



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA AZUL
DO NORTE -PA
CNPJ: 34.671.057/0001-34**

**RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA/PORTAL DA
TRANSPARÊNCIA**

Ano: 2023

Sumário

| | |
|---|-----------|
| Sumário | 2 |
| 1. APRESENTAÇÃO | 3 |
| 2. A OUVIDORIA | 4 |
| 2.2. QUADRO DE SERVIDORES DA OUVIDORIA | 7 |
| 2.3. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 8 |
| 2.4. PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES | 9 |
| 2.5. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS | 11 |
| 2.5.1. Assunto: Serviços e Saúde e Licitações | 12 |
| 2.5.2. Assunto: Atendimento | 13 |
| 3 AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES | 14 |
| 3.1. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES | 15 |
| 4 .ATIVIDADES DE GESTÃO DA OUVIDORIA E PORTAL DA TRANSPARÊNCIA | 16 |
| REFERÊNCIAS | 18 |

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem o objetivo apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Água Azul do Norte-PA (PMAAN) com base nos registros de controle e participação social através da [E-sic e Fale Conosco - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#) e nas atividades de gestão desenvolvidas durante o ano de 2023.

O ano de 2023, pode ser classificado como um ano de adequações e de programas e sistemas constantemente utilizados pelas diversas áreas da administração pública. Portanto foi necessário a capacitação de vários membros de equipes técnicas dos setores de atendimento ao cidadão, o serviço prestado pela Ouvidoria foi executado de maneira remota e a disponibilidade presencial, seguindo as medidas adotadas pela prefeitura municipal de Água Azul do Norte-PA. O atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações e pedidos de informação permaneceu atuante por meio dos canais de whatsapp, e-mail, telefone e pelas plataformas E-sic e Fale Conosco.

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Água Azul do Norte-PA, regulamentada através da Lei Federal nº Lei nº 13.460/2017 estabelece em seu art. 10:

que a manifestação do usuário de serviços públicos deverá ser dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável. Portanto, todo órgão ou entidade pública deve possuir uma ouvidoria ou, na sua ausência, entidade que seja responsável pelo recebimento das manifestações.

Unidade de controle interno através da participação e controle social, responsável pelo tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, denúncias, elogios à gestão e prestação de serviços, assim desempenha papel fundamental com vistas ao aprimoramento da gestão da instituição.

Na Prefeitura Municipal o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) também faz parte do rol de serviços prestados pela Ouvidoria. O SIC é um serviço informacional disponível a comunidade universitária e a toda sociedade. Cabe ao SIC gerenciar os pedidos de informação e monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) (Lei nº 491/PMAAN/2018) no âmbito da PMAAN. O monitoramento está ligado a atribuição da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, neste caso está vinculado ao cargo de Ouvidor.

Além do citado acima, está atribuída à unidade de Ouvidoria, ações que visam garantir os Direitos dos Usuários do Serviço Público pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, inclui-se o desenvolvimento e monitoramento da Carta de Serviços ao Cidadão do Serviço Público.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA AZUL
DO NORTE -PA
CNPJ: 34.671.057/0001-34**

TABELA 1: Resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

| Resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria | |
|---|--|
| Atribuição | Atividade |
| Atendimento de Ouvidoria | Atendimento presencial, telefônico, e-mail e whatsapp |
| | Orientação e registro de manifestações e pedidos de informação na Plataforma Fale Conosco. |
| Gestão de manifestações | Analisar as manifestações registradas na Plataforma E-sic, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta. |
| | Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta. |
| | Registrar a resposta do setor na Plataforma Fale Conosco. |
| Gestão de pedidos de informação | Analisar as manifestações registradas na Plataforma Fale Conosco, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta. |
| | Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta. |
| | Registrar a resposta do setor na Plataforma E-sic. |
| Avaliação e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação | Avaliar e monitorar o atendimento aos pedidos de informação, quanto à média de prazo de resposta, recursos e satisfação. |
| | Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação |
| | Avaliar e monitorar a implementação da LAI |
| | Recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação da LAI. |
| | Implementação a transparência ativa, incluindo acionamento de setores de informações necessárias ao rol |
| | Monitorar e implementar os itens de transparência ativa dispostos no menu |



