



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2024

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ – OGMUI

Ester Pereira Lima
Ouvidora do Poder Executivo Municipal de Uiramutã
Exercício: 2024



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2024, elaborado com a finalidade de dar transparência às atividades desenvolvidas durante o período, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. O presente relatório demonstra as ações executadas, as manifestações recebidas, as providências adotadas, as principais dificuldades encontradas e as recomendações para o fortalecimento da Ouvidoria Municipal.

Ressalta-se que a atual gestão da Ouvidoria iniciou suas atividades em 24 de abril de 2024, motivo pelo qual os dados apresentados correspondem às atividades desenvolvidas a partir desse período.

A Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria Geral do Município constitui um canal permanente de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade, permitindo ao cidadão apresentar:

- ✓ Reclamações;
- ✓ Denúncias;
- ✓ Solicitações;
- ✓ Sugestões;
- ✓ Elogios;
- ✓ Pedidos de informação.

Sua atuação busca fortalecer o controle social, ampliar a participação cidadã e contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

Objetivos

A Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã desenvolveu suas atividades com o propósito de fortalecer a comunicação entre a Administração Pública Municipal e a população, assegurando ao cidadão um canal acessível para apresentação de manifestações relacionadas aos serviços públicos. Durante o exercício de 2024, buscou-se receber, registrar, analisar e encaminhar as demandas aos setores competentes, acompanhando os prazos de resposta e contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão pública. As ações desenvolvidas tiveram como foco ampliar a transparência, incentivar o controle social, promover a participação popular e fornecer informações que subsidiassem a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Município.

Principais atividades desenvolvidas



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ

Durante o exercício de 2024, a Ouvidoria Geral do Município concentrou seus esforços na organização e fortalecimento de suas atividades institucionais. Com o início da nova gestão da Ouvidoria em abril de 2024, foi necessário estruturar os procedimentos internos de atendimento, organizar os registros das manifestações recebidas e estabelecer rotinas administrativas voltadas ao acompanhamento das demandas encaminhadas aos diversos setores da Prefeitura.

No decorrer do ano foram elaborados formulários físicos destinados ao registro de manifestações dos usuários, solicitado a confecção de materiais informativos para divulgação dos serviços da Ouvidoria e realizadas ações de orientação à população sobre os canais disponíveis para apresentação de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios. Paralelamente, foi solicitado o acesso ao Portal da Transparência do Município, possibilitando a utilização do formulário eletrônico de manifestações e a criação do e-mail institucional da Ouvidoria, ampliando os meios de comunicação entre a administração pública e os cidadãos.

A Ouvidoria também realizou o recebimento, registro, análise e encaminhamento das manifestações aos órgãos competentes, acompanhando o tratamento das demandas até a obtenção das respostas necessárias. Todas as solicitações recebidas foram formalizadas por meio de memorandos e ofícios encaminhados à secretaria de Administração e ao Gabinete do Prefeito, observando os prazos estabelecidos pela legislação e pelos procedimentos administrativos adotados pelo Município.

Outra atividade relevante foi a elaboração dos relatórios bimestrais de gestão, os quais registraram as atividades desenvolvidas, os quantitativos de manifestações recebidas, as dificuldades encontradas e as recomendações destinadas ao aprimoramento dos serviços da Ouvidoria Municipal. Esses relatórios serviram como instrumento de acompanhamento das ações executadas.

Manifestações recebidas e indicadores de desempenho

Panorama Geral das Manifestações

Durante o exercício de 2024, a Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã registrou um crescimento gradual na utilização de seus canais de atendimento, reflexo das ações de divulgação e da organização administrativa implementadas ao longo do ano. Nos meses de maio e junho foram registradas 2 manifestações, classificadas como solicitações de providências. No período de julho e agosto, houve o recebimento de 11 manifestações, entre solicitações de informação, denúncias e solicitações de providências encaminhadas por meio do e-mail institucional e de formulários físicos disponibilizados pela Ouvidoria. Nos meses de setembro e outubro foram registrados 29 e-mails institucionais, abrangendo solicitações de informação, encaminhamento de ofícios, alertas emitidos pelo Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SINISA) e comunicações administrativas, não sendo registradas reclamações, denúncias, elogios ou sugestões dos usuários. Já no bimestre de novembro e dezembro



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ

foram contabilizados 20 e-mails institucionais relacionados a solicitações de informação, pesquisas, encaminhamento de documentos oficiais e informativos, mantendo-se a ausência de manifestações classificadas como reclamações, denúncias, elogios ou sugestões. Ao longo do período analisado, todas as demandas recebidas foram registradas, analisadas, encaminhadas aos setores competentes e acompanhadas pela Ouvidoria, reafirmando seu compromisso com a transparência, a participação social e o aprimoramento dos serviços públicos.

