



OUVIDORIA MUNICIPAL – ALTINHO/PE

Altinho, 2021.

PALÁCIO MUNICIPAL DR. ANTÔNIO LINS DE FIGUEIRÊDO

Rua Dr. Nestor Varejão, 51. Centro | Altinho - PE | CEP 55.490-000 CNPJ: 10.091.502/0001-29
Fones: 81 3739-1118 site: www.altinho.pe.gov.br | e-mail: altinho@altinho.pe.gov.br



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Altinho foi criada através lei Complementar nº 11/2017, considerando a necessidade de adotar um canal de comunicação com a sociedade, que vise uma melhoria constante nos serviços públicos, e tendo em vista o direito à prestação de um serviço de qualidade. O acesso a informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão pública devem ser incentivados e executados, para a defesa de todo cidadão e processo democrático.

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

Ouvir é respeitar. A prefeitura de Altinho quer ouvir o cidadão altinense, quer sua participação no governo, exercendo assim, a sua cidadania.

Neivalda de Torres
NIVALDA TORRES

OUVIDORA DO MUNICÍPIO DE ALTINHO



INTRODUÇÃO

O relatório anual de auditoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivos dar transparência aos seus resultados, bem como cumprir a lei federal 13.460, de junho de 2017.

Os dados informados foram coletados a partir de e-mails, tendo observados a política do sigilo e da confidencialidade nas publicações.

Dessa forma, apresentamos o relatório mensal da ouvidoria do município de Altinho referente ao ano de 2021.

DADOS GERAIS

Durante o ano de 2021, a secretaria de administração foi a que recebeu o maior número de demandas, com um total de 41 e mails, a secretaria de administração recebeu 30 solicitações, seguida pela secretaria de educação com 9, e saúde e assistência social com 1 demanda.

Quanto à conclusão das manifestações dos usuários, a grande maioria foi considerada solucionada pela ouvidoria. Dentre esses pedidos de informações, temos algumas denúncias e pedidos de limpeza das ruas e à respeito do concurso público municipal realizado no ano de 2018.

Pedidos esses de informações sob a classificação e chamamento para trabalhar no ente público.



CANAIS DE ATENDIMENTOS

Foi adotada pela Prefeitura Municipal de Altinho o canal de e mail com total transparência e eficiência para com o cidadão, sendo possível registrar solicitações, denúncias, reclamações, elogios e informações.

ouvidoria@altinho.pe.gov.br

O cidadão também pode optar pelo contato telefônico (81) 3739-1118 ou pelo atendimento pessoal, na sede da prefeitura – Rua Dr. Nestor Varejão, 51 Centro Altinho/PE. No horário das 7h às 13h.

PALÁCIO MUNICIPAL DR. ANTÔNIO LINS DE FIGUEIRÊDO

Rua Dr. Nestor Varejão, 51. Centro | Altinho - PE | CEP 55.490-000 CNPJ: 10.091.502/0001-29
Fones: 81 3739-1118 site: www.altinho.pe.gov.br | e-mail: altinho@altinho.pe.gov.br

CONSIDERAÇÕES GERAIS

Foi observado pela ouvidoria algumas dificuldades para a execução das funções. Notadamente, a mais comum é o descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes, o que ocasionou atraso nas respostas dos usuários. Com menor incidências tivemos outras dificuldades observadas.

- 1 – Relutância dos setores em adotar as medidas recomendadas pela ouvidoria.
- 2 – Dificuldade em entender o sigilo das informações.
- 3 – Respostas inadequadas, como o atraso para o prazo de respostas.
- 4 – Resistência dos colaboradores em compreender as atribuições da ouvidoria.
- 5 – Sensibilização dos gestores e das equipes das áreas administrativas.
- 6 – A sociedade e os cidadãos desconhecem o papel da ouvidoria no município.

RECOMENDAÇÕES

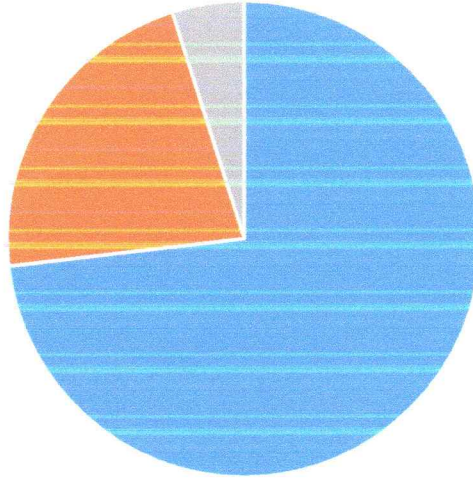
Diante do acompanhamento constante das demandas por parte da ouvidoria geral, entendeu – se conveniente e oportuno apresentar as seguintes recomendações.

- 1 – Recomendar aos seguintes secretários que observem o prazo do cumprimento de resposta as demandas.
- 2 – Reiterar aos secretários da importância da ouvidoria no município, que serve como um instrumento de uma gestão exitosa.
- 3 – Procurar agir com mais rapidez as pequenas demandas, como por exemplo troca de lâmpadas, limpeza urbana e reparos.

Altinho, 28 de dezembro de 2021.

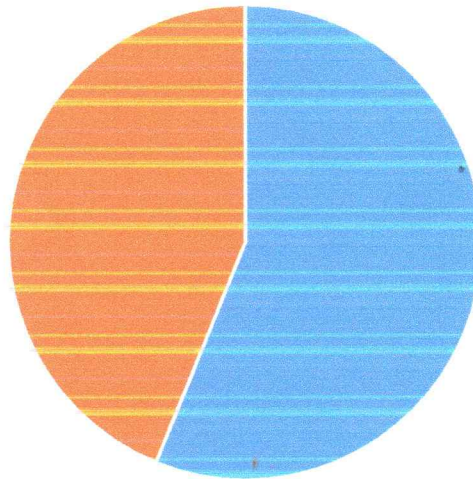
DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES

DEMONSTRATIVO DE MANIFESTAÇÕES



■ Pedido de Informação ■ Solicitação ■ Denúncia ■ Elogio

RESPOSTAS



■ TOTAL DE DEMANDAS ■ TOTAL DE RESPOSTAS