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA AZUL
DO NORTE –PA
CNPJ: 34.671.057/0001-34**

| Resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria | |
|---|---|
| Atribuição | Atividade |
| | “Acesso à informação” do site institucional. Assegurar a atualização e implementação do Plano de Dados Abertos |
| Gestão da Informação | Subsidiar, por meio de levantamento de dados de gestão, as ações de monitoramento da gestão de manifestações, pedidos de informação, transparência ativa. Desenvolvimento de relatórios de gestão de manifestações e pedidos de informação. Fazer publicações, sempre que necessário, nos sites da ouvidoria: ouvidoria.ufes.br e sic.ufes.br |
| Carta de Serviços | Coordenar o desenvolvimento da Carta de Serviços da instituição Implementar as ações para atuação do Conselho de Usuário de Serviços Públicos Coordenar a necessidade de atualização e melhoria dos serviços disponíveis na Carta de Serviços da instituição. |

Fonte: Ouvidoria/PMAAN

2.1 QUADRO DE SERVIDORES

A servidora atuante na Ouvidoria no ano de 2023:

- I. Letícia Cândida Dias Santana

Cargo: Assessoria de Convênios.

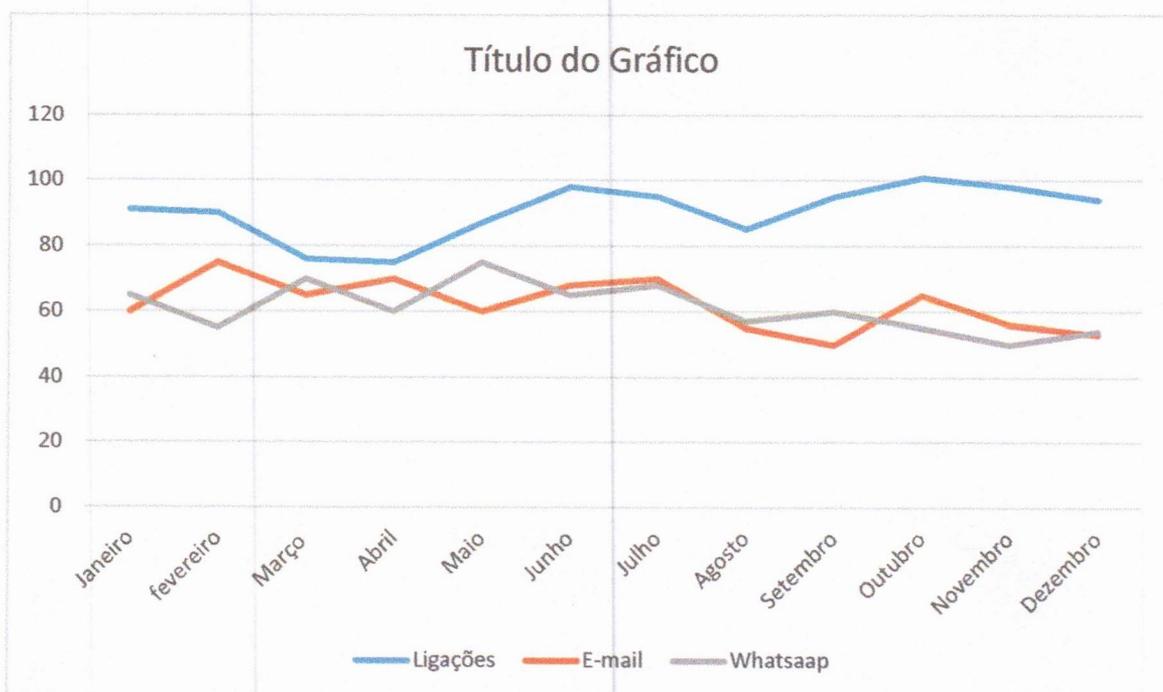
A servidora Daiane Nascimento Garcia, esteve atuando como Ouvidor até o mês de Dezembro do ano de 2022. Até a designação de um novo Ouvidor, o substituto eventual do cargo de ouvidor, assumindo o cargo até o momento atual.

