RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

2022

Orobó-PE, 30 de dezembro de 2022.

1. APRESENTAÇÃO

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 usuário e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa. Portanto, é responsável por receber, analisar, dar tratamento e apresentar resposta às manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela administração municipal.

Nesse contexto, destacamos a Lei Federal nº 13.460 de 26 de Junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública e enfatizamos o inciso II, do art. 14 da referida lei, que define que as Ouvidorias precisam elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações e atendimentos durente o ano, bem como apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Em conformidade com o que dispõe o artigo 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, o presente Relatório Anual de Gestão apresenta 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 e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Municipal de Orobó.

A Ouvidoria do Município de Orobó foi instituída por meio de Decreto Municipal, sendo uma unidade administrativa vinculada ao Gabinete do Prefeito, conforme disposto no Art. 1º do Decreto Municipal nº 60 de 30 de dezembro de 2021. Nesse mesmo ato normativo, foram elencadas as atividades inerentes à Ouvidoria do Município de Orobó e ressaltamos os artigos 9º e 10, que tratam do Relatório de Gestão Anual e a devida publicidade.

Portanto, o presente relatório, objetiva disponibilizar as informações e atendimentos realizados pela Ouvidoria do Município de Orobó correspondentes ao 2º semestre do exercício 2022, pois a nomeação da Ouvidora Municipal foi formalizada pela Portaria nº 500, de 01 de Junho de 2022, assinada pelo chefe do poder executivo do município.

2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. Concebida como uma instância para possibilitar a participação dos cidadãos e aprimorar o controle social sobre as instituições públicas, as ouvidorias públicas promovem e garantem os direitos de cidadania, por meio do diálogo e da prestação de contas. Condutora de opiniões, reclamações e denúncias. Esse órgão atua na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência nas relações entre o Estado e a sociedade. 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 do Município tem como endereço físico o prédio da sede da Prefeitura Municipal, situado na Avenida Estácio Coimbra, 19 – Centro - Orobó-PE, CEP: 55.745-000, com atendimento ao público de segunda-feira a sexta-feira, das 08 às 13 horas.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio de atendimento presencial, na sede da prefeitura, chamadas telefônicas, e-mail institucional da ouvidoria, e-mail institucional da prefeitura, pelo Site Oficial da Prefeitura de Orobó/Portal da Transparência do Município, através das abas referentes à Ouvidoria Municipal.

Durante o período analisado (01/06 a 31/12 do exercício 2022), a Gestão Municipal manteve disponível os seguintes canais de atendimento:

Canal	Acesso	Registro
Presencial	Avenida Estácio Coimbra, 19 – Centro - Orobó- PE, CEP: 55.745-000.	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
E-mail	Ouvidoria@orobo.pe.gov.br; pmorobo@hotmail.com	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
Telefone	(81) 3656-1156	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
Fale Conosco	https://orobo.pe.gov.br/fale-conosco/	Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura.
Ouvidoria Eletrônica	https://orobo.pe.gov.br/ouvidoria/	Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura.

Quadro 01: Canais de Atendimento da Ouvidoria – 2º Semestre-2022.

4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA NO 2º SEMESTRE DE 2022.

O presente relatório demonstra por meio de gráficos e tabelas, o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no 2º semestre do ano de 2022, totalizando **17 (dezessete)** demandas.

4.1. MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO

MÊS	QUANTITATIVO
JUNHO	**00**
JULHO	**04**
AGOSTO	**06**
SETEMBRO	**02**
OUTUBRO	**03**
NOVEMBRO	**01**
DEZEMBRO	**01**
TOTAL	**17**

Quadro 02: Manifestações Por Período de Atendimento da Ouvidoria – 2º Semestre-2022.

4.2. MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Em relação aos tipos de demandas recebidas destacam-se as informações, de situações diversas, com 14 (quatorze), seguida pela denúncia com 01 (uma) e outros tipos com 02 (duas). conforme gráfico a seguir:

