



APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório Anual das manifestações registradas junto à Ouvidoria do Município da Gameleira, concernente ao exercício de 2021, em linguagem cidadã conforme os Arts. 14 e 15 da **Lei N° 13.460/17**.

A Ouvidoria é um órgão de controle social de participação do usuário, atuando no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, tem como finalidade evidenciar os pontos negativos e positivos em relação aos serviços prestados a população, assim, proporcionar melhorias nos serviços prestado.

A produtividade da Ouvidoria geral do Município, foi quantificada através da consolidação de dados constantes nos registros deste departamento, no período de 06/01/2021 á 30/12/2021.

O objetivo deste Relatório, é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, evidenciando as ações desenvolvidas em relação às manifestações recebidas, além de contribuir para a melhoria da gestão, visando efetiva transparência da Administração Pública.

A Ouvidoria do Município da Gameleira tem por finalidade atuar no sentido de garantir a qualidade e eficiência dos serviços prestados pelos diversos órgãos do Poder Executivo Municipal à sociedade.

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

Canais de Atendimento

A Prefeitura Municipal da Gameleira oferece total transparência e eficiência no atendimento ao cidadão, sendo possível registrar solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios.

Canais de Atendimentos

pelos quais a Ouvidoria do Município da
Gameleira acolhe o seu público



WhatsApp

(81) 9905- 7032

Presencial

Avenida José Barradas,
nº 95 Centro
55530-000



E-mail



ouvidoria@gameleira.
pe.gov.br

Telefone

(81) 9905- 7032



Sistema / Portal



<http://transparencia.gameleira.pe.gov.br>

Reclamação

Manifeste sua insatisfação com um
serviço público

Simplifique

Sugira alguma ideia para
desburocratizar o serviço público

Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de
melhoria dos serviços públicos

Denúncia

Comunique um ato ilícito praticado
contra a administração pública

Elogio

Expresse se você está satisfeito com
um atendimento público

Solicitação

Peça um atendimento ou uma
prestação de serviço



Relatório Anual da Ouvidoria

Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017.

Os dados informados foram coletados a partir do sistema, no Portal de Transparência, utilizado no tratamento das demandas, apresentadas durante o ano, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações.

Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Prefeitura da Gameleira referente ao ano de 2021.

Atualmente a Ouvidoria do Município da Gameleira é um órgão de defesa dos direitos do cidadão, esclarecimento dos seus deveres e atua na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o Cidadão e o Poder Executivo Municipal. Tem como missão ouvir o cidadão, registrar, encaminhar e acompanhar as demandas, além de mediar conflitos e propor aperfeiçoamentos, sinalizando melhorias à Administração Municipal.

A Ouvidoria do Município da Gameleira apresenta a 1ª Edição do Relatório Anual, referente ao exercício 2021, explicitando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados por este departamento no período em questão.

