



PREFEITURA DOS  
**PALMARES**  
A ESPERANÇA SE RENOVA

OUVIDORIA MUNICIPAL

## OUVIDORIA MUNICIPAL

# RELATÓRIO DE ATIVIDADE ANUAL

Ano/2023



## 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 2023

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 2023: 03/01/2023 até 31/01/2023**

SECRETARIAS	QUANTIDADES	CONCLUÍDAS	ABERTO
FINANÇAS	1	OK	
AMDESTRAN	3	OK	
ADMINISTRAÇÃO	1	OK	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	5	OK	
SAÚDE	1	OK	
ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	OK	
INFRAESTRUTURA	5	OK	
SAÚDE	1	OK	
SAAE	1	OK	
AEMASUL	1	OK	

Concluimos que à Secretária de Infraestrutura ( 5 cinco) e Iluminação Pública (5 cinco) foram as que mais receberam manifestações, sendo concluídos todos os problemas ora analisados.



**TABELA MÊS DE FEVEREIRO:01/02/2023 até 28/02/2023**

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDOS	ABERTOS
INFRAESTRUTURA	8	OK	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	12	OK	
SAÚDE	3	OK	
FINANÇAS	2	OK	
AMDESTRAN	1	OK	
SAAE	1	OK	
ADMINISTRAÇÃO	1	OK	
EDUCAÇÃO	1	OK	

Concluimos que o Setor de Iluminação Pública (12 doze) foi o que recebeu o maior número de manifestações, sendo sanados os respectivos problemas.



**TABELA MÊS DE MARÇO :01/03/2023 até 31/03/2023**

SECRETARIAS	QUANTIDADES	CONCLUÍDOS	ABERTO
FINANÇAS	4	OK	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	11	OK	
INFRAESTRUTURA	9	OK	
EDUCAÇÃO	2	OK	
SAÚDE	3	OK	
DESENVOLVIMENTO RURAL E MEIO AMBIENTE	2	OK	
FUNDAÇÃO CASA DA CULTURA	1	OK	
ADMINISTRAÇÃO	2	OK	

Concluimos que o Setor de Iluminação Pública (11 onze) foi o que recebeu o maior número de manifestações, sendo sanados os respectivos problemas. As demais secretarias resolveram os problemas apresentados pela população.



**TABELA MÊS DE ABRIL: 02/04/2023 a 30/04/2023**

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDOS	ABERTO
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	14	OK	
AMDESTRAN	1	OK	
SAÚDE	2	OK	
INFRAESTRUTURA	10	OK	
ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	OK	
EDUCAÇÃO	1	OK	
ADMINISTRAÇÃO	3	OK	
FINANÇAS	2	OK	
SECRETÁRIA MULHER	1	ok	
SECRETARIA DE AGRICULTURA	1	OK	
AEMASUL	4	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, Educação e da Mulher, sanando todas as irregularidades postas pelos cidadãos.



**TABELA MÊS DE MAIO: 01/05/2023 até 31/05/2023**

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDOS	ABERTO
FUNDAÇÃO CASA DA CULTURA	1	ok	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	33	OK	
INFRAESTRUTURA	13	OK	
SAAE	2	OK	
FINANÇAS	4	OK	
DESENVOLVIMENTO RURAL E MEIO AMBIENTE	2	OK	
ADMINISTRAÇÃO	1	OK	
DEFESA CIVIL	2	OK	
SAÚDE	5	OK	
SECRETARIA DA MULHER	1	ok	
AMDESTRAN	2	OK	
EDUCAÇÃO	1	OK	

Concluimos que o Setor de Iluminação Pública (33 trinta e três) foi o que recebeu o maior número de manifestações, sendo sanados os respectivos problemas.



**TABELA MÊS DE JUNHO: 02/06/2023 até 30/06/2023**

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDOS	ABERTO
ESPORTE	2	ok	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	7	OK	
SAÚDE	3	OK	
ADMINISTRAÇÃO	1	OK	
SECRETARIA DA MULHER	1	Ok	
SAAE	2	OK	
AMDESTRAN	2	OK	
INFRAESTRUTURA	1	OK	
DEFESA CIVIL	1	OK	
ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	OK	

Concluimos que o Setor de Iluminação Pública (7 sete) foi o que recebeu o maior número de manifestações, sendo sanados todos os problemas.



**TABELA MÊS DE JULHO: 03/07/2023 até 31/07/2023**

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDO	ABERTO
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	18	OK	
INFRAESTRUTURA	14	OK	
AMDESTRAN	2	OK	
ADMINISTRAÇÃO	2	OK	
SAAE	2	OK	
ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	OK	
DEFESA CIVIL	1	OK	
EDUCAÇÃO	1	OK	
OBRAS	1	OK	
MULHER	1	ok	
ESPORTE	1	OK	
FINANÇAS	1	OK	

Concluimos que o Setor de Iluminação Pública (18 dezoito) foi o que recebeu o maior número de manifestações, resolvendo todos os problemas apresentados.