2.2 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Desde o início da vinculação da Ouvidoria da PMAAN, no ano de 2023 foram recebidas em média 05 manifestações diárias, desde de o início do ano de 2023, ou seja, um total de 2.505 registros de controle e participação social geridos pela Ouvidoria e respondidos pelos setores internos da PMAAN (Gráfico 1). Para obter informações detalhados e Pedidos de Informação , assesso através do link <https://aguaazuldonorte.pa.gov.br/transparencia/esic/> .

GRÁFICO I: Participação e controle social na Prefeitura Municipal de Água Azul do Norte-PA.

Fonte: Plataforma E-sic e Fale Conosco





**PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA AZUL
DO NORTE –PA
CNPJ: 34.671.057/0001-34**

O tratamento das manifestações recebidas por meio da Plataforma Fale Conosco envolve: aferição do tipo da manifestação, assunto e setor responsável pela demanda apresentada, além da análise se o relato possui elementos mínimos necessários a atuação do setor, conforme a Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018.

2.3 TIPOS DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

- **Atendimento:** Manifestação relacionada ao atendimento para o acesso ao serviço público.
- **Concurso:** Manifestação relacionada aos procedimentos de concursos para provimento de cargo público, como edital, documentação, prazos, bancas e provas, entre outros.
- **Conduta Gestor e Administradores:** Manifestação relacionada à conduta do ocupante de cargos de liderança no exercício desta função.
- **Licitações e Contratos:** Manifestação relacionada a contrato firmado entre a instituição e terceiros, como prestação dos serviços, recurso aportados, finalidades, processos licitatórios, fiscalização e cumprimento do contrato.
- **Segurança Pública:** Manifestação relacionada à segurança pública no âmbito do município, se inclui relato de casos de furto e roubo.
- **Sistema:** Manifestação relacionada a sistema de tecnologia da informação, e-mail institucional, site institucional, sistema de matrícula, portais.
- **Recursos Humanos:** Manifestação relacionada à política de gestão de pessoas, capacitação, documentação de pessoal, remoção, redistribuição, aposentadoria, licenças.
- **Relações de Trabalho:** Manifestação relacionada à relação interpessoal entre servidores no exercício de suas atividades.

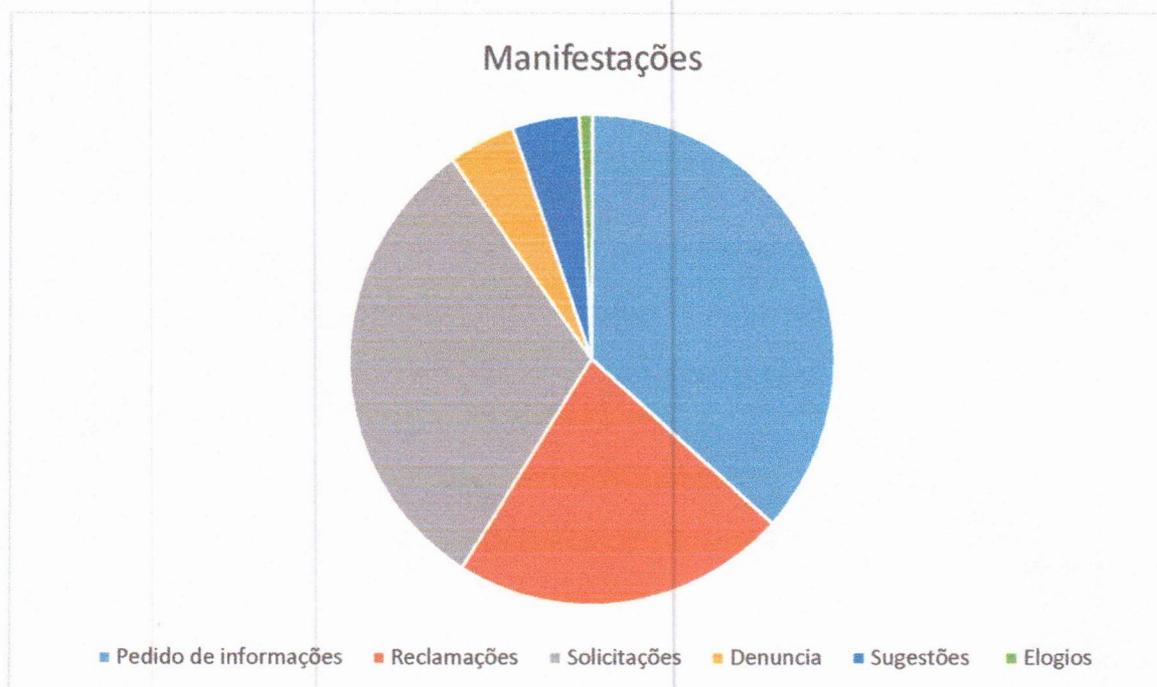
2.4 PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