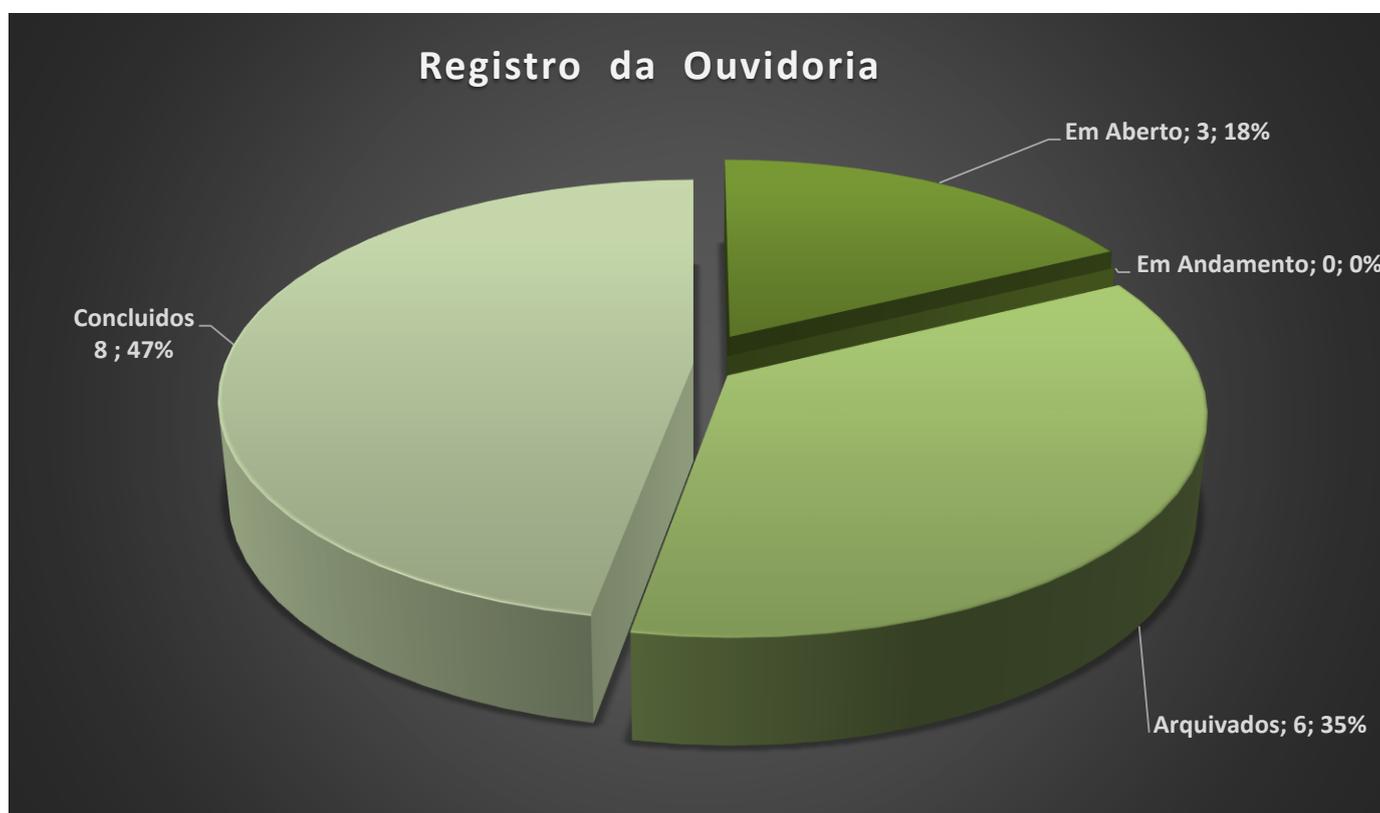


Demonstração de Manifestações

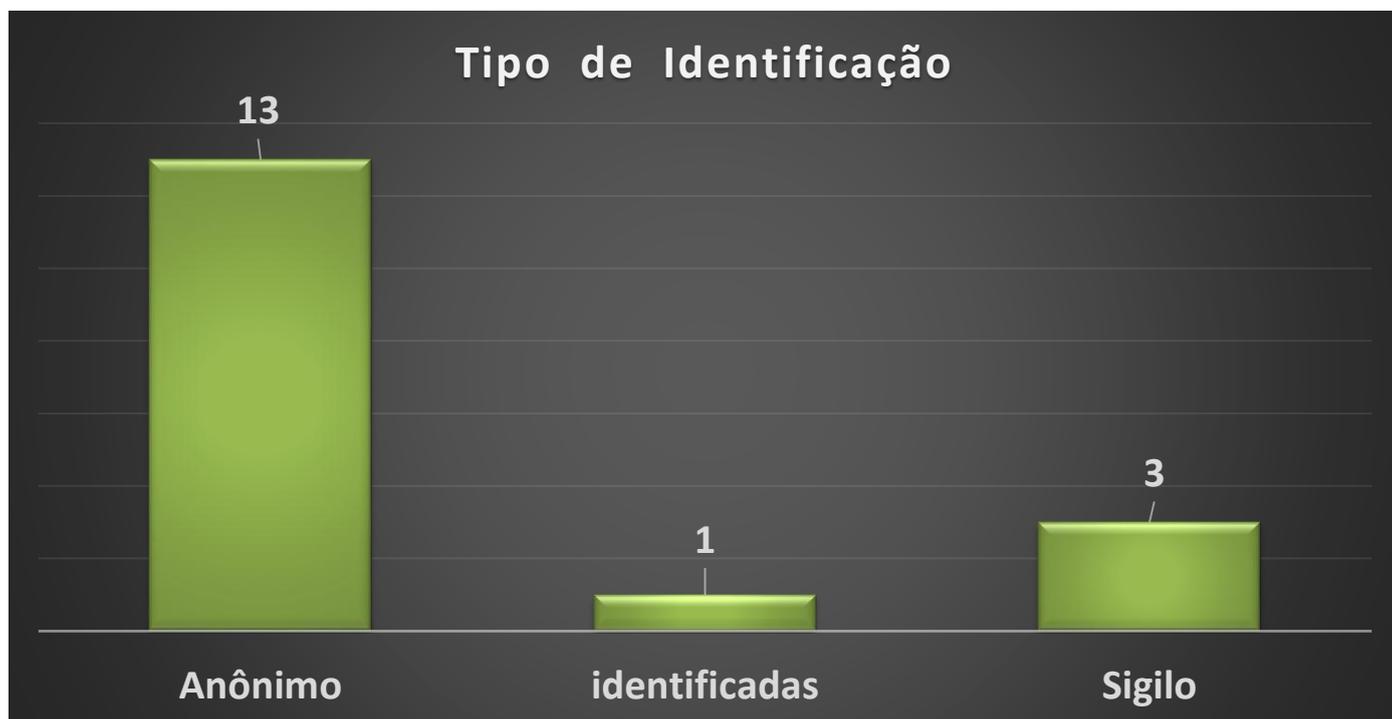
As manifestações chegam à Ouvidoria, através de diversos canais de atendimento, onde são devidamente classificadas por natureza e enviadas ao setor responsável para apuração e parecer conclusivo, em um prazo de 20 dias, que pode ser prorrogado por igual período, sob justificativa.

