

2021

RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA MUNICIPAL



PREFEITURA DE
BARRA
DE GUABIRABA
CONSTRUINDO UMA NOVA HISTÓRIA

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. INTRODUÇÃO	4
3. IMPLANTAÇÃO	5
4. SENSIBILIZAÇÃO INTERNA	6
5. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	7
6. OUVIDORIA EM ESTATÍSTICA	8
6.1 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	8
6.2 NATUREZA	8
6.3 DEPARTAMENTOS DEMANDADOS	9
6.4 CANAIS DE ATENDIMENTO	9
6.5 RESPOSTA	10
6.6 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	10
7. E-SIC EM ESTATÍSTICA	11
7.1 TOTAL DE PEDIDOS	11
7.2 DEPARTAMENTOS DEMANDADOS	11
7.3 CANAIS DE ATENDIMENTO	12
7.4 RESPOSTA	12
8. REFLEXÃO	13

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Barra de Guabiraba tem como finalidade assegurar o direito do cidadão, atuando como instrumento de participação e intermediando a relação da sociedade com a gestão, com vistas a refletir melhorias nas prestações dos serviços públicos com eficiência, eficácia e efetividade.

A Ouvidoria está sediada na Prefeitura de Barra de Guabiraba, buscando intermediar a relação do cidadão com demais órgãos e secretarias da Administração Pública Municipal, exercendo assim um importante papel de estímulo a gestão participativa.

Este relatório tem por objetivo apresentar dados estatísticos do ano 2021. Demandados pelo cidadão à Ouvidoria Geral do Município de Barra de Guabiraba, que tem por atribuição analisar dados recorrentes e relevantes, como também prestar esclarecimentos à população sobre as providências adotadas perante a Administração Pública.

2 INTRODUÇÃO

O Relatório da Ouvidoria Geral do Município de Barra de Guabiraba é um instrumento significativo para o acompanhamento das manifestações referentes às ações e serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal. Todas as informações apresentadas neste documento são oriundas do banco de dados do Sistema de Ouvidoria no período 01/01/2021 a 31/12/2021.

As informações quantitativas e qualitativas têm como base a estatística de todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria, com as seguintes naturezas: denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitação e pedido de acesso à informação (LAI - Lei de Acesso à Informação), possibilitando a transparência da sua atuação, cumprindo o princípio Constitucional da publicidade das ações públicas e dando visibilidade para sugestões e correções necessárias na prestação de serviços.

Esta análise favorece e auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui nas atividades e processos desenvolvidos administrativamente, ou seja, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania, aliados na defesa dos direitos do usuário.

A seguir, serão detalhados dados estatísticos sobre a atuação da Ouvidoria Geral do Município de Barra de Guabiraba no ano de 2021 e possibilitam o entendimento para proposições de ações e melhorias da gestão.

3 IMPLANTAÇÃO



Traçamos o plano de ação para o funcionamento da Ouvidoria, realizamos sensibilização interna, aprovamos a Lei de nº 361 de 24 Novembro de 2021 que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município e produzimos um regimento interno.





Como parte do processo de implantação da ouvidoria, iniciamos a sensibilização interna. A iniciativa, além de apresentar a Ouvidoria e suas peculiaridades, visa uma mudança de mentalidade ou cultura, fazendo com que gestores, colaboradores, e todos os envolvidos na Administração Pública Municipal percebam a importância do atendimento humanizado e da ética na prestação dos serviços.

Para isto, utilizamos um discurso simples, exemplificamos casos, apresentamos material gráfico de divulgação e estabelecemos uma linguagem comum para ter clareza dos conceitos e responsabilidades, independentemente do nível hierárquico, da escolaridade ou da área a que pertença.