No processo de recepção das manifestações, o(a) analista da Ouvidoria faz uma análise prévia da demanda apresentada pelo manifestante e procede com a aferição do tipo de manifestação mais adequado ao objetivo apresentado pelo cidadão. (ANEXO I).

No gráfico II, se observa os principais tipos de manifestações recebidas, e respondidas pelos vários setores da prefeitura. Em destaque, os pedidos de informação, seguidos por reclamações e solicitações.

Ressalta-se que para analisar este item são consideradas somente as manifestações que estavam aptas para resposta dos setores da instituição.

GRÁFICO 2: Participação e controle social por tipo – Ano 2023



Fonte: Plataforma Fale Conosco e E-sic.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA AZUL
DO NORTE –PA
CNPJ: 34.671.057/0001-34**

Sobre o tipo mais demandado, o pedido de informação, refere-se ao direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme Lei 12.527/2011.

O segundo tipo mais demandado, as reclamações, se referem à demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.

As manifestações do tipo solicitação podem estar relacionadas a pedido de atendimento e ou adoção de providências por parte da Administração na prestação de serviço público.

2.5 PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS

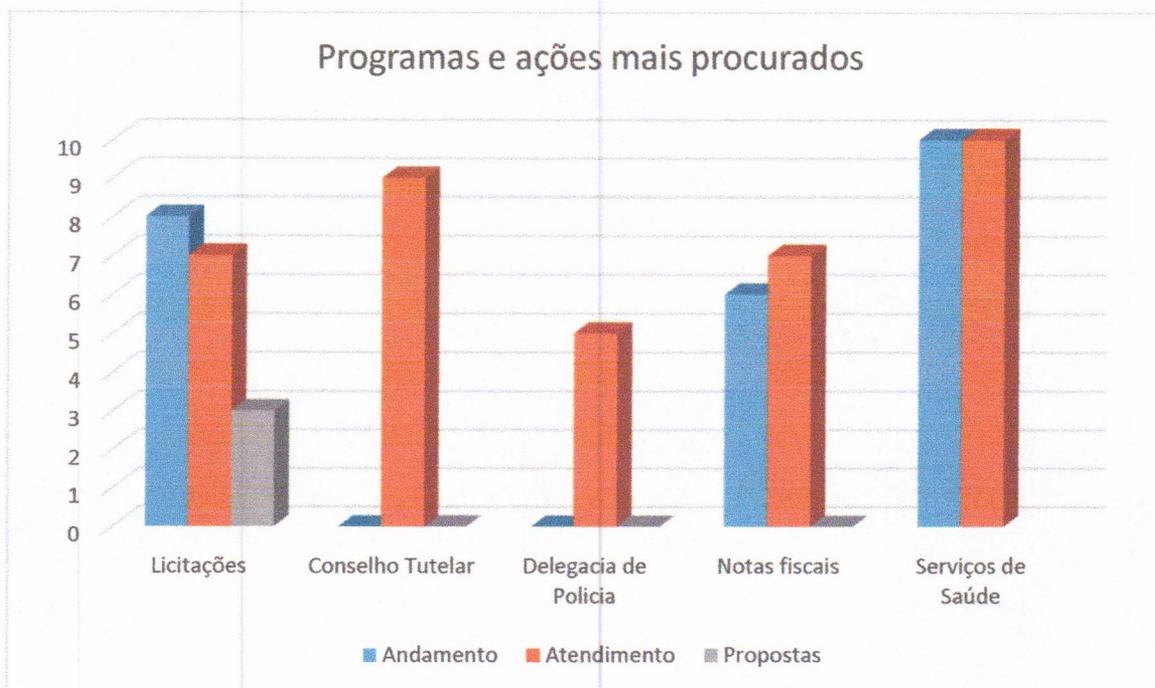
Além do tipo da manifestação, é feito o mapeamento por assunto, e setor responsável pela demanda apresentada. Isto permite maior efetividade na obtenção de informação de forma categorizada, mapeando os principais motivos e setores demandados em determinado período.