Período	Quantidade de registros	Principais tipos de demandas
Maio/Junho	2	Solicitações de providências
Julho/Agosto	11	Solicitações de informação, denúncias e solicitações
Setembro/Outubro	29	Solicitações de informação, ofícios, alertas SINISA e comunicações administrativas
Novembro/Dezembro	20	Solicitações de informação, pesquisas, documentos oficiais e informativos

Análise dos Resultados

Os dados demonstram que, por se tratar de um período de estruturação da Ouvidoria Municipal, houve aumento progressivo da utilização dos canais institucionais de comunicação ao longo do ano. Observa-se que grande parte dos registros recebidos correspondeu a comunicações administrativas, solicitações de informação e encaminhamento de documentos oficiais, evidenciando o papel da Ouvidoria como unidade de interlocução entre a Administração Pública e os órgãos de controle, além do atendimento direto às demandas da população. Também se verificou a ausência de registros formais de elogios e sugestões, aspecto que reforça a necessidade de ampliar a divulgação dos canais de participação social e incentivar a população a utilizar a Ouvidoria como instrumento de avaliação e melhoria dos serviços públicos.

Capacitações e representação institucional

Buscando aperfeiçoar os conhecimentos técnicos necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria, a Ouvidoria Geral participou de diversas capacitações e eventos promovidos por instituições especializadas na área. Entre as principais atividades destacam-se a participação no Seminário Nacional de Ouvidoria, realizado no município de João Pessoa, Estado da Paraíba, nos dias 04 e 05 de junho, ocasião em que foram discutidos temas relacionados à avaliação dos serviços públicos, elaboração da Carta de Serviços, atuação das Ouvidorias no enfrentamento ao assédio moral e sexual, proteção de dados pessoais e fortalecimento do controle social.

Durante o evento também foram realizadas oficinas práticas voltadas ao tratamento de denúncias, acolhimento de usuários e aplicação das diretrizes previstas no Guia Lilás



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ

da Controladoria-Geral da União, contribuindo para o aperfeiçoamento dos procedimentos adotados pela Ouvidoria Municipal.

Posteriormente, em agosto, foram realizadas reuniões técnicas com representantes da Ouvidoria Estadual do SUS e contatos com a Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), objetivando obter orientações para futura adesão ao sistema Fala.BR, considerado um importante instrumento para ampliar o acesso dos cidadãos aos serviços da Ouvidoria, especialmente nas comunidades indígenas e localidades mais distantes do Município.

Melhorias implementadas

Apesar das limitações estruturais existentes, importantes avanços foram alcançados ao longo do exercício de 2024. Entre eles destaca-se a obtenção do acesso ao e-mail institucional da Ouvidoria, vinculado ao Portal da Transparência do Município, permitindo maior organização das demandas recebidas e ampliando os canais oficiais de atendimento à população. Também foram produzidos materiais de divulgação contendo informações sobre o funcionamento da Ouvidoria e seus canais de atendimento, os quais passaram a ser divulgados em grupos de comunicação utilizados pela comunidade, contribuindo para ampliar o conhecimento da população acerca dos serviços oferecidos pelo setor.

Além disso, foram encaminhadas solicitações administrativas visando a aquisição de equipamentos permanentes, materiais de expediente e demais recursos indispensáveis ao funcionamento adequado da Ouvidoria, demonstrando o compromisso da gestão com o fortalecimento da estrutura administrativa e com a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Principais dificuldades

Ao longo do exercício de 2024 foram identificadas limitações estruturais que impactaram diretamente o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria. Entre elas destacam-se a inexistência de uma sala exclusiva para atendimento reservado aos cidadãos, a ausência de equipamentos de informática próprios, a falta de urnas destinadas ao recebimento de manifestações presenciais e a insuficiência de materiais de expediente necessários para o desempenho das atividades administrativas.

Também foi constatada a necessidade de ampliação dos canais de comunicação com a população, especialmente por meio da implantação da plataforma Fala.BR, ferramenta que possibilita maior alcance dos serviços da Ouvidoria, sobretudo junto às comunidades indígenas e localidades de difícil acesso. Em razão dessas necessidades, diversos memorandos e ofícios foram encaminhados à Administração Municipal solicitando providências para estruturação do setor, permanecendo parte dessas solicitações pendentes ao encerramento do exercício.



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ

Considerações finais

O exercício de 2024 marcou o início da estruturação da Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã sob a atual gestão, com a implantação de procedimentos administrativos, ampliação dos canais de atendimento e fortalecimento da comunicação entre a Administração Pública e a população. Mesmo diante das limitações estruturais, a Ouvidoria desempenhou suas atribuições com responsabilidade, realizando o recebimento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações, além de participar de capacitações e desenvolver ações voltadas à transparência, à participação cidadã e ao fortalecimento do controle social. As atividades desenvolvidas ao longo do ano contribuíram para consolidar a atuação da Ouvidoria como um importante instrumento de diálogo entre a sociedade e o Poder Público, estabelecendo bases para o aperfeiçoamento contínuo da gestão municipal.

CONCLUSÃO

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã demonstra que, ao longo do exercício de 2024, foram desenvolvidas ações importantes para a estruturação e fortalecimento da Ouvidoria Municipal. As atividades realizadas contribuíram para ampliar os canais de atendimento, aperfeiçoar os procedimentos internos e fortalecer a comunicação entre a Administração Pública e a população.

Os resultados alcançados evidenciam o compromisso da Ouvidoria com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos, estabelecendo bases para o aprimoramento de sua atuação nos próximos exercícios. Dessa forma, a Ouvidoria reafirma seu papel como instrumento de escuta, mediação e fortalecimento da gestão pública, contribuindo para uma administração municipal cada vez mais eficiente, transparente e voltada ao interesse da sociedade.

Ester Pereira Lima
Ouvidora do Poder Executivo Municipal de Uiramutã
Exercício: 2024