



PREFEITURA DA
ESCADA

TUA HISTÓRIA OSTENTA CONQUISTAS

**COORDENADORIA DO SISTEMA
DE CONTROLE INTERNO**



COORDENADORIA DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DE ESCADA

Prefeito Municipal

Maria José Fidelis Moura Gouveia

Coordenador do Sistema de Controle Interno do Município

Clegianes Monteiro de Luna Albuquerque

Assessoria Técnica da Controladoria Geral do Município

CENTRO DE TECNOLOGIA E ASSESSORIA PÚBLICA - CETASP

Sumário

INTRODUÇÃO.....	2
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	3
CANAIS DE ATENDIMENTO	4
MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2021.....	5
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ELETRÔNICA.....	6
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO FALE CONOSCO	10
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA WHATSAPP BUSINESS.....	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS	11



PREFEITURA DA
ESCADA
TUA HISTÓRIA OSTENTA CONQUISTAS

Av. Dr. Antônio de Castro, 680,
Jaguaribe, Escada - PE | 55500-000
governodaescada@gmail.com
(81)3534-1400
www.escada.pe.gov.br
CNPJ: 11.294.303/0001-80

INTRODUÇÃO

A Coordenadoria do Sistema de Controle Interno do Município de Escada-PE, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral, referente ao exercício de 2021, em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O objetivo do presente Relatório é apresentar o desempenho da Ouvidoria Geral do Município, descrevendo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as manifestações registradas foram atentamente observadas, providenciando-se respostas as mais satisfatórias possíveis.

Este Relatório, portanto, tem o intuito de apresentar a transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada demanda registrada recebida.



