

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2022

A Ouvidoria Municipal de Bom Conselho-PE, nos termos do disposto na Lei Municipal N.º 1.739/2021, de 01 de fevereiro de 2021, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2022 em cumprimento a suas atribuições.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Bom Conselho tem como principal objetivo atuar como um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública, promovendo a transparência e a melhoria dos serviços prestados. Em 2022, a Ouvidoria se dedicou a atender e registrar todas as manifestações dos cidadãos, buscando sempre encaminhá-las aos setores competentes para a devida resolução.

Assim, a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública e da Ouvidoria Municipal, legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação social.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Municipal de Bom Conselho disponibiliza diversos canais para que o cidadão possa apresentar suas demandas. Em 2022, os principais meios de comunicação utilizados foram:

- Email: Os cidadãos puderam enviar suas manifestações diretamente para o endereço eletrônico da Ouvidoria, garantindo um acesso rápido e eficiente.
- e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão): Plataforma que permite aos cidadãos solicitarem informações públicas de forma simples e transparente.

<https://it-solucoes.com/transparenciaMunicipal/solicitainformacao.aspx?id=51&e=P>

DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria em 2022 seja de cerca de 23 (vinte e três) mensagens por mês, com 276 (duzentos e setenta e seis) acionamentos anuais, com registro em nosso sistema de chat, e-sic e protocolo.



Nosso sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas da Ouvidoria, permite ao cidadão realizar o acionamento e acompanhamento diretamente através da internet, proporcionando mais transparência ao processo e maior proximidade com a sociedade.

Além das solicitações, reclamações e denúncias, informações, são verificados elogios recebidos, que são reencaminhados diretamente ao gestor da unidade elogiada ou à chefia imediata do servidor. Os quantitativos são extraídos da base de dados do sistema.

O relatório inclui a estatística anual referente aos serviços prestados pela administração municipal. Assim consta-se que nos meses de janeiro a dezembro a média de atendimento é de 23 protocolos com prazo médio de respostas de cinco dias. As Secretarias mais demandas no ano de 2022 são: Departamento de tributação, Secretaria de Obras e Serviços Urbanos, Secretaria de Saúde, Secretaria de Meio Ambiente, Comissão de Licitações de Bom Conselho-PE.

Tipo das Demandas registradas:

Serviços:	45
Reclamações:	21
Denúncias:	14
Informações:	171
Sugestões:	25
	276

Os meios de recebimentos foram:

E-mail:	41
e-sic	235
	276

No Portal de Transparência Serviço de Informação ao Cidadão Eletrônico foram registradas 235 manifestações, todas concluídas, prazo médio de respostas das manifestações cinco dias.



DIFICULDADES ENFRENTADAS

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria enfrentou algumas dificuldades que impactaram na eficiência do atendimento. As principais foram:

- **Número de Atendentes:** A Ouvidoria contou com apenas um atendente para gerir todas as manifestações, o que sobrecarregou o atendimento e aumentou o tempo de resposta.
- **Ausência de Número de Telefone para Atendimento:** A falta de um canal telefônico dificultou o acesso de alguns cidadãos, principalmente aqueles que não possuem acesso fácil à internet.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar das dificuldades, a Ouvidoria Municipal de Bom Conselho conseguiu realizar um trabalho significativo em 2022, atendendo às demandas dos cidadãos e buscando sempre a melhoria contínua dos serviços prestados. Para os próximos anos, é essencial aumentar o número de atendentes e estabelecer um canal telefônico, ampliando assim a acessibilidade e a eficiência do atendimento.

Bom Conselho-PE, 30 de junho de 2023.

Thiago Porfirio Donato
Ouvidor Municipal
Mat. 2004160