

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA
OUVIDORIA DE SIRINHAÉM 2022**





PREFEITA MUNICIPAL

Camila Machado Leocádio Lins dos Santos

VICE-PREFEITO MUNICIPAL

Manoel Soares de Souza Filho

OUVIDOR GERAL MUNICIPAL

Marcone Moura de Vasconcelos



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	4
3. CANAIS DE ATENDIMENTO	5
4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DE SIRINHAÉM NO ANO DE 2022	6
4.1. Manifestações por período de atendimento	6
4.2. Dados dos registros da Ouvidoria	7
4.3. Dados por tipo de identificação	8
4.4. Dados por natureza jurídica	9
4.5. Dados por natureza da manifestação	10
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	11



1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Sirinhaém-PE, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral de 2022, de acordo com a Lei Municipal nº 1364/2014 e em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017. O desígnio do presente relatório é fornecer uma visão abrangente do desempenho da Ouvidoria Geral do Município, descrevendo e detalhando as ações desenvolvidas, com destaque em nosso compromisso em analisar atentamente todas as manifestações registradas, providenciando as respostas mais satisfatórias possíveis e propondo recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Sirinhaém.

Este relatório, portanto, materializa e reflete a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informações estratégicas para os gestores, e dados os objetivos, para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada demanda registrada recebida, que serviram de contribuição genuína para a melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre na busca pela valorização da cidadania e também do fortalecimento da democracia.

2. 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 de Sirinhaém, na Rua Sebastião Chaves, nº 432, Sirinhaém- PE, CEP: 55580-000, com atendimento ao público das 08:00 às 13:00 horas.



3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas por meio de atendimento presencial, chamadas telefônicas, e-mail institucional da ouvidoria, pelo Site Portal da Prefeitura de Sirinhaém, através das abas Ouvidoria Eletrônica e E-SIC. Durante o período analisado, a Gestão Municipal manteve disponível os seguintes canais de atendimento:

CANAL	ACESSO	REGISTRO
Presencial	Rua Sebastião Chaves, nº 432, Centro, Sirinhaém-PE, CEP:55580-000	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria
E-mail	ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria
Telefone	(81) 3577-1188	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria
Ouvidoria	http://transparencia.sirinhaem.pe.gov.br/app/pe/sirinhaem/1/ouvidoriainicipal	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria
E-SIC	http://transparencia.sirinhaem.pe.gov.br/app/pe/sirinhaem/1/e-sic	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria
Fale Conosco	http://transparencia.sirinhaem.pe.gov.br/app/pe/sirinhaem/1/faleconosco	Registro em formulários eletrônico próprio do E-SIC

