

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2022



PREFEITURA MUNICIPAL DA GAMELEIRA - PE

CICERO MARCELO DE MELO
OUVIDOR GERAL MUNICIPAL

Bem-Vindos

Este é o relatório de Gestão da Ouvidoria da Prefeitura Municipal da Gameleira – PE, ano 2023.

O objetivo deste relatório é permitir que o cidadão tome conhecimento do cenário geral da atuação da Ouvidoria no exercício de 2022. Serão apresentados o conceito, a missão e as atribuições desta Ouvidoria, bem como os canais disponíveis para registro de manifestação.

Além disso, serão publicadas a estrutura de pessoal do setor, base legal, a capacitação da equipe, a classificação das manifestações, fluxo de atendimento, dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria e considerações finais.

1. Conceito

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Gameleira/PE, é uma instância de participação e controle social, responsável por interagir com usuário (pessoa física ou jurídica) com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços oferecidos e garantir que as manifestações apresentadas sejam respondidas.

2. Missão

É um órgão de natureza mediadora, que atua de forma imparcial e visa garantir os direitos de manifestação e de informação do cidadão, contribuindo assim para a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Gameleira.

3. Atribuições

- Promover a participação do usuário na administração pública;
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios éticos e legais;
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão;
- Promover a mediação para resolução de conflitos entre o usuário e a administração pública;
- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações recebidas, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

4. Canais disponíveis

A Ouvidoria deste município garante à população 06 (seis) canais de atendimento direto, a saber:

- Atendimento presencial: Avenida José Barradas, 95, Centro, GAMELEIRA - PE. Horário de atendimento presencial: De 07:00 às 12:00
- Caixa de coleta de manifestões, distribuídas em diversos órgãos públicos de nossa cidade.
- Atendimento telefônico: Através do número (81) 99905-7032
- Website através de link disponibilizado pelo portal oficial da Prefeitura Municipal da Gameleira: <http://transparecia.gameleira.pe.gov.br>
- E-mail: ouvidoria@gameleira.pe.gov.br
- WhatsApp: Através do número (81) 99905-7032

5. Estrutura de pessoal:

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor

- Cicero Marcelo de Melo – Ouvidor

6. Base Legal:

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460 de junho de 2017;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação;

- Lei nº 1.219, de 04 de agosto de 2022, que dispõe sobre a instituição da ouvidoria Gera do município de Gameleira/PE.

7. Capacitação:

Esta Ouvidoria fomenta a participação em cursos relacionados aos trabalhos desenvolvidos na área de atendimento, possibilitando o frequente aprimoramento profissional e a prestação de um serviço público de excelência:

DATA	CURSO
17/10/2021	Ouvidoria: lei 13.460-17 Descomplicada
05/11/2021	Defesa do Usuário e Simplificação
30/10/2021	Gestão em Ouvidoria
16/10/2021	Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública
16/10/2021	Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos
05/11/2021	Resolução de conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias

8. Classificação das manifestações

- **Reclamação** – Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- **Denúncia** - Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

- **Elogio** - Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- **Sugestão** - Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração;
- **Solicitação** - Pedido para adoção de providências ou informação em geral acerca das entidades da administração pública.

9. Fluxo de atendimento

Com o advento da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Ouvidoria atende o prazo de 30 dias prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período para apresentar a resposta conclusiva.

Na hipótese de os elementos apresentados serem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário apresentar complementação de informações.

O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original e será aberto um prazo de 30 dias para o usuário apresentar as informações solicitadas. Se não houver retorno do usuário, a manifestação será arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva.

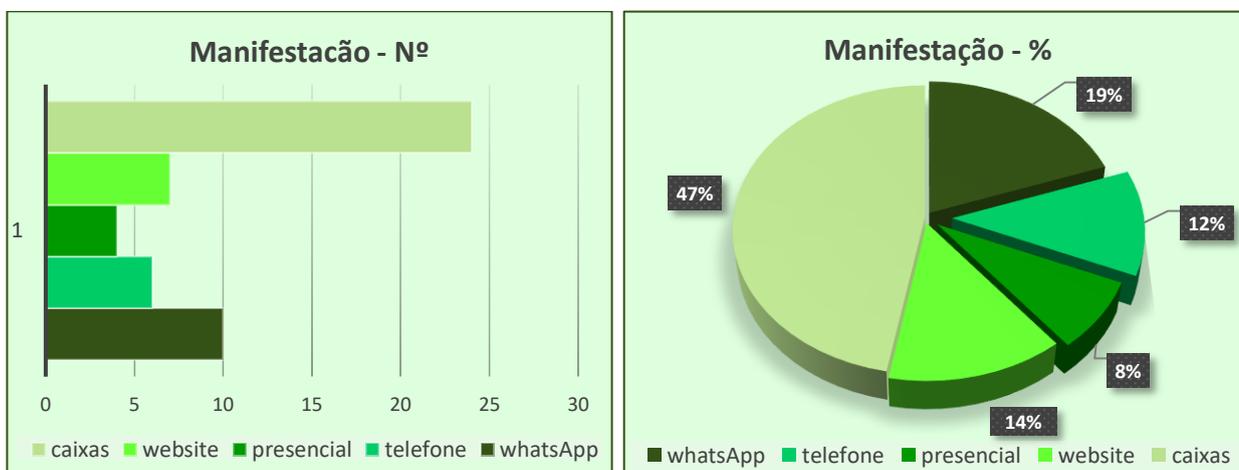
A resposta conclusiva é a decisão administrativa final, por meio da qual a Ouvidoria se manifesta acerca da procedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.

10. Dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria

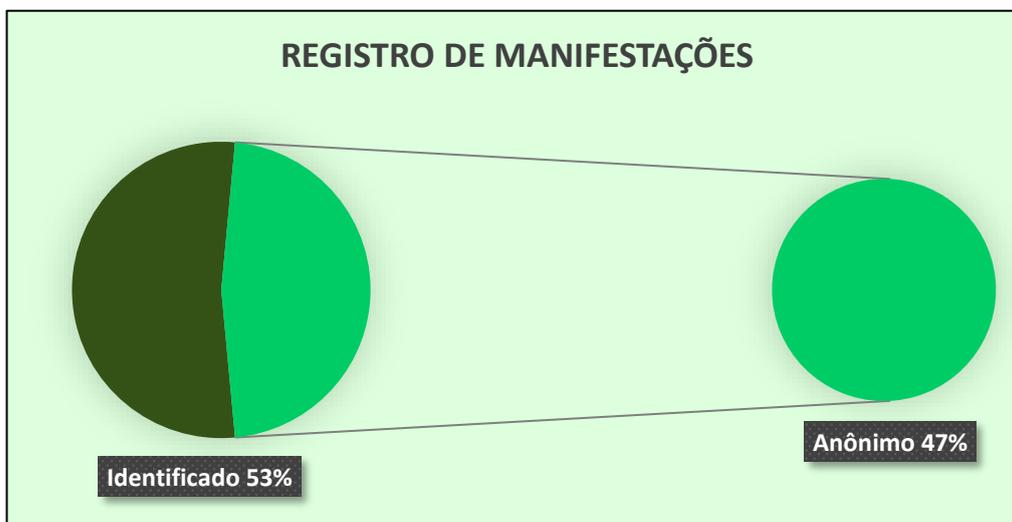
A seguir é possível analisar, através de gráficos, a produtividade da Ouvidoria frente às manifestações registradas no ano de 2022.

10.1 Origem

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Gameleira, registrou um total de 51 manifestações. De acordo com os registros, os canais de atendimento preferenciais pelos usuários foram: caixas de coleta de manifestações, com 24 registros (47%), seguido pelo WhatsApp com 10 registros (19%), website com 07 registros (14%), atendimento telefônico com 06 registros (12%), e por último presencial com 04 registros (8%).

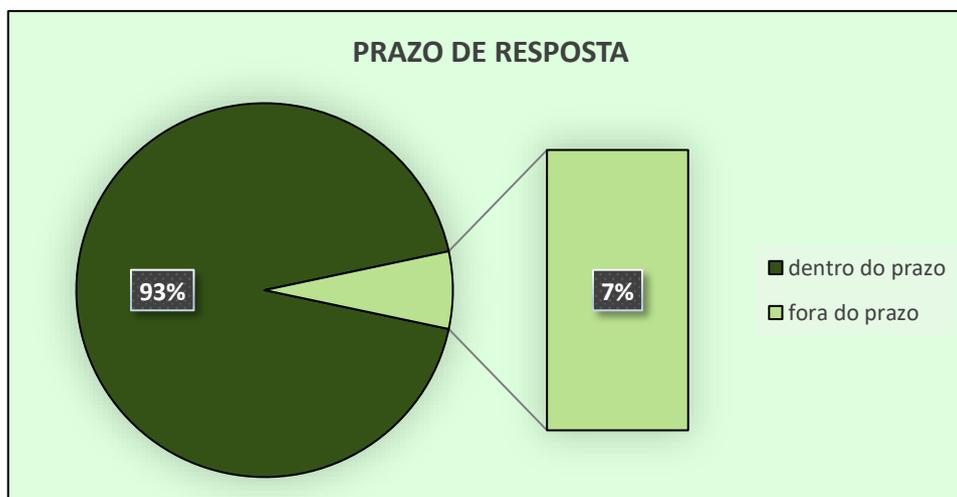


Destas, 27 foram manifestações identificadas e 24 manifestações anônimas.