O Gráfico III apresenta a participação e controle social por assunto e tipo. Tendo os principais assuntos demandados: Processos Licitatórios, Processo Seletivo, Andamento de Notas Fiscais e Atendimento.

No decorrer da prestação dos serviços no ano de 2023, em meio aos diversos serviços desempenhados pela administração pública, principalmente nas obras de revitalização de estradas vicinais (levantamento de aterros, construção de pontes em concreto armado e implantação de aduelas em pontos críticos), reforma de escolas, construção de unidades de saúde, implantação de programas sociais, tanto

para atendimento as famílias vulneráveis e programas de infraestrutura agrícola. Os principais assuntos demandados serão analisados nos itens a seguir.

GRÁFICO III: Participação e controle social por assunto – Ano 2023



Fonte: Plataforma Fale Conosco e E-sic

2.5.1 Assunto: Serviços de Saúde e Licitações

As manifestações mapeadas com este assunto foram aquelas que continham em seu teor e objetivos, demandas relacionadas ao atendimento nas unidades de saúde, como: horários de atendimentos, serviços ofertados, vacinas e reclamações de atendimento. Licitações: Andamento de processos licitatórios, solicitação de contato ao departamento e proposta para participação de processos.

A principal abordagem do teor das manifestações, foi o direcionamento aos responsáveis pela demanda requerida, encaminhada via remota e protocolada vias físicas em casos de recebimento via e-mail.

Considerando o tipo das manifestações, a Ouvidoria procede com o tratamento e encaminhamento conforme a Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 que estabelece orientações para a atuação das unidades.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA AZUL
DO NORTE -PA
CNPJ: 34.671.057/0001-34**

Com base na instrução citada, e considerando o volume de manifestações de mesmo assunto e teor direcionado ao setor, a ouvidoria identificou a necessidade de reforçar orientações sobre o tratamento das manifestações e competência para apuração dos fatos relatados.

2.5.2 Assunto: Atendimento

Manifestações cujo assunto foi mapeado como 'Atendimento' estão relacionadas ao atendimento e acesso ao serviço público. As manifestações registradas que continham teor relacionado ao assunto 'atendimento' tiveram como motivações principais a insatisfação sobre a dificuldade de acesso e atendimento em canais de contato disponibilizados nos sites dos setores e também solicitando providência para ter acesso a determinado serviço. Sendo o setor mais acionado para resposta a estas demandas.

Foram sugeridas ações de atualização de telefones e e-mails disponíveis nos sites dos setores responsáveis pela prestação dos serviços, além de contato direto com os gestores para apoio e atenção às demandas apresentadas pelos manifestantes

3. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS

ATENDIMENTO

Mesmo diante das medidas atendimento público, conforme exposto no item 1, o trabalho desenvolvido pela unidade de Ouvidoria foi mantido e atuou plenamente na atenção, participação e controle social durante todo o ano.

Adaptação ágil, eficiente e eficaz do trabalho remoto desenvolvido pela Ouvidoria durante a atuação remota e presencial, divulgada através de canais digitais em períodos anteriores. Sendo os canais digitais disponibilizados: e-mails, Whatsapp, a própria Plataforma Fale Conosco e E-sic, conforme disponível no site do Portal da Transparência Municipal: <https://aguaazuldonorte.pa.gov.br/>.

Em contrapartida ao êxito da atuação remota da unidade, cabe considerar possíveis impactos da ausência do atendimento em virtude da falta de telefone fixo nas unidades, mesmo que a demanda desta modalidade de atendimento seja menor do que às do atendimento em meios digitais, pode ter ocorrido ruptura em questões de acessibilidade.

Além destes, a Ouvidoria promove considerável apoio presencial em relação à orientação sobre locais e serviços prestados pela prefeitura municipal, principalmente em finais de vigências contratuais, e acesso a programas sociais, que frequentemente recorrem à ouvidoria.

mediante justificativa.

Pedido de Acesso à informação

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme Lei 12.527/2011.