OUV
Rua Sebas

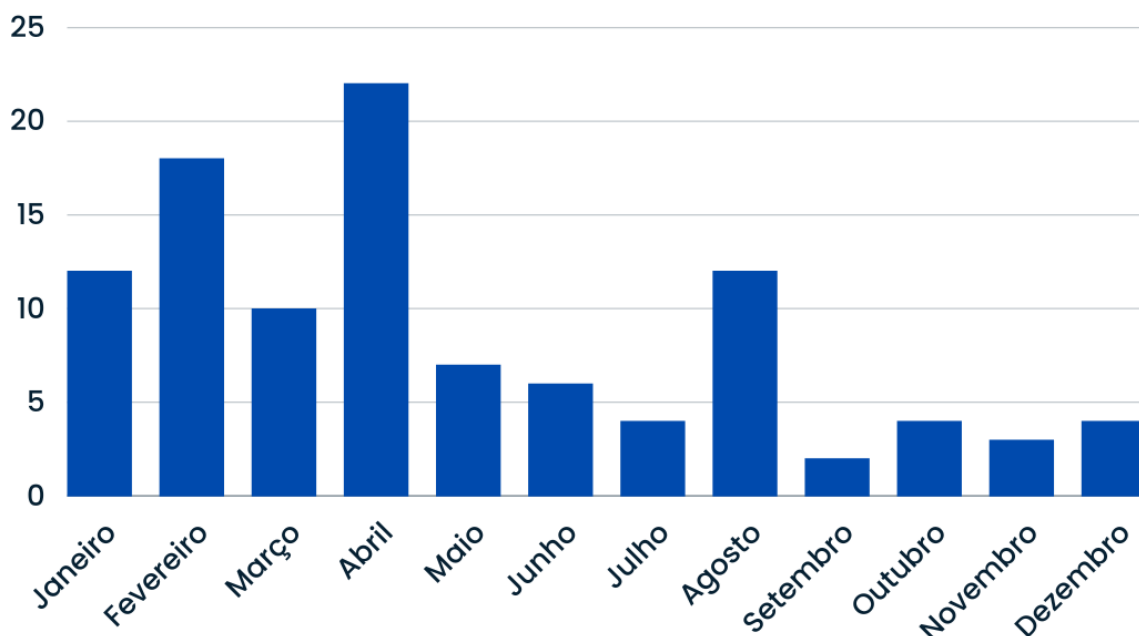


55580-000

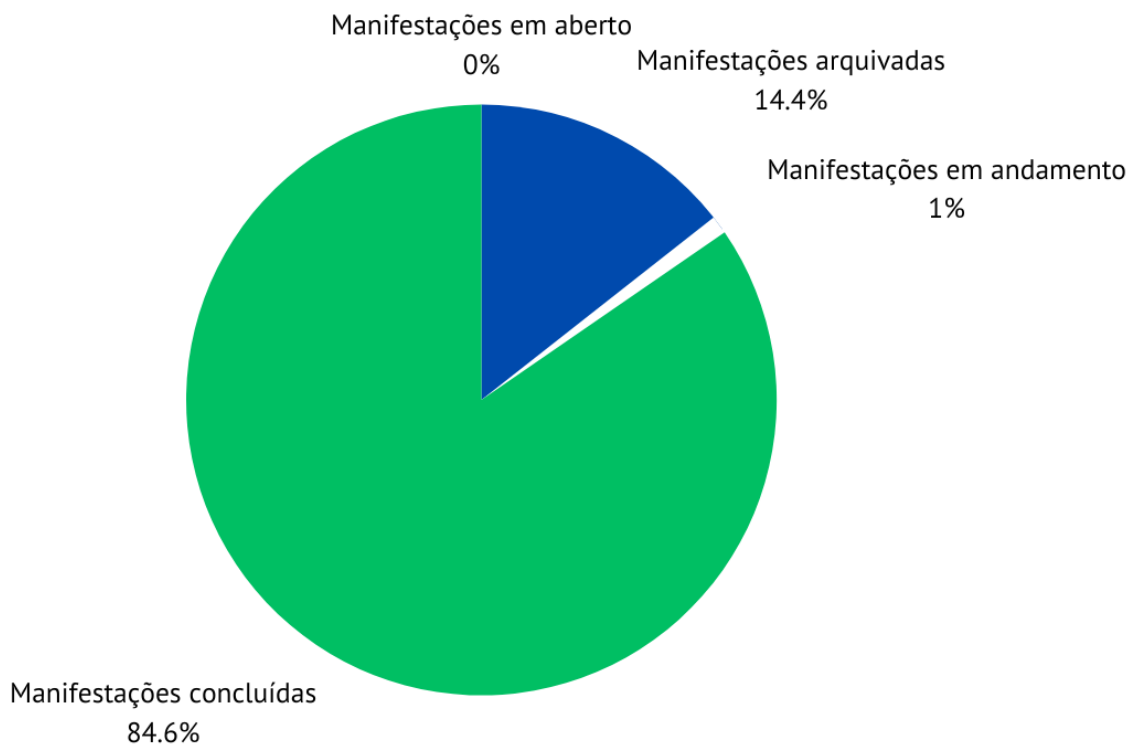
4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DE SIRINHAÉM NO ANO DE 2022

O presente relatório, demonstra, através de gráficos, o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2022. Dessa forma, os gráficos foram divididos, relativamente, pelo seu conteúdo e pelos dados que contém, entre eles, temos: manifestação por período de atendimento, por registros da Ouvidoria, por tipo de identificação, por natureza jurídica e por natureza da manifestação.

