

2022



RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA MUNICIPAL



PREFEITURA DE
BARRA
DE GUABIRABA
CONSTRUINDO UMA NOVA HISTÓRIA

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. INTRODUÇÃO	4
3. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	5
4. OUVIDORIA EM ESTATÍSTICA	6
4.1 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	6
4.2 NATUREZA	6
4.3 DEPARTAMENTOS DEMANDADOS	7
4.4 CANAIS DE ATENDIMENTO	7
4.5 RESPOSTA	8
4.6 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	8
5. E-SIC EM ESTATÍSTICA	9
5.1 TOTAL DE PEDIDOS	9
5.2 DEPARTAMENTOS DEMANDADOS	9
5.3 CANAIS DE ATENDIMENTO	10
5.4 RESPOSTA	10
6. REFLEXÃO	11

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 2022. 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 01/01/2022 a 31/12/2022.

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 2022 e possibilitam o entendimento para proposições de ações e melhorias da gestão.



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.



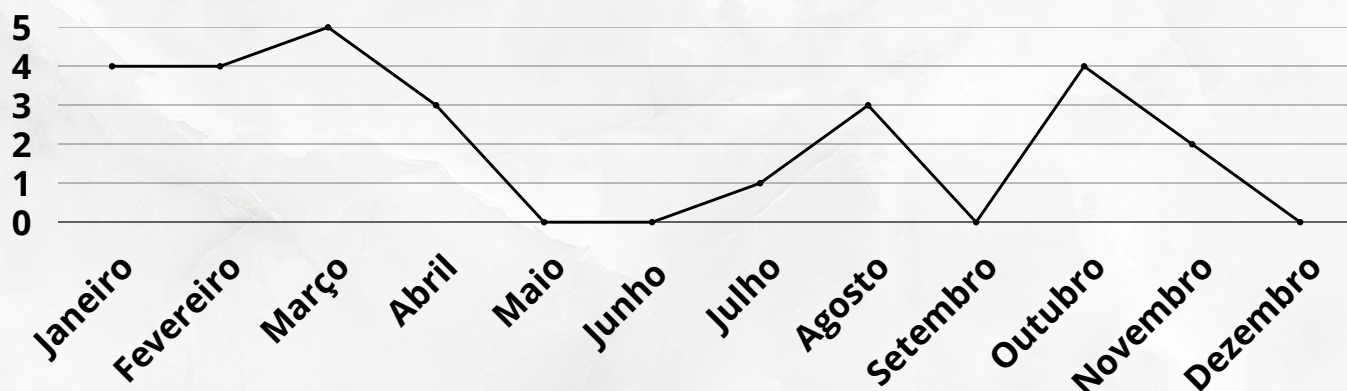
100%
DAS
MANIFESTAÇÕES
FORAM
RESPONDIDAS

4 OUVIDORIA EM ESTATÍSTICA



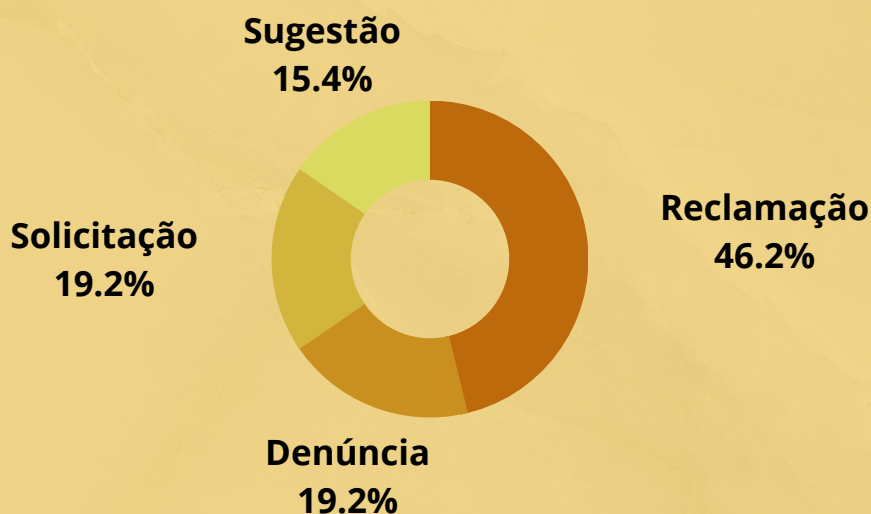
4.1 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