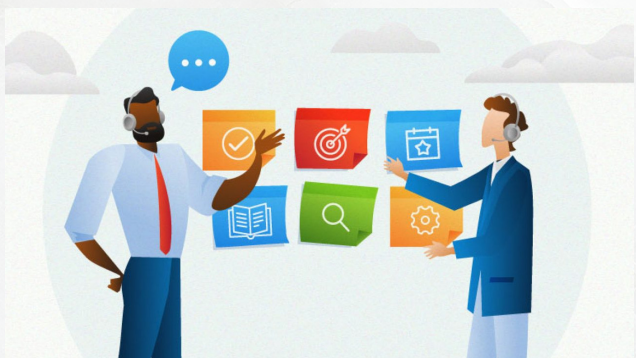




Realizamos análise preliminar de todas as manifestações e encaminhamos aos departamentos responsáveis para tratamento e formulação de resposta para envio ao cidadão.



Ressaltamos que todas as manifestações foram respondidas ao usuário.

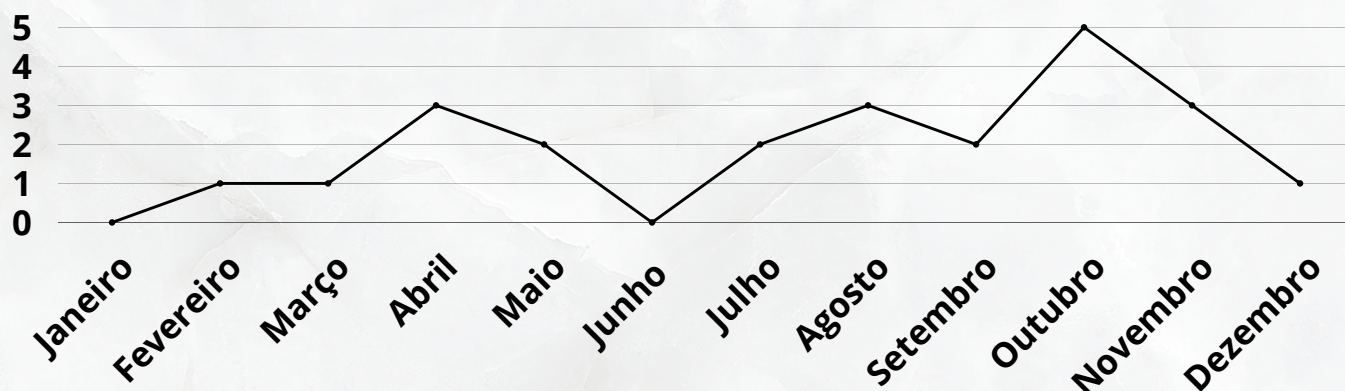


100%
DAS
MANIFESTAÇÕES
FORAM
RESPONDIDAS



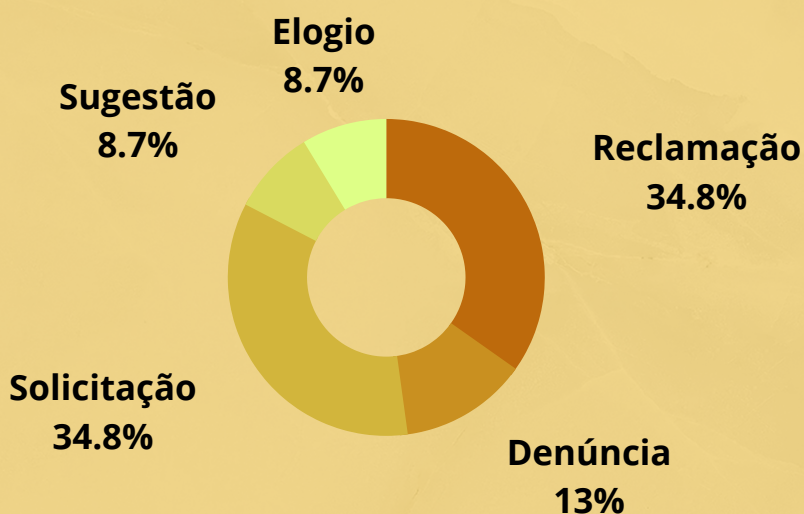
6.1 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No ano de 2021, registramos o total de 23 (vinte três) manifestações. O gráfico abaixo apresenta o número de manifestações recebidas em cada mês.