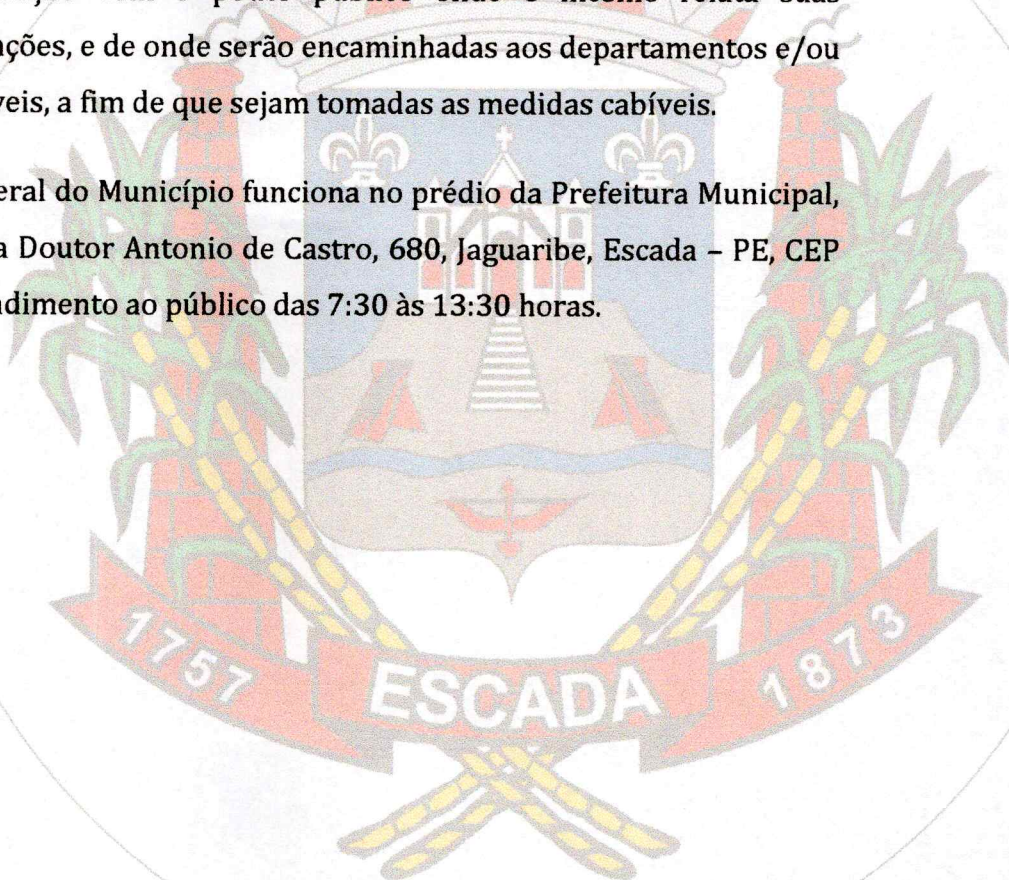
PREFEITURA DA
ESCADA
TUA HISTÓRIA OSTENTA CONQUISTAS

Av. Dr. Antônio de Castro, 680,
Jaguaribe, Escada - PE | 55500-000
governodaescada@gmail.com
(81)3534-1400
www.escada.pe.gov.br
CNPJ: 11.294.303/0001-80

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. É um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas reclamações e solicitações, e de onde serão encaminhadas aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

A Ouvidoria Geral do Município funciona no prédio da Prefeitura Municipal, localizado na Avenida Doutor Antonio de Castro, 680, Jaguaribe, Escada – PE, CEP 55.500-000, com atendimento ao público das 7:30 às 13:30 horas.





PREFEITURA DA
ESCADA
TUA HISTÓRIA OSTENTA CONQUISTAS

Av. Dr. Antônio de Castro, 680,
Jaguaribe, Escada - PE | 55500-000
governodaescada@gmail.com
(81)3534-1400
www.escada.pe.gov.br
CNPJ: 11.294.303/0001-80

CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de atendimento presencial, chamadas telefônicas, WhatsApp, e-mail institucional da ouvidoria e pelo Portal da Transparência da Prefeitura de Escada, através das abas da Ouvidoria Eletrônica e do Fale Conosco.

Durante o exercício de 2021, a Gestão Municipal manteve disponível 06 (seis) canais de atendimento, sendo eles:

CANAL	ACESSO
Forma Presencial	Rua Doutor Antônio de Castro, 680, Jaguaribe, Escada-PE, 55500-000
Telefone	(81) 3534-1400
WhatsApp	(81) 3534-1400
E-mail	ouvidoriapmescada@gmail.com
Ouvidoria Eletrônica	http://transparencia.escada.pe.gov.br/app/pe/escada/1/ouvidoria-municipal
Fale Conosco	http://transparencia.escada.pe.gov.br/app/pe/Escada/1/fale-conosco



PREFEITURA DA
ESCADA
TUA HISTÓRIA OSTENTA CONQUISTAS

Av. Dr. Antônio de Castro, 680,
Jaguaribe, Escada - PE | 55500-000
governodaescada@gmail.com
(81)3534-1400
www.escada.pe.gov.br
CNPJ: 11.294.303/0001-80

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2021

No decorrer do ano de 2021, a Ouvidoria Geral do Município de Escada-PE recebeu um total de 54 (cinquenta e quatro) manifestações através da Ouvidoria Eletrônica, Fale Conosco e WhatsApp, sendo estas distribuídas da seguinte forma:

CANAL	QUANTITATIVO
Ouvidoria Eletrônica	38 manifestações realizadas
Fale Conosco	11 manifestações realizadas
WhatsApp	05 manifestações realizadas
TOTAL	54 manifestações realizadas



PREFEITURA DA
ESCADA
TUA HISTÓRIA OSTENTA CONQUISTAS

Av. Dr. Antônio de Castro, 680,
Jaguaribe, Escada - PE | 55500-000
governodaescada@gmail.com
(81)3534-1400
www.escada.pe.gov.br
CNPJ: 11.294.303/0001-80

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ELETRÔNICA

Das 38 manifestações que foram recepcionadas via sistema eletrônico da ouvidoria, foram:

- 04 Denúncias;
- 07 Dúvidas;
- 12 Reclamações;
- 01 Elogio;
- 01 Outro;
- 13 Solicitações;

Uma destas manifestações permanecem em andamento, referente ao item das Solicitações:

