

2023

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
5. DESAFIOS	9
6. CONCLUSÃO	10
7. REFLEXÃO	11

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Barra de Guabiraba atua como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Pública Municipal, garantindo ao cidadão o direito de se manifestar, opinar, sugerir, denunciar ou solicitar informações sobre os serviços públicos. Durante o ano de 2023, todas as manifestações foram analisadas e devidamente encaminhadas aos setores competentes. O acompanhamento rigoroso de cada demanda assegurou que 100% das manifestações recebessem resposta conclusiva, fortalecendo o compromisso com o controle social e a transparência administrativa

2 INTRODUÇÃO

O Relatório da Ouvidoria Geral do Município de Barra de Guabiraba, referente ao exercício de 2023, é um instrumento de transparência e controle social que visa apresentar um panorama das manifestações registradas pela população, permitindo à gestão municipal conhecer as principais demandas, aperfeiçoar serviços e fortalecer a relação entre cidadão e poder público. As informações aqui apresentadas foram obtidas a partir do banco de dados do Sistema de Ouvidoria, contemplando o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023. Todas as manifestações foram devidamente tratadas e respondidas, de acordo com os prazos legais estabelecidos. Por meio deste relatório, reafirma-se o compromisso da Ouvidoria com a transparência, a eficiência e a promoção da participação cidadã, contribuindo para o fortalecimento da gestão pública municipal.



O tratamento das manifestações seguiu o fluxo institucional da Ouvidoria: recebimento, análise preliminar, encaminhamento ao setor responsável, acompanhamento e resposta final ao cidadão. Ao longo de 2023, foram registradas 11 (onze) manifestações, todas concluídas após devido tratamento. O resultado reafirma a eficiência dos procedimentos adotados e o comprometimento em garantir o retorno às demandas apresentadas pela população.

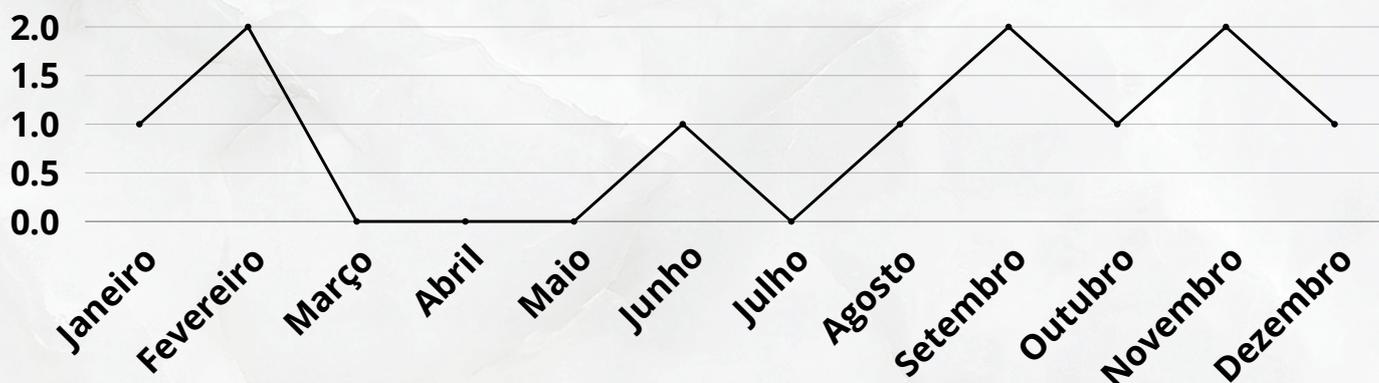
100%
DAS
MANIFESTAÇÕES
FORAM
RESPONDIDAS