***Prazo de resposta:** Até 20 dias podendo ser prorrogado por mais cinco dias mediante justificativa.

4. ATIVIDADES DE GESTÃO DA OUVIDORIA E PORTAL DA TRANSPARÊNCIA.

A Ouvidoria esteve atuante em diversas demandas além da gestão de manifestações e pedidos de informação, trazendo resultados positivos à instituição.

Em atendimento as normativas do Tribunal de Contas dos Municípios, que monitora todos os atos elaborados pelos municípios, buscando clareza das ações, acesso as informações e transparência dos mesmos, diante deste através do acesso público <https://aguaazuldonorte.pa.gov.br/>, durante esse ano de 2023, foram inseridas 575 Portarias de atos normativos (licenças maternidade, férias, licenças prêmios, designações e licenças sem remunerações, entre outros), 664 Portarias de Viagens, 179 Decretos (nomeações, exonerações, composição de conselhos municipais, entre outros), 16 Projetos de Leis, 21 Leis sancionadas, Processos Licitatórios conforme divulgação do site do TCM-PA, Planos Municipais de Gestão, Relatórios Patrimoniais, Relatório de Controle Interno, Editais (titulações e processos seletivos), Relatório de Convênios, Balanços Financeiros, Relatórios de Gestão Fiscal, Relatórios Resumidos de Execuções Fiscais, Posts informativos. Vale mencionar que todos os atos normativos mencionados acima foram inseridos em vias digitalizadas, contendo anexo a



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
ÁGUA AZUL DO NORTE –PA
CNPJ: 34.671.057/0001-34**

3.1 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

O processo de tratamento e análise prévia efetuado pelo(a) analista da Ouvidoria, incluindo o processo de adequação do tipo da manifestação de acordo com objetivo almejado pelo manifestante, a triagem de assunto e mapeamento de setores colaborou para continuidade de obtenção de informações estratégicas à instituição, com importante apoio à tomada de decisão pelos gestores.

Cabe avaliar possíveis adequações dos assuntos categorizados para mapeamento das demandas, na resolução de problemas recorrentes.

Manifestação

São Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- Solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- Simplifique: proposta, solicitação de simplificação na prestação do serviço público;
- Comunicação: comunicação de irregularidade de forma anônima;

***Prazo de resposta:** Até 30 dias podendo ser prorrogado por igual período



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
ÁGUA AZUL DO NORTE –PA
CNPJ: 34.671.057/0001-34**

publicação do Diário Oficial dos Municípios –FAMEP.

- Foi respondido o Relatório de Avaliação de Transparência Nacional, verificação realizada no ano de 2023, referente ao ano de 2022, conforme análises realizadas pela Coordenação de Fiscalização Especializada em Transparência Pública e Gestão Fiscal – COTGEF do TCM/PA. A prefeitura Municipal de Água Azul do Norte-PA, obteve o percentual de 77,52%, sendo classificado como BOM, no cumprimento das ações inseridas, conforme foi solicitado na instrução normativa. É importante acrescentar que após essa primeira análise e classificação, foi encaminhado a Prefeitura Municipal o Relatório Técnico da Transparência Pública, Processo nº 108001.2023.1.000, Referente a informação nº 002/2023/COTGEF/DIPLAMFCE, apontando as pendências encontradas. Sendo REQUERIDO, através do Ofício nº 097/2023 de procedência da Assessoria Jurídica Municipal, o prazo para devidos ajustes das pendências apontadas, sendo inserido no prazo estabelecido.

Água Azul do Norte-PA, 26 de Janeiro de 2024.

LETÍCIA CÂNDIDA DIAS SANTANA

Assessora de Convênios

Decreto nº 217/GPMAAN/2022

Responsável pelo Portal da Transparência de AAN

REFERÊNCIAS

BRASIL. Instrução Normativa nº5, de 18 de junho de 2018. Brasília, DF. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – Ouvidoria Geral da União, [2018].

Disponível em: https://www.in.gov.br/material/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/27128217/do1-2018-06-25-instrucao-normativa-n-5-de-18-de-junho-de-2018-27128190. Acesso em: 02 fev 2021.

BRASIL. Portaria nº 581, de 09 de março de 2021. Brasília, DF. Controladoria Geralda União, [2021]. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 25 mar 2021.

Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 491/PMAAN/2018.