- A manifestação sob protocolo nº **202111241211481**, que se trata de uma solicitação de informações: "Bom dia! Falo de São Paulo e presto serviços ao Banco Santander na área de regularização patrimonial. Ocorre o seguinte, Na data de 02/02/2021,encaminhei um representante a Prefeitura Municipal e peticionamos a Não Incidência de ITBI para registro de uma cisão e incorporação em 3 matrículas de imóveis do Banco Santander com fundamento na Constituição Federal em seu artigo 156, II, § 2º e no Código Tributário Nacional em seu artigo 36, Protocolo 138/2021, abaixo descrição dos atos: Matrículas nº 1317,1318 e 1319 do Cartório de Registro de Imóveis de Escada - PE. 1- Em decorrência da Assembleia Geral Extraordinária de 28/04/2006, registrada na JUCESP sob nº 306.512/06-3, em 16/11/2006, anexa, foi aprovada a Cisão Parcial, com versão de parcela do patrimônio do BANCO DE PERNAMBUCO S/A - BANDEPE, CNPJ 10.866.778/0001-77 para o BANCO ABN AMRO REAL S/A, CNPJ 33.066.408/0001-15; 2- Em decorrência da Assembleia Geral Extraordinária realizada em 30/04/2009, registradas na JUCESP sob nº 550.768/12-9 e 550.767/12-5, em 27/12/2012, anexas, foi aprovada a



PREFEITURA DA
ESCADA
TUA HISTÓRIA OSTENTA CONQUISTAS

Av. Dr. Antônio de Castro, 680,
Jaguaribe, Escada - PE | 55500-000
governodaescada@gmail.com
(81)3534-1400
www.escada.pe.gov.br
CNPJ: 11.294.303/0001-80

Incorporação da totalidade do patrimônio do BANCO ABN AMRO REAL S/A, CNPJ 33.066.408/0001-15 pelo BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, CNPJ 90.400.888/0001-42; No momento do protocolo, recebemos o número de celular de uma funcionária, Srta. Marli - (81) 9 9452-7047, para realizarmos consultas a respeito do processo. Pelo final do mês de março (03/2021), fomos informados que o processo encontrava-se sob análise do departamento Jurídico e as consultas a respeito do andamento do mesmo seria via e-mail (procuradoria.escadaa@gmail.com) ou telefone com a Srta. Fernanda - (81) 9 9176-1150. Em contato com a Srta. Fernanda, pelo final do mês de maio (05/2021) ela alegou que o processo seguiu para análise da Srta. Ana - Procuradora Municipal, onde permanece até a presente data. Nunca conseguimos contato com a Srta. Ana, pois sempre que tentamos a Secretaria nos orienta a ligar em um determinado horário, e, quando ligamos ninguém nos atende. Prezados, através deste venho solicitar um atendimento digno e de qualidade, pois também, diversas vezes comparecemos a Prefeitura e não nos forneceram tão pouco um protocolo de atendimento, tela de tramitação do processo, resposta formalizada e detalhada por e-mail... Apenas recebemos informações verbais de que processo está em análise, como preciso posicionar meu cliente, apenas argumentos acabam não surtindo efeito visto ser uma consulta muito informal. Considerando o tempo de tramitação do processo, por gentileza, qual andamento dele? Há um parecer por parte da Srta. Procuradora ou Departamento Jurídico? Há um prazo estimado para retorno? Fico no aguardo de um posicionamento e permanecemos à disposição!"

○ Observação:

Abaixo, apresentamos os gráficos contendo o detalhamento e informações estatísticas destas 38 manifestações.



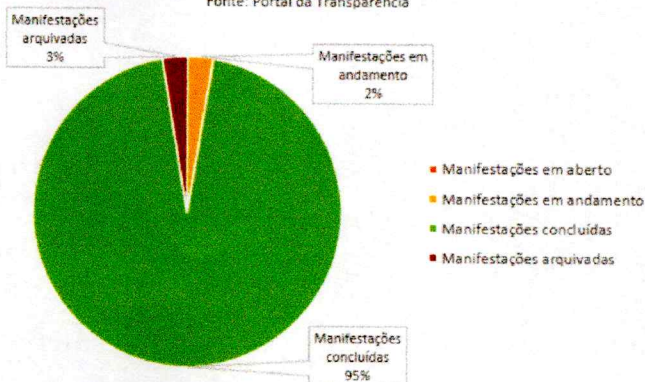
PREFEITURA DA
ESCADA
TUA HISTÓRIA OSTENTA CONQUISTAS

Av. Dr. Antônio de Castro, 680,
Jaguaribe, Escada - PE | 55500-000
governodaescada@gmail.com
(81)3534-1400
www.escada.pe.gov.br
CNPJ: 11.294.303/0001-80