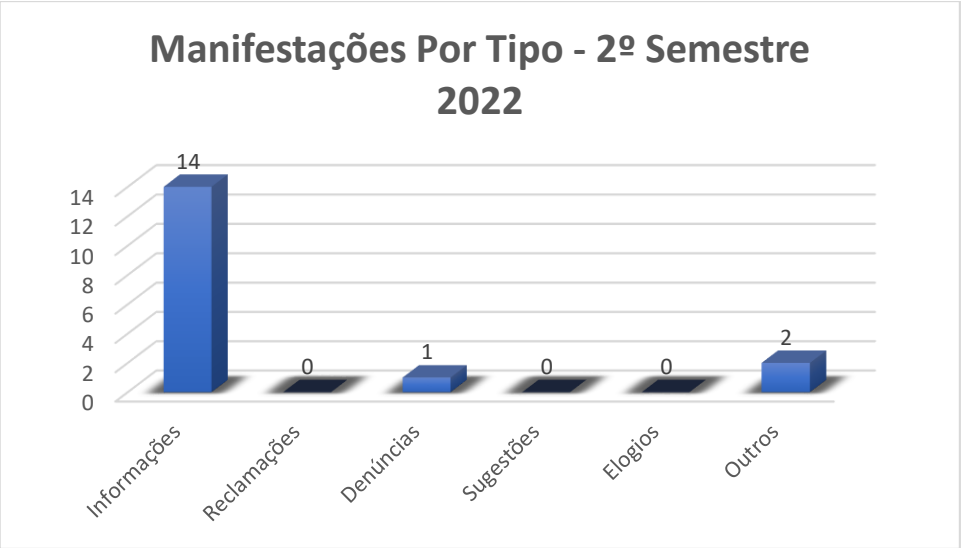

Gráfico 01: Manifestações da Ouvidoria Por Tipo – 2º Semestre-2022.

4.3. MANIFESTAÇÕES POR SETOR

Considerando as manisfestações recebidas pela Ouvidoria, observamos que entre os órgãos que mais receberam manifestações, estão o Departamento de Tributação, que recebeu 05 (cinco) manisfestações e o Departamento de Pessoal, com 04 (quatro) demandas, conforme gráfico a seguir:

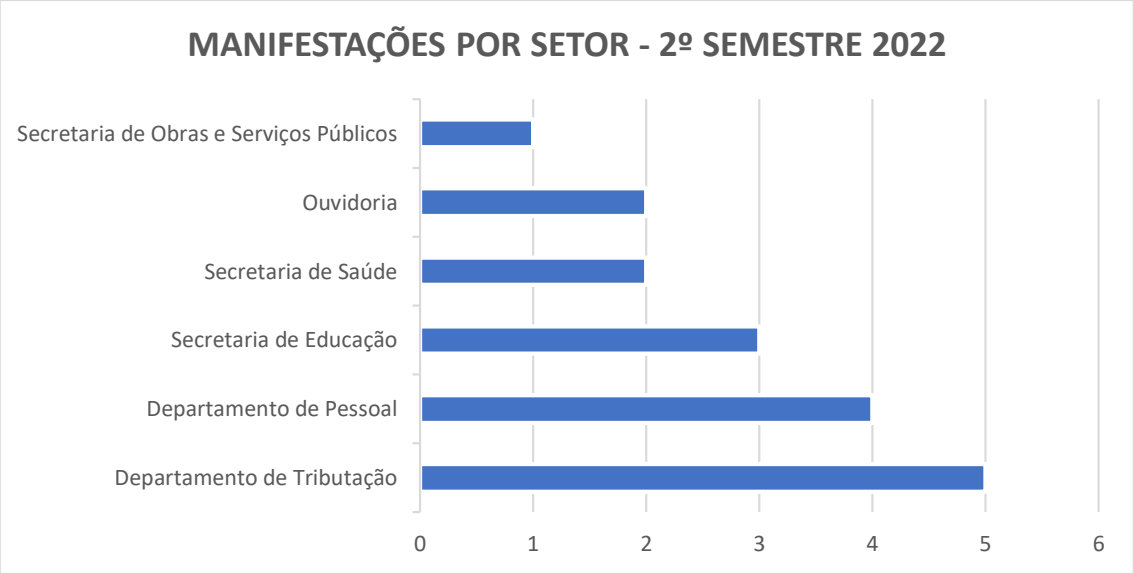

Gráfico 02: Manifestações da Ouvidoria Por Setor – 2º Semestre-2022.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria Municipal tem a incumbência de fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma interação ativa do cidadão de valorizando assim o controle social para propiciar uma melhoria da gestão pública municipal.

Sendo assim, ela corresponde a um ponto de interligação dos cidadãos com a esfera administrativa, tendo a função de solucionar impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados na medida em que se coloca à disposição do cidadão, oferecendo múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a possibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Logo, por meio das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos importantes e sensíveis no atendimento ao usuário dos serviços públicos e assim fazer uma análise que sirva de subsídio para a gestão pública municipal nas ações de planejamento e organização administrativa para atender aos cidadãos de uma forma cada vez mais eficiente e eficaz.

Portanto, para o ano de 2023, a Ouvidoria Municipal terá o objetivo de melhorar os índices de atendimento e satisfação e dar continuidade à boa execução percebida desde a sua implementação, no sentido de:

- Fortalecer os canais de comunicação da Ouvidoria;
- Prestar apoio técnico aos setores da administração pública como forma de crescimento conjunto;
- Manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário;
- Realizar pesquisas periódicas de satisfação para aferir a qualidade do atendimento e nível de satisfação dos usuários;
- Apontar melhorias na transparência, como atualização dos dados no sítio eletrônico oficial.

Orobó, 30 de dezembro de 2022.

Gracilene Maria Barbosa
Ouvidora Municipal