

2024

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

A Ouvidoria Geral do Município de Barra de Guabiraba tem a finalidade de assegurar o direito do cidadão de se comunicar com a administração pública, atuando como elo entre a sociedade e o poder público municipal. Sua missão é intermediar as relações entre os usuários dos serviços públicos e os órgãos municipais, contribuindo para a construção de uma gestão mais participativa, sensível às demandas e atenta à melhoria da qualidade dos serviços prestados. Durante o exercício de 2024, todas as manifestações recebidas foram devidamente analisadas, encaminhadas aos setores competentes e respondidas dentro dos prazos legais

O Relatório da Ouvidoria Geral do Município de Barra de Guabiraba é um instrumento essencial de transparência e controle social, que possibilita à gestão municipal conhecer as principais demandas apresentadas pelos cidadãos, além de contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos. As informações apresentadas neste relatório foram extraídas do banco de dados do Sistema de Ouvidoria, considerando o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

O documento tem como objetivo demonstrar as manifestações recebidas, sua natureza, o tempo médio de resposta e os principais setores demandados, além de refletir sobre os desafios e perspectivas da atuação da Ouvidoria Municipal. Por meio deste trabalho, reafirma-se o compromisso da Ouvidoria com os princípios da transparência, eficiência e participação social, previstos na Constituição Federal e em normativas que regem a Administração Pública.



Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria passam por uma análise inicial, com verificação do conteúdo, natureza e identificação do setor responsável. Após essa etapa, são encaminhadas para os departamentos competentes, que emitem as respostas encaminhadas ao cidadão por meio do sistema.

Durante o ano de 2024, 100% das manifestações foram concluídas e respondidas, reafirmando o compromisso da Ouvidoria com a transparência e com o retorno efetivo às solicitações apresentadas

100%
DAS
MANIFESTAÇÕES
FORAM
RESPONDIDAS



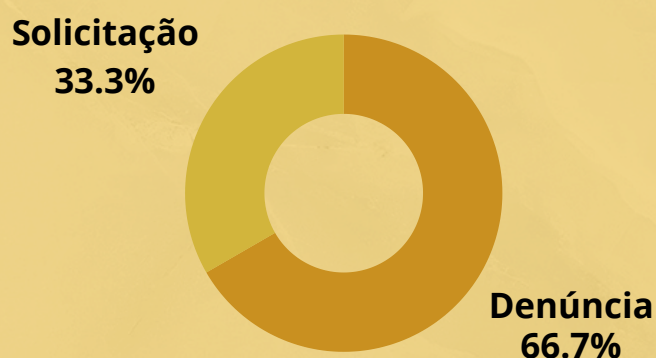
4.1 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No ano de 2024, registramos o total de 3(três) manifestações. O gráfico abaixo apresenta o número de manifestações recebidas em cada mês.



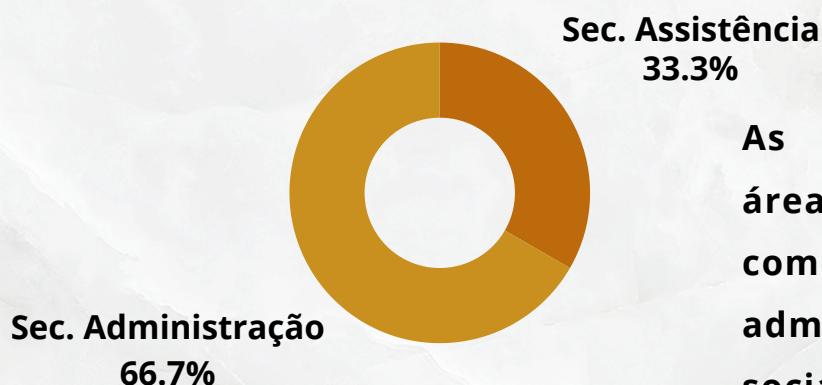
Os números apresentados no gráfico contemplam todos os registros de ouvidoria.

4.2 NATUREZA





4.3 DEPARTAMENTOS DEMANDADOS



As manifestações envolveram áreas da administração pública, como os setores administrativos e de assistência social. Nenhuma secretaria apresentou recorrência de manifestações, demonstrando caráter pontual das demandas.

4.4 CANAIS DE ATENDIMENTO

Todas as manifestações foram registradas por meio do Portal da Transparência, o que reforça o uso do canal oficial eletrônico como meio preferencial de comunicação entre cidadão e gestão municipal.



**4.5 RESPOSTA**

O tempo médio de resposta para as manifestações de ouvidoria foi de 24 dias. O prazo encontra-se dentro do limite legal de até 30 dias, prorrogável por igual período mediante justificativa, conforme as normativas de ouvidoria pública.

**TEMPO
MÉDIO DE
RESPOSTA****24
DIAS**

A Ouvidoria reconhece que, apesar dos avanços alcançados na consolidação de uma cultura de transparência e participação, ainda há desafios institucionais a serem superados, especialmente no que se refere à ampliação da confiança da população e à redução da resistência ao uso do canal de ouvidoria. Entre as metas para o exercício de 2025, destacam-se:

- Estimular a participação cidadã por meio de ações educativas e de divulgação do papel da Ouvidoria;**
- Fortalecer a articulação entre a Ouvidoria e as secretarias municipais para agilizar as respostas.**

O Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Barra de Guabiraba referente ao exercício de 2024 reflete o compromisso da gestão municipal com a transparência, o diálogo e a melhoria contínua dos serviços públicos. Ainda que o volume de manifestações tenha sido reduzido, o trabalho da Ouvidoria mantém sua importância como instrumento de cidadania e controle social, garantindo voz ao cidadão e fortalecendo o vínculo entre a sociedade e o poder público.

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.