	
SAÚDE	4	OK	
ADMINISTRAÇÃO	1	OK	
ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	OK	

Concluimos que o Setor de Infraestrutura (9 nove) foi o que recebeu o maior número de manifestações, sendo sanados os respectivos problemas. As demais secretarias resolveram os problemas apresentados pela população.

CONTROLADORIA GERAL

TABELA MÊS DE ABRIL: 01/04/2024 a 30/04/2024

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDOS	ABERTO
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	20	OK	
SAÚDE	1	OK	
INFRAESTRUTURA	11	OK	
ASSISTÊNCIA SOCIAL	4	OK	
EDUCAÇÃO	1	OK	
ADMINISTRAÇÃO	3	OK	
FINANÇAS	2	OK	

Concluimos que o Setor de Iluminação Pública foram os que receberam maior número de manifestação, resolvendo todos os problemas. Sendo seguido com menor número de manifestação a Secretaria de Saúde.

CONTROLADORIA GERAL

TABELA MÊS DE MAIO: 01/05/2024 até 31/05/2024

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDOS	ABERTO
AMDESTRAN	10	OK	
SAÚDE	3	OK	
INFRAESTRUTURA	5	OK	
SAAE	3	OK	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1	OK	
ADMINISTRAÇÃO	3	OK	

Concluimos que o Setor de AMDESTRAN (10 dez) foi o que recebeu o maior número de manifestações, sendo sanados os respectivos problemas.

CONTROLADORIA GERAL

TABELA MÊS DE JUNHO: 01/06/2024 até 30/06/2024

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDOS	ABERTO
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	15	OK	
SAÚDE	2	OK	
SAAE	3	OK	
INFRAESTRUTURA	5	OK	
ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	OK	

Concluimos que o Setor de Iluminação Pública (15 quinze) foi o que recebeu o maior número de manifestações, sendo sanados todos os problemas.

CONTROLADORIA GERAL

TABELA MÊS DE JULHO: 01/07/2023 até 31/07/2024

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDO	ABERTO
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	4	OK	
INFRAESTRUTURA	12	OK	
ADMINISTRAÇÃO	1	OK	
SAÚDE	3	OK	

Concluimos que o Setor de Infraestrutura (12 doze) foi o que recebeu o maior número de manifestações, resolvendo todos os problemas apresentados.

CONTROLADORIA GERAL

TABELA MÊS DE AGOSTO: 01/08/20234 até 31/08/2024

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDO	ABERTO
EDUCAÇÃO	3	OK	
INFRAESTRUTURA	1	OK	
SAAE	2	OK	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	15	OK	
SAÚDE	3	OK	
FUNDAÇÃO CASA DA CULTURA	1	OK	
FINANÇAS	1	OK	
DESENVOLVIMENTO RURAL E CULTURA	1	OK	

Concluimos que o Setor de Iluminação Pública (15 quinze) foi o que recebeu o maior número de manifestações, resolvendo todos os problemas apresentados.

CONTROLADORIA GERAL

TABELA MÊS DE SETEMBRO: 01/09/2024 até 30/09/2024

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDO	ABERTO
EDUCAÇÃO	1	OK	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	8	OK	

Concluimos que o Setor de iluminação Pública (8 oito) foi o que recebeu o maior número de manifestações, resolvendo todos os problemas apresentados.

TABELA MÊS DE OUTUBRO: 01/10/2024 até 31/09/2024

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDO	ABERTO
AMDESTRAN	9	OK	
INFRAESTRUTURA	7	OK	
SAÚDE	3	OK	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	8	OK	
SAAE	3	OK	

Concluimos que o Setor de AMDESTRAN (9 nove) foi o que recebeu o maior número de manifestações, resolvendo todos os problemas apresentados.

CONTROLADORIA GERAL

TABELA MÊS DE NOVEMBRO: 04/11/2024 até 27/11/2024

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDO	ABERTO
SAÚDE	5	OK	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	6	OK	
AMDESTRAN	4	OK	
ADMINISTRAÇÃO	1	OK	
INFRAESTRUTURA	1	OK	

Concluimos que o **Setor de Iluminação Pública (6 seis)** foi o que recebeu o maior número de manifestações, resolvendo todos os problemas apresentados.

CONTROLADORIA GERAL

TABELA MÊS DE DEZEMBRO: 02/12/2024 até

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDO	ABERTO
SAAE	6	OK	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	7	OK	
ASSISTÊNCIA SOCIAL	4	OK	
INFRAESTRUTURA	6	OK	
AMDESTRAN	2	OK	

Concluimos que o **Setor de Iluminação Pública (7 seis)** foi o que recebeu o maior número de manifestações, resolvendo todos os problemas apresentados.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2024 atendemos 298 manifestações.

Observou-se que demandas relacionadas com serviços públicos como o setor de iluminação pública (assuntos referentes como luminária apagada e ponto sem iluminação); a Secretaria de Infraestrutura (assuntos como buracos em via pública, construções irregulares, falta de saneamento e rua sem calçamento) mantiveram-se nas primeiras posições de solicitações e reclamações. Além disso tivemos o recebimento de manifestação de outras **Secretarias** como: **(Assistência Social, Administração, Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente, Finanças, Saúde, Educação)**; **Autarquias: (SAAE; AMDESTRAN)**.

Aqui, deixamos algumas sugestões de implantação para o exercício de 2025, baseado na necessidade de aprimoramento constante, ressaltando a urgência na execução de tais mecanismos, seguem:

- 1) Ouvidoria como ferramenta de Gestão, inclusive participando das reuniões deliberativas com os Secretários;
- 2) Inserção da Ouvidoria Municipal de Palmares na Rede de Ouvidoria Nacional;
- 3) Criação de uma rede de interlocutores nas secretarias;
- 4) Meios para realização de pesquisa de satisfação do usuário, atendendo as exigências da Lei 13.460/2017;
- 5) Estruturação da Ouvidoria com material gráfico e caixa de sugestões;
- 6) Aumento das equipes de serviços, visando agilizar a resolução das demandas do Setor de Iluminação Pública e Secretaria de Obras;
- 7) Criação do Conselho de Usuários.

Palmares, 30 de dezembro de 2024.

CONTROLADORIA GERAL

Atenciosamente:

Deyse Carla da Silva Sales

Deyse Carla da Silva Sales

Ouvidora do Município dos Palmares

Portaria GP nº 122 "A".