DADOS DOS REGISTROS DA OUVIDORIA	
Manifestações em aberto	0
Manifestações em andamento	1
Manifestações concluídas	36
Manifestações arquivadas	1
Total de manifestações	38

Dados dos registros da Ouvidoria

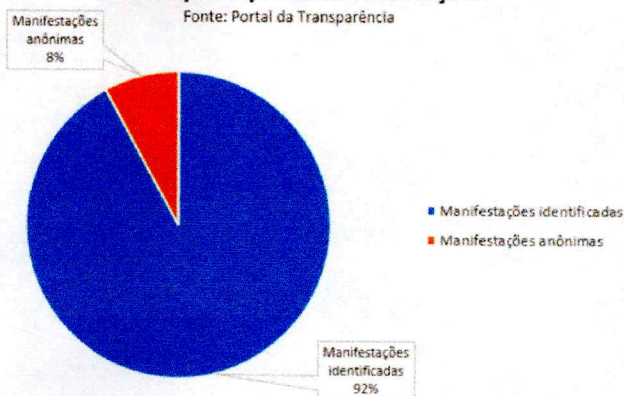
Fonte: Portal da Transparência



DADOS DOS REGISTROS DA OUVIDORIA	
Manifestações identificadas	35
Manifestações anônimas	3
Total de manifestações	38

Dados por tipo de identificação

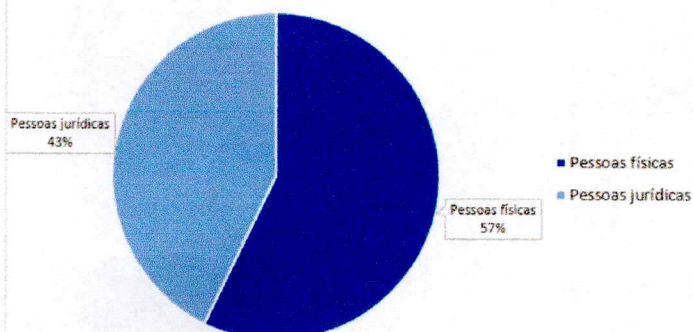
Fonte: Portal da Transparência



DADOS POR NATUREZA JURÍDICA	
Pessoas físicas	20
Pessoas jurídicas	15
Anônimos	3
Total de manifestações	38

Dados por Natureza Jurídica

Fonte: Portal da Transparência





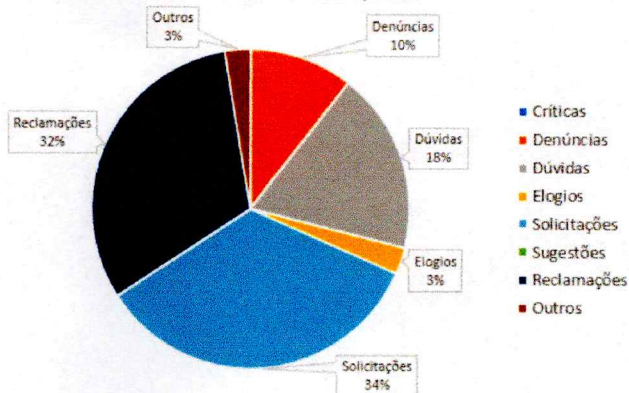
PREFEITURA DA
ESCADA
TUA HISTÓRIA OSTENTA CONQUISTAS

Av. Dr. Antônio de Castro, 680,
Jaguaribe, Escada - PE | 55500-000
governodaescada@gmail.com
(81)3534-1400
www.escada.pe.gov.br
CNPJ: 11.294.303/0001-80

DADOS POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO	
Críticas	0
Denúncias	4
Dúvidas	7
Elogios	1
Solicitações	13
Sugestões	0
Reclamações	12
Outros	1
Total de manifestações	38