4 OUVIDORIA EM ESTATÍSTICA



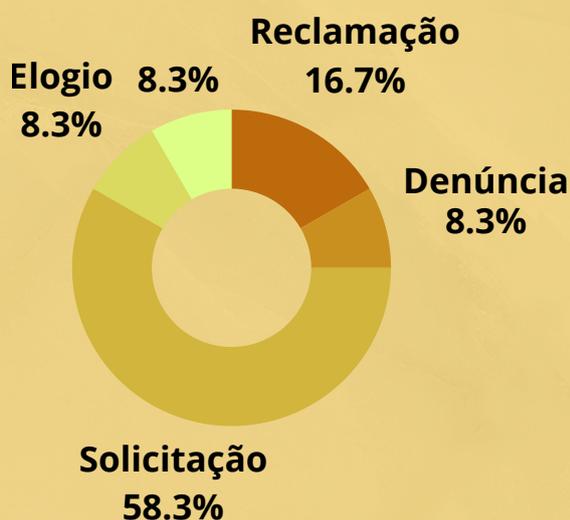
4.1 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01/01/2023 a 31/12/2023, foram registradas 10 manifestações. Destas, 10 foram concluídas e 1 arquivada, representando 100% das manifestações com resposta final. As manifestações abrangeram diversos temas e setores da Administração Municipal.



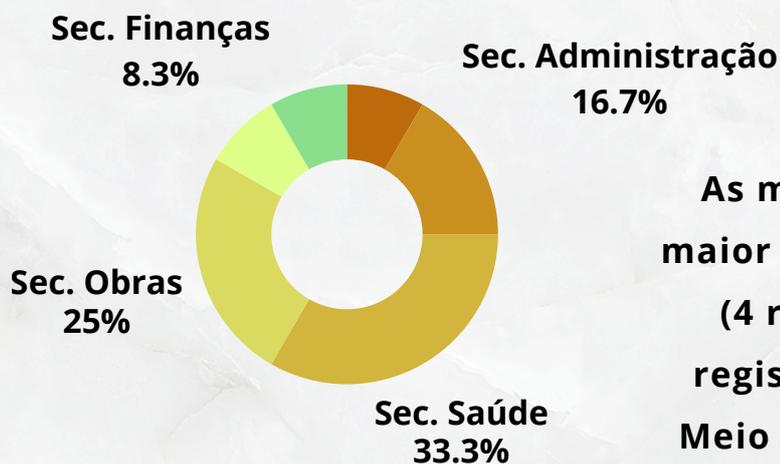
Os números apresentados no gráfico contemplam todos os registros de ouvidoria.

4.2 NATUREZA





4.3 DEPARTAMENTOS DEMANDADOS



As manifestações apresentaram maior incidência nas áreas de Saúde (4 registros), Infraestrutura (3 registros) e demais setores como Meio Ambiente, Tributos e Outros, com ocorrências pontuais.

4.4 CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações foram recebidas predominantemente por meio do Portal da Transparência e, em alguns casos, de forma presencial na sede da Ouvidoria. Essa diversidade de canais facilita o acesso do cidadão e amplia o alcance do serviço.





4.5 RESPOSTA

A análise dos registros indica um tempo médio de resposta de aproximadamente 22 dias, dentro do prazo legal de 30 dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa. Esse resultado demonstra o comprometimento da gestão em assegurar celeridade e eficiência no tratamento das demandas.



TEMPO
MÉDIO DE
RESPOSTA

22
DIAS

Apesar do bom desempenho nos prazos e na conclusão das manifestações, a Ouvidoria enfrenta desafios relacionados à ampliação do engajamento da população e à superação de resistências institucionais ao seu papel fiscalizador e mediador.

Entre as perspectivas para 2024, destacam-se:

- **Ampliar a divulgação do canal de Ouvidoria para incentivar o uso pela população;**
- **Fortalecer o diálogo com as secretarias municipais;**
- **Estimular a cultura de escuta ativa e participação social dentro da administração pública.**

6 CONCLUSÃO

O Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Barra de Guabiraba referente ao exercício de 2023 reforça o compromisso da administração com a transparência, o diálogo e a cidadania. Mesmo com número moderado de manifestações, a Ouvidoria consolidou seu papel como instrumento essencial de controle social e mediação entre o cidadão e o poder público. O fortalecimento institucional da Ouvidoria segue como meta prioritária para os próximos anos, buscando ampliar a confiança e o envolvimento da sociedade na construção de uma gestão participativa e eficiente.

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.