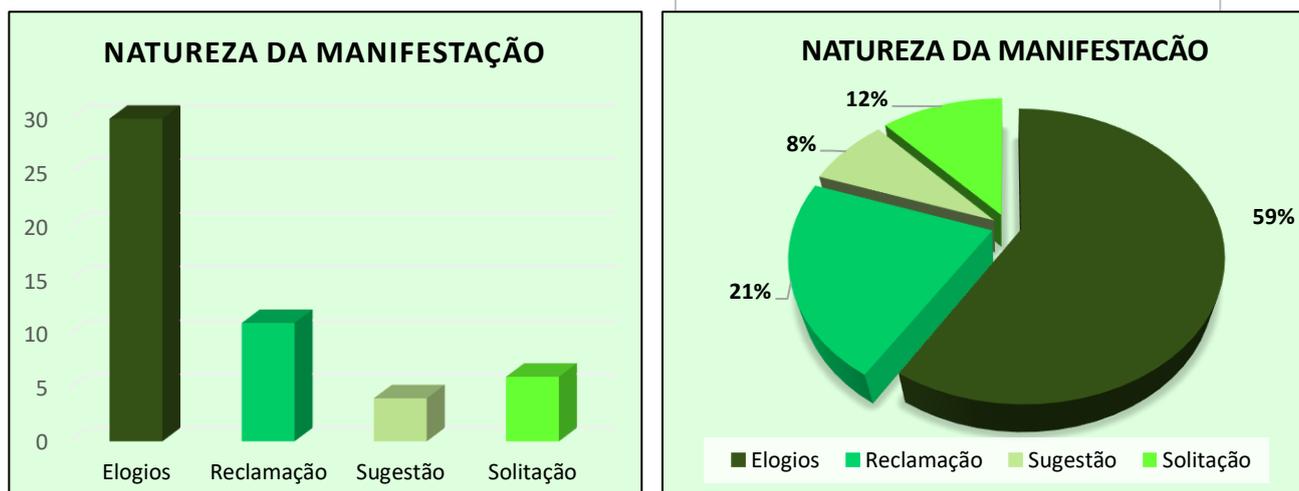
E, analisando as manifestações a partir do segundo semestre, foi possível identificar que o mês de setembro despontou em número de manifestações. Destas, a maior incidência diz respeito à elogios sobre atendimentos na área da Assistência Social, com 28% das demandas.

Todas as 51 manifestações recebidas em 2022 foram tratadas e respondidas. Apenas uma manifestação encontra-se em trâmite, encaminhada à análise externa da Prefeitura Municipal de Gameleira, e mesmo com um retorno ao manifestante sobre a tramitação, ainda não recebemos a resposta conclusiva para encerramos a manifestação. Dos registros, 42 foram solucionados obedecendo o prazo de 30 dias ou 60 com justificativa. O restante, 3 foram igualmente solucionados, porém ultrapassaram o prazo de resposta esperado e desejado por esta ouvidoria.



10.2 Natureza

Quanto à natureza, as manifestações foram classificadas em solicitação, reclamação, denúncia, elogio e sugestão.



10.3 Sugestões e melhorias

Identificamos, frequentemente, manifestações a respeito da ineficiência do serviço de iluminação pública no município, e conseqüentemente, uma insatisfação generalizada deste segmento. As solicitações, reclamações e denúncias tangem à falta de lâmpadas para reposição, o tempo de espera para substituição de lâmpadas queimadas e a falta de equipamentos para compor os postes já instalados. Sugerimos uma intervenção da administração pública neste sentido para fornecer aos cidadãos garantia dos seu direitos.

Em relação à prestação de serviços à saúde no município, sugerimos ao gestores de saúde um olhar acolhedor às reclamações que se resumem, de forma genérica, ao atendimento pouco humanizado por parte dos profissionais de saúde que atuam na linha de frente. Aconselhamos a prática de capacitação dos profissionais através de treinamentos e reuniões periódicas gerencias, para além de detecção das práticas laborais inapropriadas, proporcionar conexão e confiança entre os gestores e os funcionários da saúde.

11. Considerações finais

O ano de 2022 foi marcado por um período de aprendizagem e implementação de um serviço personalizado de Ouvidoria neste município.

Optamos por construir um sistema próprio de Ouvidoria que respeitasse todos os preceitos legais, mas que tivesse a identidade desta administração.

Nós da Ouvidoria, juntamente com o setor de Tecnologia da Informação não medimos esforços para construir um sistema que pudesse reunir todas as ações deste segmento e também fornecer transparência do serviço prestado.

Encontramos muitos desafios, mas idealizamos o fornecimento aos usuários de um atendimento diferenciado, respeitoso, seguro, efetivo, contínuo e cortês.

Ao longo de 2023, trabalharemos para aprimorar nossos serviços, incluir novas estatísticas e avaliar a satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados. Nos comprometemos ainda mais com a ética e a transparência das informações.

Por fim, todas as manifestações foram devidamente analisadas por esta Ouvidoria, mediante gestão integrada com as secretarias responsáveis, assegurando que o cidadão recebesse tempestiva e fundamentalmente as respostas acerca dos anseios apresentados.

Agradecemos as parcerias firmadas com todas as secretarias e setores, e com cada servidor desta prefeitura. Agradecemos a confiança do Prefeito Dr. Leandro Ribeiro Gomes depositada em nós, pois através desta junção, foi possível que a Ouvidoria, mesmo em formação, oferecesse um serviço digno aos cidadãos Gameleirenses.