Dados por Natureza da Manifestação

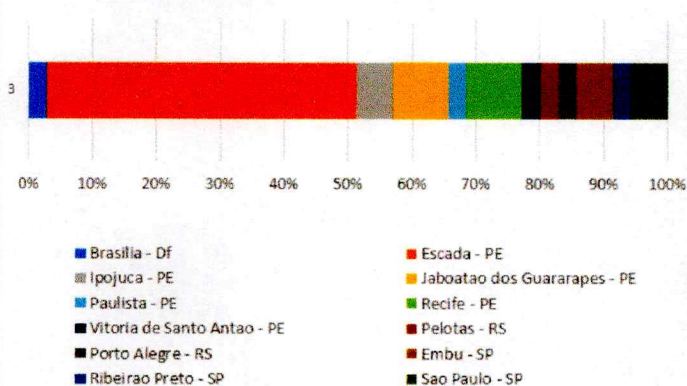
Fonte: Portal da Transparência



DADOS POR LOCALIDADE	
Anônimo	3
Brasília - Df	1
Escada - PE	17
Ipojuca - PE	2
Jaboatão dos Guararapes - PE	3
Paulista - PE	1
Recife - PE	3
Vitória de Santo Antão - PE	1
Pelotas - RS	1
Porto Alegre - RS	1
Embu - SP	2
Ribeirão Preto - SP	1
São Paulo - SP	2
Total de manifestações	38

Dados por Natureza da Manifestação

Fonte: Portal da Transparência





PREFEITURA DE
ESCADA
TUA HISTÓRIA OSTENTA CONQUISTAS

Av. Dr. Antônio de Castro, 680,
Jaguaribe, Escada - PE | 55500-000
governodaescada@gmail.com
(81)3534-1400
www.escada.pe.gov.br
CNPJ: 11.294.303/0001-80

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO FALE CONOSCO

No decorrer do ano de 2021, foram registradas 11 manifestações pelo sistema do Fale Conosco, conforme apresentamos abaixo:

Luis Carlos da Silva Lins	luislins3@gmail.com	(55) 81994-8143	DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS IMPOSTO DE RENDA	Vocês poderiam enviar minha declaração de rendimentos 2021 pelo email acima para fins de DECLARAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA? CPF 707651704-34 Sou Professor efetivo da rede municipal há 25 anos. Muito obrigado
Beatriz Faria	legal@fgfcontadores.com.br	(34) 99100-9137	credenciamento de empresa para emissão de NFSe	Boa tarde! Teria algum e-mail para onde posso encaminhar a solicitação de senha para acessar o sistema de emissão de NFSe? Como devo proceder? Solicitei para o sócio responsável e não recebi a senha. Podem me auxiliar? precisamos com urgência desta senha. Aguardo retorno, obrigada Beatriz Faria - beatrizfaria@fgfcontadores.com.br 34 9 9100-9137
Mizael Mariz dos Santos	missaonovasboas@gmail.com	(81) 98170-2195	Informações não encontradas no Portal	01- Média de homicídios da cidade? 02- Assaltos 03- Quantos habitantes tem escada? 04- Qual a renda administrada pelo Executivo?
Banco do Brasil	issqn@bb.com.br	(31) 97317-8008	Programa recolhimento ISSQN não funciona	Prezados, Referente ao prefixo 1058-CNPJ 00000000142905, do Banco do Brasil, informamos que o site http://hm2solucoes.com.br/portal/open.do?sys=PDC , não está funcionando. Aguardamos posicionamento para que seja possível o recolhimento do imposto ISSQN - terceiro e próprio, competência 07/2021.
RENATO LEITE DE SOUSA	leites.contadores@outlook.com	(81) 98602-0528	Desconto Materiais Aplicados - Construção Civil	Bom dia, Prezados(as), Gostaria de Retirar uma dúvida, Iremos prestar um Serviço na Área de Construção Civil, Nesse serviço iremos aplicar Materiais, Gostaria de saber o percentual de Desconto do Material aplicado que podemos Abater para Base de Cálculo do imposto? Atenciosamente, Renato Leite F. 81 98602-0528
tiago	administrativo@officecontabilpe.com.br	(81) 98433-1020	inscrição municipal	Boa tarde gostaria de saber qual é a numeração da minha inscrição municipal PERSONNALITE PAPER 26.153.210/0001-03
Henrique César Freire de Oliveira	henrique.cesar32@gmail.com	(81) 99252-1879	Baixa de Registro de empregado	Prezados, Estive servidor desta prefeitura ocupando cargo em comissão na Secretaria de Infraestrutura no ano de 2008. Fui exonerado, contudo consta vínculo ativo junto ao Ministério do Trabalho. Solicito providências de baixa deste registro funcional. Grato Att Henrique Oliveira CPF 025.619.624-90 OAB/PE 22.508
Camila	fiscal@contcon.adm.br	(19) 3866-5711	cadastro empresa de outro municipio	Boa tarde, tudo bem? A empresa Orsola Construtora, devidamente constituída e situada na cidade de Conchal/SP, provavelmente irá prestar serviço de construção civil na cidade de Escada/PE, e gostaríamos de saber se é necessário algum cadastro com o município de vocês (onde será a obra). No aguardo, obrigada!
ZANE CLEIDE BATISTA	ALFREDOMRANGEL@YAHOO.COM.BR	(81) 3224-2118	INSCRIÇÃO PESSOA JURIDICA	GOSTARIA DE SABER SE A EMPRESA(CNPJ; 26.210.137/0001-64) JÁ POSSUI INSCRIÇÃO MUNICIPAL E QUAL O NUMERO? POIS PRECISAMOS DE NOTA FISCAL ELETRONICA.
SOLANGE NAZARÉ	solangenazaree@gmail.com	(81) 99946-8829	IPTU 2021	Solicito boleto para pagamento do IPTU 2021 do imóvel - inscrição do imóvel - 02.01.044.0042.001, inscrição 16520.
JUCEPE	presidencia@jucepe.pe.gov.br	(00) 00000-0000	Medida Provisória nº 1.040 - alterações nos trâmites de abertura	Prefeitos(as), Segue em anexo Ofício desta Junta Comercial referente a Medida Provisória nº 1.040 - alterações nos trâmites de abertura de empresas para análise e providências que julgarem cabíveis. Por fim, informamos que o prazo mencionado no ofício em anexo fora prorrogado para o dia 31/05/2021. Atenciosamente, Rosana Bezerra Gabinete da Presidência
Otávio Vinhas Amorim	otaviovinhas94@gmail.com	(81) 98368-1838	DENTISTA UBS	Bom dia, sou Cirurgião Dentista. Gostaria de saber como faço para ta encaminhando currículo para trabalhar na Unidade Básica de Saúde de Escada



PREFEITURA DA
ESCADA
TUA HISTÓRIA OSTENTA CONQUISTAS

Av. Dr. Antônio de Castro, 680,
Jaguaribe, Escada - PE | 55500-000
governodaescada@gmail.com
(81)3534-1400
www.escada.pe.gov.br
CNPJ: 11.294.303/0001-80

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA WHATSAPP BUSINESS

Objetivando facilitar e ampliar o acesso à Ouvidoria Municipal, foi implementado o serviço do WhatsApp Business através do telefone (81) 3534-1400, para que os usuários pudessem se manifestar de maneira menos formal, usando a linguagem habitual e podendo inclusive se expressar com fotos, áudios e vídeos, conforme sua necessidade. Foram recebidas 05 (cinco) manifestações. Destas manifestações recebidas, 05 (cinco) foram de natureza administrativa e todas atendidas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe à Ouvidoria Geral do Município, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal.

Assim, utiliza um canal de atendimento que é acionado após a solicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual é conhecido como segunda instância de atendimento. Em muitos casos constitui-se uma interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados. Pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a possibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões



PREFEITURA DA
ESCADA
TUA HISTÓRIA OSTENTA CONQUISTAS

Av. Dr. Antônio de Castro, 680,
Jaguaribe, Escada - PE | 55500-000
governodaescada@gmail.com
(81)3534-1400
www.escada.pe.gov.br
CNPJ: 11.294.303/0001-80

via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Pensar em novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda também é primordial para se avançar rumo ao atendimento ideal e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimento e agilidade.

Porém apesar do caminho trilhado, os números da Ouvidoria Geral do Município corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos da cidade.

Escada, 29 de julho de 2022.

Ouvidora Geral do Município

Controladora Geral do Município