No período de 06/01/2021 à 30/12/2021, foram processadas 17 (*dezesete*) Manifestações, totalizando a média de 1,4 atendimentos por mês.

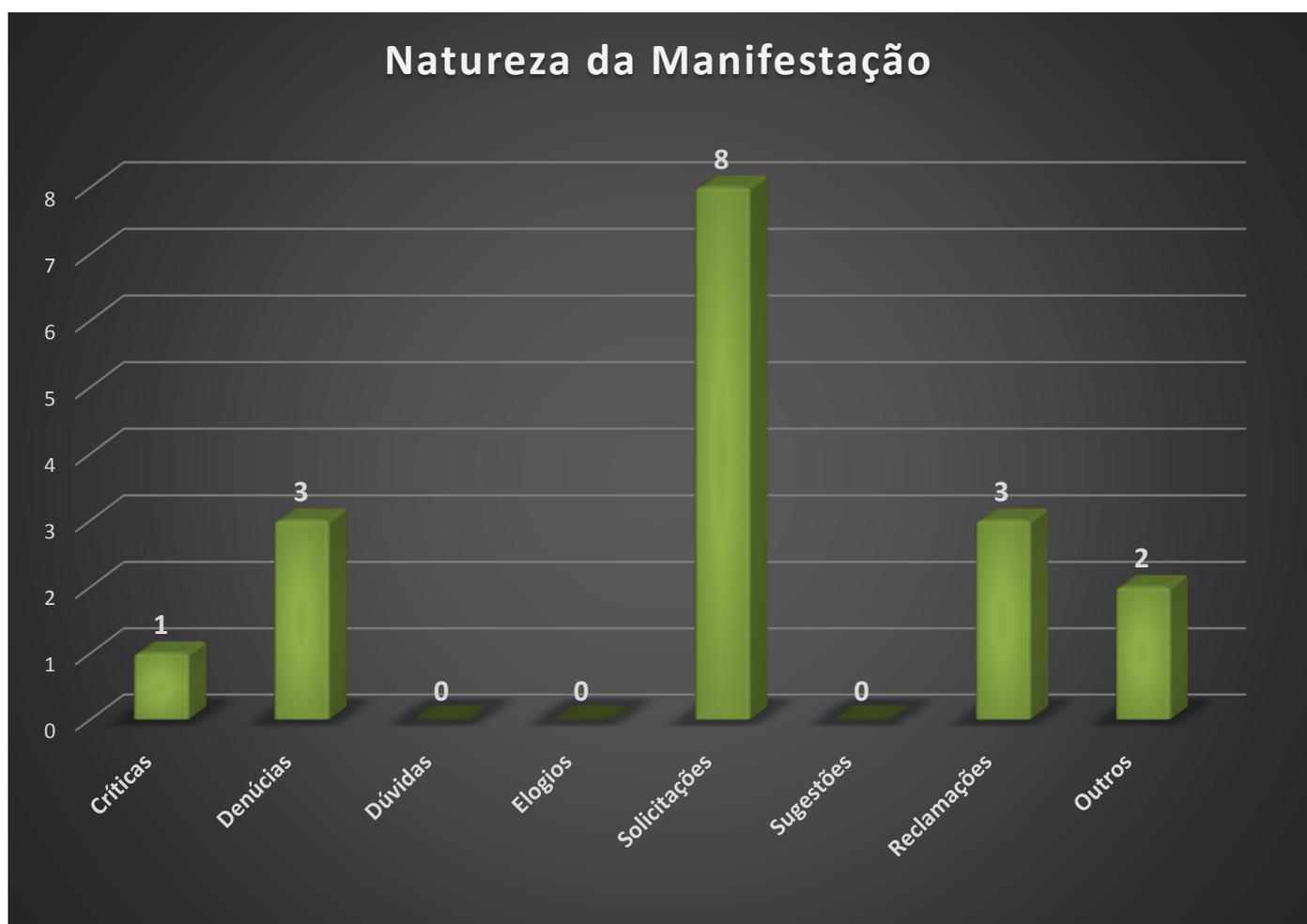
Os gráficos abaixo representa as manifestações em 2021 registradas pela departamento de Ouvidoria do nosso Município:



Tipo de Identificação



Natureza da Manifestação





Análise e Conclusão

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição.

Atua como um espaço de diálogo, com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Depois de avaliados todos os dados, considerando o ponto de vista de expectativas externas, com o objetivo de reflexão institucional e possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade.

Sugerimos que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência. Desta forma visamos o aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores.

Optamos por um engajamento através de reuniões, frisando sempre a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social.

Cicero Marcelo de Melo
Unidade de Ouvidora

Ana Paula Monteiro
Controladoria Geral