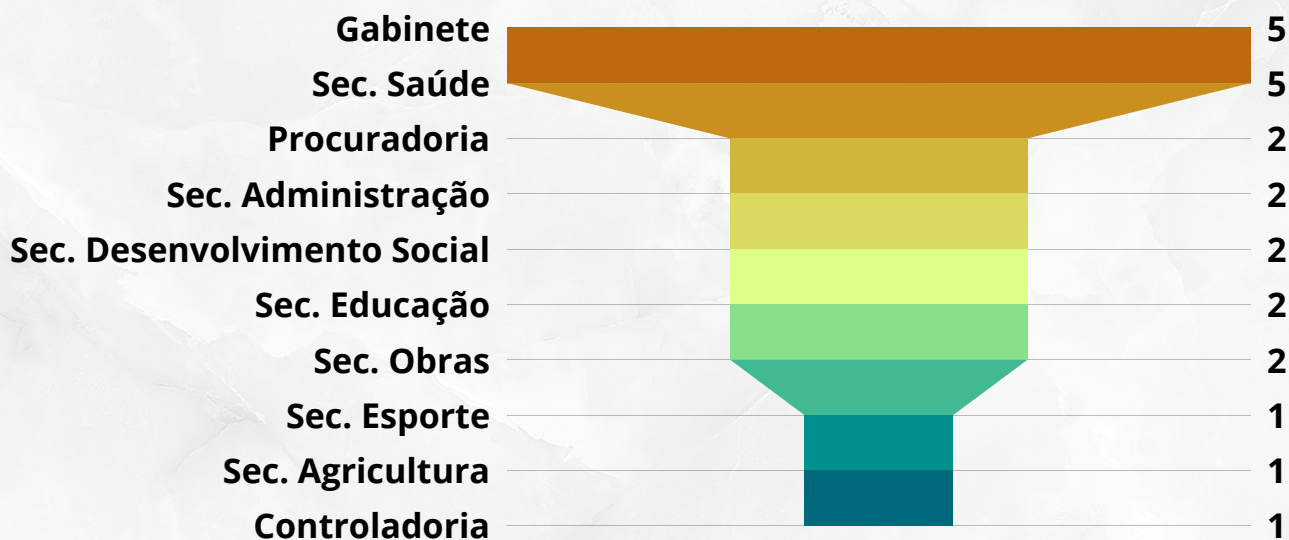
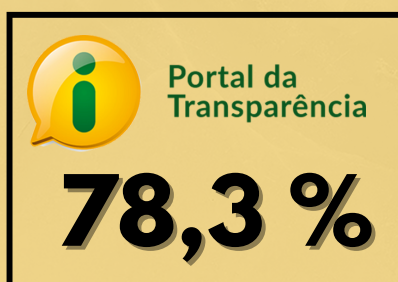
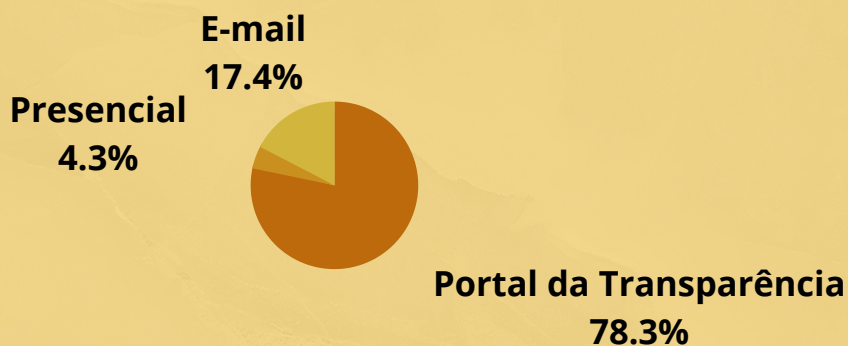


Os números apresentados no gráfico contemplam todos os registros de ouvidoria.

6.2 NATUREZA

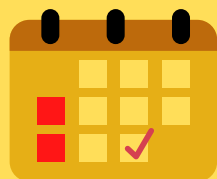


Como observado no gráfico ao lado a gestão ainda não recebeu Elogio.