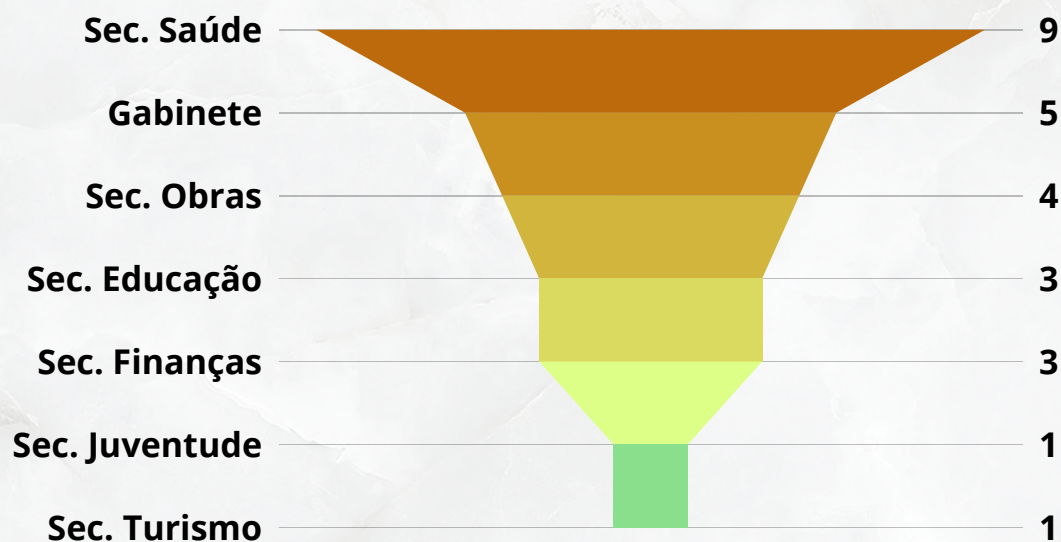
No ano de 2022, registramos o total de 26 (vinte seis) manifestações. O gráfico abaixo apresenta o número de manifestações recebidas em cada mês.



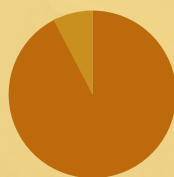
Os números apresentados no gráfico contemplam todos os registros de ouvidoria.

4.2 NATUREZA

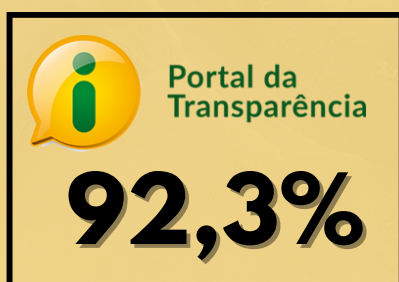


**4.3 DEPARTAMENTOS DEMANDADOS****4.4 CANAIS DE ATENDIMENTO**

E-mail
7.7%

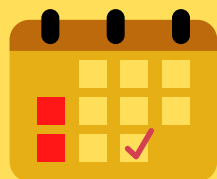


Portal da Transparência
92.3%





4.5 RESPOSTA



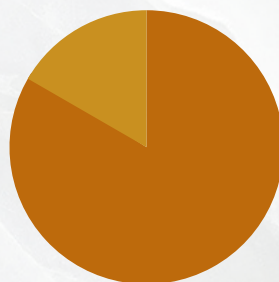
TEMPO
MÉDIO DE
RESPOSTA
22
DIAS

O tempo médio de resposta para as manifestações de ouvidoria foi de 22 dias. O prazo de resposta é de até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, desde que seja justificado.

4.6 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

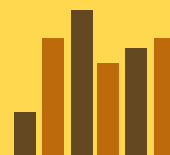
Parcialmente Satisfatório

16.7%



Satisfatório

83.3%



5.1 TOTAL DE PEDIDOS

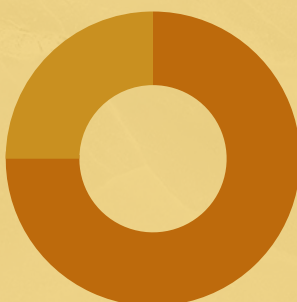
No ano de 2022, registramos o total de 03 (três) pedidos de acesso à informação. O gráfico abaixo apresenta o número de pedidos recebidas em cada mês.



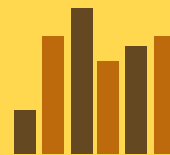
Os números apresentados no gráfico contemplam todos os registros do sistema.

5.2 DEPARTAMENTO

Convênio
25%



Depart. Tributação
75%



5.3 CANAIS DE ATENDIMENTO



Portal da
Transparência

100 %

5.4 RESPOSTA



**TEMPO
MÉDIO DE
RESPOSTA**

**13
DIAS**

O tempo médio de resposta para os pedidos de acesso a informação foi de 13 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.