



Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal de Bom Conselho - Ano 2023

Introdução

O ano de 2023 foi marcado por avanços e desafios na Ouvidoria Municipal de Bom Conselho. Nossa missão é garantir a participação cidadã, facilitando o acesso à informação e assegurando que as demandas da população sejam recebidas, processadas e respondidas de forma eficiente. Este relatório apresenta um panorama detalhado dos atendimentos realizados, os canais utilizados e as principais dificuldades enfrentadas ao longo do ano.

Canais de Atendimento

Para melhor atender a população, a Ouvidoria Municipal disponibilizou três canais principais de atendimento:

- **E-mail:** Através do endereço eletrônico, os cidadãos puderam enviar suas demandas, garantindo um registro formal e a possibilidade de acompanhamento.
- **E-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão):** Uma plataforma online que permite a solicitação de informações públicas de forma direta e transparente.
- **WhatsApp:** Ferramenta de comunicação instantânea que facilitou o acesso e a interação rápida com a população, tornando o processo mais ágil e acessível.

Demonstrativo de Atendimentos

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria Municipal registrou um total de 265 atendimentos, distribuídos entre os diferentes canais de atendimento da seguinte forma:

- **WhatsApp:** 133 atendimentos
- **E-SIC:** 68 atendimentos
- **E-mail:** 64 atendimentos

As demandas foram categorizadas em diversos tipos, conforme a tabela abaixo:



Tipo de Demanda Quantidade

Serviços	39
Reclamações	17
Denúncias	19
Informações	175
Sugestões	15

Dificuldades Enfrentadas

A gestão da Ouvidoria Municipal enfrentou alguns desafios significativos que impactaram a eficiência e a qualidade do atendimento:

- **Número de Atendentes:** Contamos com apenas um atendente, o que limita a capacidade de resposta e o tempo de espera para os cidadãos.
- **Infraestrutura Inadequada:** A sala destinada ao atendimento presencial é compartilhada, o que compromete a privacidade e a qualidade do atendimento. A falta de um espaço exclusivo para a Ouvidoria prejudica o ambiente de trabalho e a concentração necessária para tratar as demandas de forma adequada.

Conclusão

Apesar das dificuldades enfrentadas, a Ouvidoria Municipal de Bom Conselho se manteve firme no propósito de ser uma ponte entre o cidadão e a administração pública. A diversidade dos canais de atendimento possibilitou um alcance maior e facilitou a comunicação com a população. Para o próximo ano, é essencial buscar soluções para as dificuldades identificadas, como a ampliação da equipe e a melhoria das condições de trabalho, visando proporcionar um atendimento ainda mais eficiente e de qualidade.

Este relatório reflete o compromisso da Ouvidoria em promover a transparência e a participação cidadã, reforçando a importância de uma gestão pública responsável e atenta às necessidades da população.