4.1 Manifestações por período de atendimento

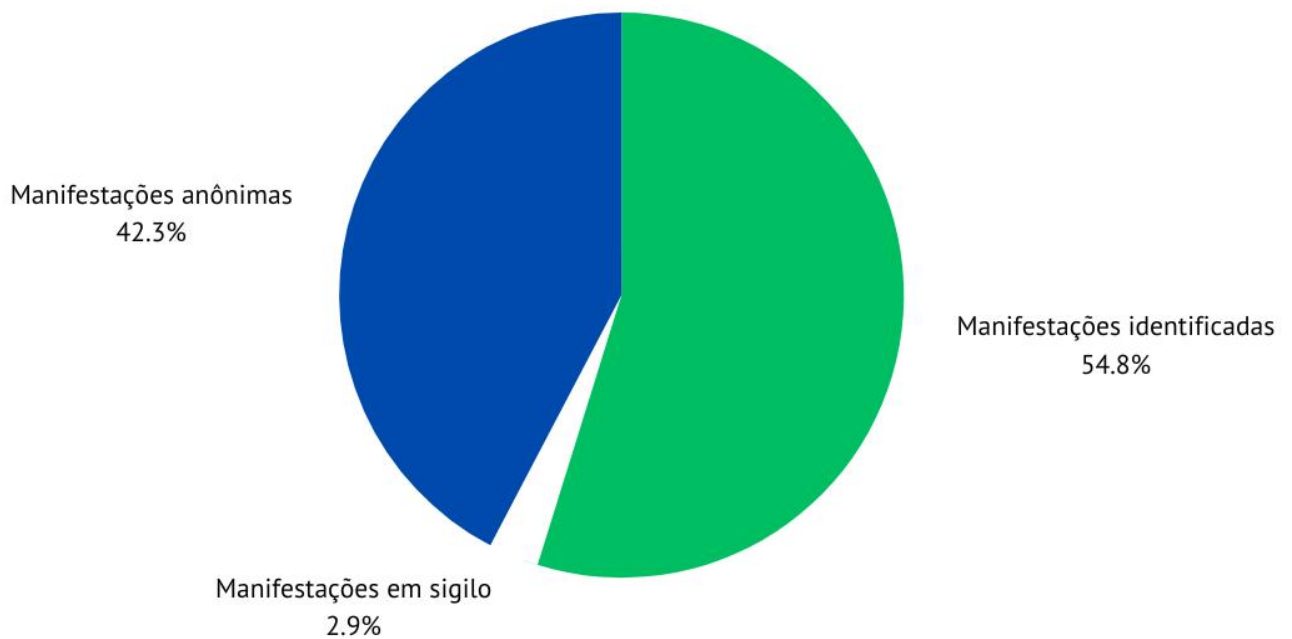


4.2 Dados dos registros da Ouvidoria



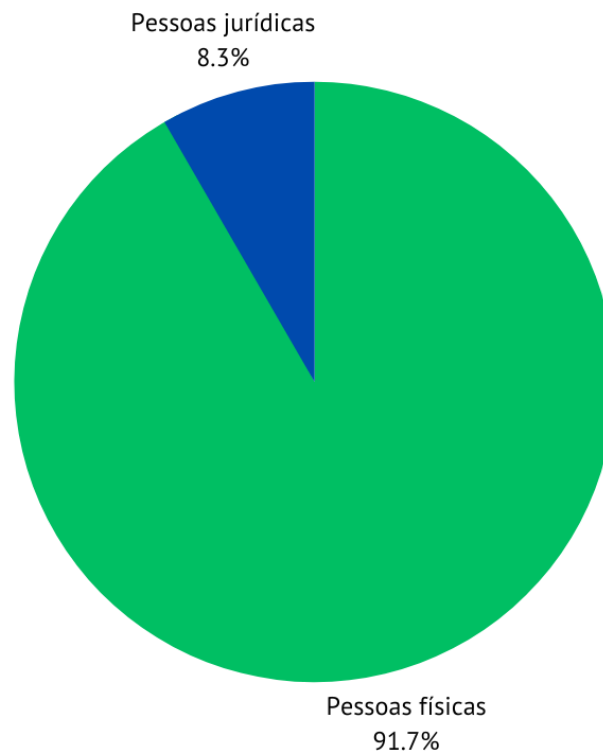


4.3 Dados por tipo de identificação



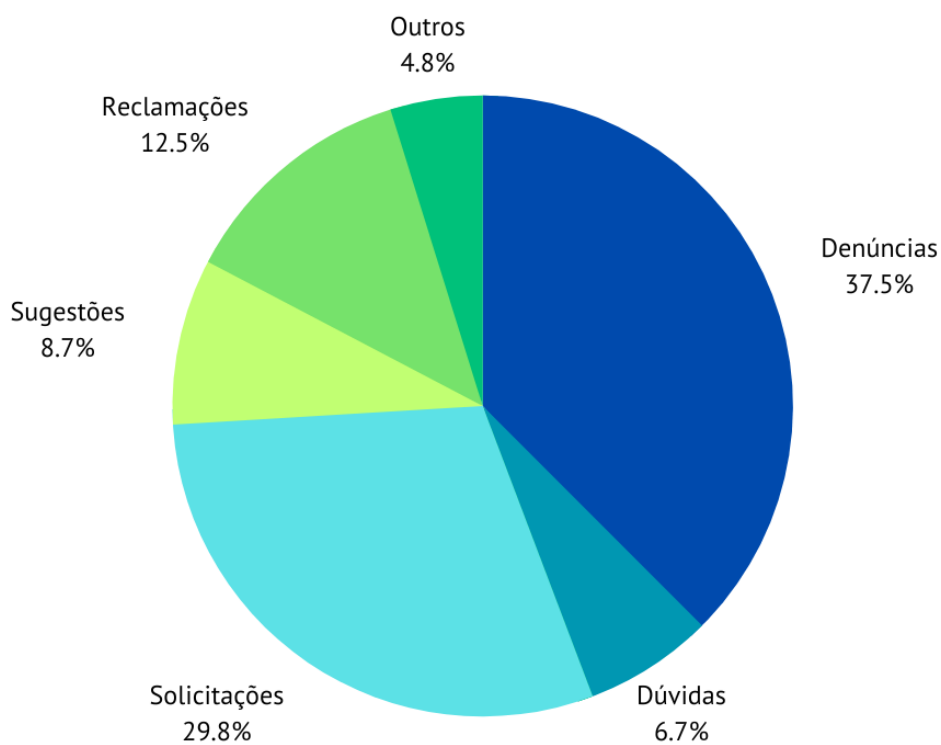


4.4 Dados por natureza jurídica





4.5 Dados por natureza da manifestação





5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe a 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, utilizamos 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 que as expressões da população não sejam ignoradas 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, o que auxilia no melhor tratamento das questões via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Dentre os desafios desta Ouvidoria estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercer mais efetivamente seu direito. Também nesta seara, deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a gestão municipal da real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe no território.

Sendo assim, destaca-se que, para o ano de 2023, a Ouvidoria Geral tem o intuito de melhorar os índices de atendimento e satisfação, percorrendo com sua boa execução. Pensar em novas tecnologias de atendimentos e processamento de demandas será primordial para alcançar um maior desenvolvimento e agilidade. Contudo, memorando a importância da OGM como um espaço público, mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos da cidade.

MARCONE MOURA DE VASCONCELOS

Ouvidor Geral Municipal

OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL DE SIRINHAÉM
Rua Sebastião Chaves, nº432, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000
E-mail: ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br
Telefone: (81) 98133-8941