**TABELA MÊS DE AGOSTO: 01/08/2023 até 31/08/2023**

SECRETARIAS	QUANTIDADES	CONCLUÍDOS	ABERTO
ESPORTES	1	OK	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	22	OK	
AMDESTRAN	1	OK	
INFRAESTRUTURA	5	OK	
DEFESA CIVIL	2	OK	
SAÚDE	3	OK	

Concluimos que no mês de agosto todas as secretarias resolveram os problemas apresentados.



**TABELA MÊS DE SETEMBRO: 02/09/2023 até 29/09/2023**

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDOS	ABERTO
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	19	OK	
INFRAESTRUTURA	7	OK	
SAÚDE	3	OK	
SAAE	1	OK	

Concluimos que no mês de setembro todas as manifestações foram resolvidas pelas respectivas secretarias.



**TABELA MÊS DE OUTUBRO: 02/10/2023 até 31/10/2023**

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDOS	ABERTO
AEMASUL	1	OK	
ADMINISTRAÇÃO	1	OK	
DESENVOLVIMENTO RURAL E MEIO AMBIENTE	1	OK	
ESPORTE	1	ok	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	8	OK	
INFRAESTRUTURA	15	OK	
SAAE	1	OK	
SAÚDE	2	OK	

Concluimos que no mês de Outubro todas as manifestações foram resolvidas.



**TABELA MÊS DE NOVEMBRO: 05/11/2023 até 30/11/2023**

SECRETARIAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDOS	ABERTO
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	13	OK	
INFRAESTRUTURA	2	OK	
DEFESA CIVIL	1	OK	
ADMINISTRAÇÃO	1	OK	

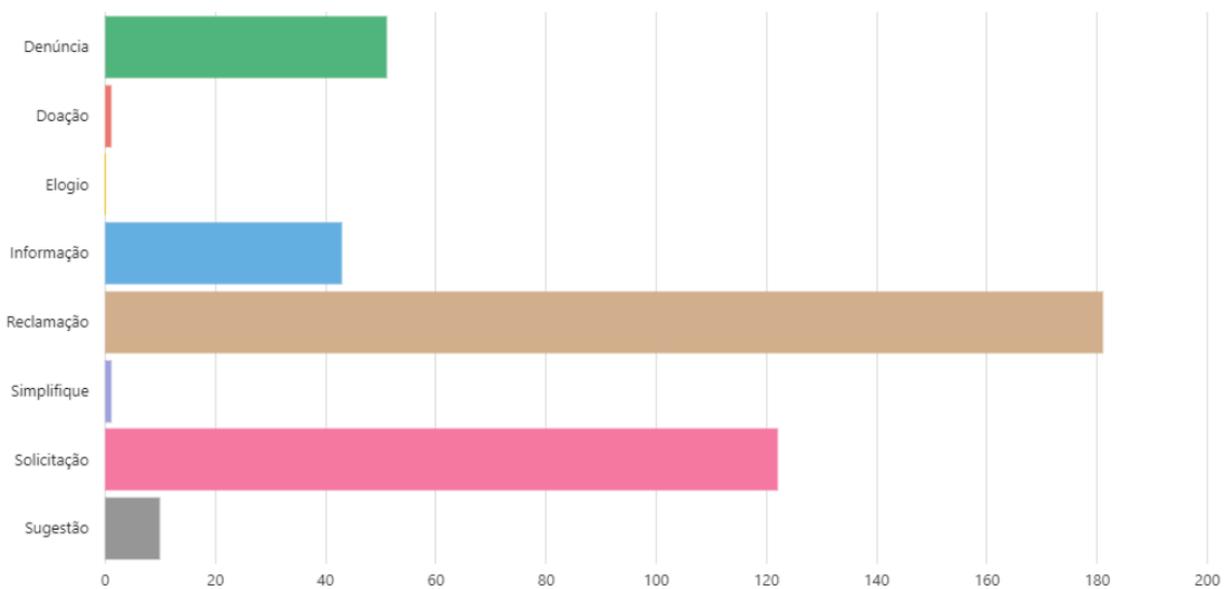
Concluimos que no mês de novembro todas as manifestações foram resolvidas, atendendo aos pedidos da sociedade.



**TABELA MÊS DE DEZEMBRO: 02/12/2023 até 26/12/2023**

<b>SECRETARIAS</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>CONCLUÍDOS</b>	<b>ABERTO</b>
AMDESTRAN	2	OK	
FINANÇAS	1	OK	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	17	OK	
INFRAESTRUTURA	6	OK	
SAAE	2	OK	
SAÚDE	1	OK	

No mês de dezembro o Setor de Iluminação Pública recebeu o maior número de manifestações. As demais secretarias resolveram os problemas apresentados.



Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por categoria e ainda comparar com anos anteriores.

CATEGORIA	2023
DENÚNCIA	51
DOAÇÃO	1
ELOGIO	0
INFORMAÇÃO	43
RECLAMAÇÃO	181
SIMPLIFIQUE	1



SOLICITAÇÃO	122
SUGESTÃO	10

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2023 atendemos 181 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.

Aqui, deixamos algumas sugestões de implantação para o exercício de 2024, 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, 31 de dezembro de 2023.

Atenciosamente:

Deyse Carla da Silva Sales  
Ouvidora do Município dos Palmares  
Portaria GP nº 122 "A".