**6.3 DEPARTAMENTOS DEMANDADOS****6.4 CANAIS DE ATENDIMENTO**



6.5 RESPOSTA



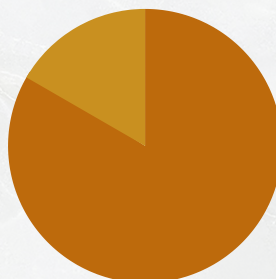
TEMPO
MÉDIO DE
RESPOSTA
14
DIAS

O tempo médio de resposta para as manifestações de ouvidoria foi de 14 dias. O prazo de resposta é de até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, desde que seja justificado.

6.6 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

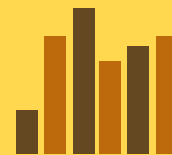
Parcialmente Satisfatório

16.7%



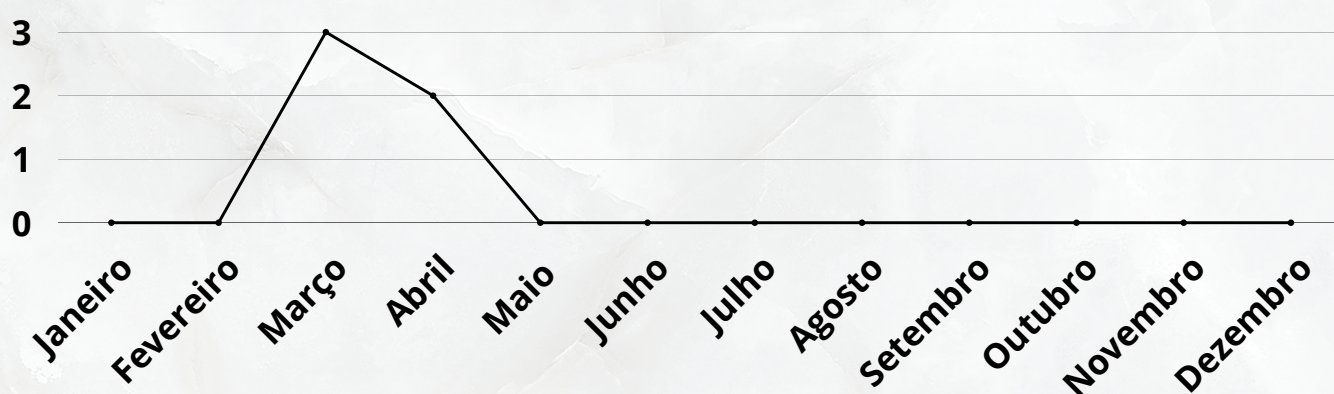
Satisfatório

83.3%



7.1 TOTAL DE PEDIDOS

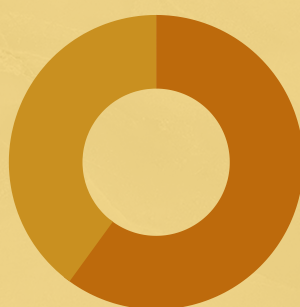
No ano de 2021, registramos o total de 05 (cinco) pedidos de acesso à informação. O gráfico abaixo apresenta o número de pedidos recebidas em cada mês.



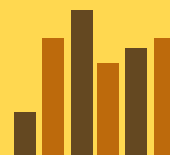
Os números apresentados no gráfico contemplam todos os registros do sistema.

7.2 DEPARTAMENTO

Controladoria
40%



Jurídico
60%



7.3 CANAIS DE ATENDIMENTO



Portal da
Transparência

100 %

7.4 RESPOSTA



TEMPO
MÉDIO DE
RESPOSTA

**21
DIAS**

O tempo médio de resposta para os pedidos de acesso a informação foi de 21 dias. Quando o atendimento protocolado pelo SIC não for imediato, o prazo de resposta é de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, desde que seja justificado.

Onde se lê



**Manifestação
de Ouvidoria**

Leia-se



Demanda de um cidadão que ainda acredita na Gestão e busca uma forma de resolver seu problema com a própria organização. Pode ser que ele esteja totalmente correto em sua reclamação ou pode ser que ele esteja equivocado, mas nesse momento, temos a chance de dialogar e resolver o que lhe aflige. Temos, ainda, a oportunidade de encantar e fortalecer vínculos de confiança bem no momento que o cidadão mais precisou.