

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2021

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 2021 em cumprimento a suas atribuições.

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

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.

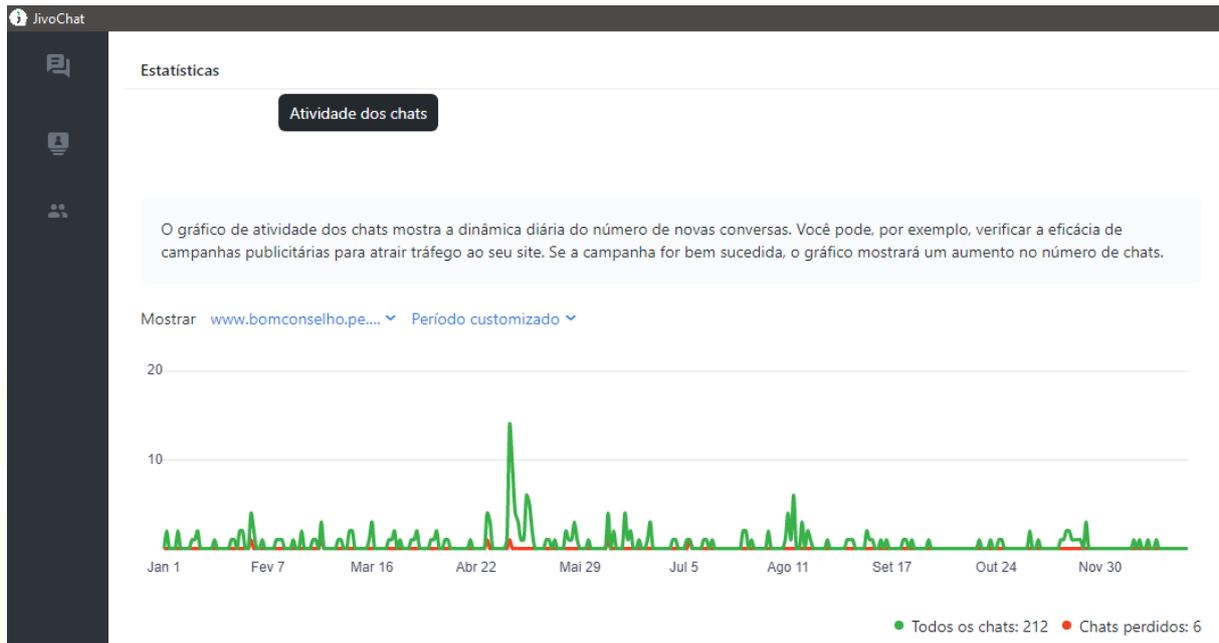
2. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do endereço eletrônico ouvidoria@bomconselho.pe.gov.br, do chat disponível no site oficial da Prefeitura de Bom Conselho-PE e também presencial, à Rua Vidal de Negreiros, 43 – Centro, Sede da Prefeitura – Sala da Secretaria de Transparência, Fiscalização e Controle. Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico de Informações para tramitação interna entre as Secretarias. As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, em sua maioria, por meio do sistema e-SIC, com interface disponível na internet em <http://transparencia.bomconselho.pe.gov.br/portal/v81/sic/sic.php?entidade=1>

3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria em 2021 seja de cerca de 19 (dezenove) mensagens por mês, com 233 (duzentos e trinta e três) 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 JivoChat e e-sic.

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 19 protocolos com prazo médio de respostas de cinco dias. As Secretarias mais demandas no ano de 2021 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:	33
Reclamações:	17
Denúncias:	11
Informações:	152
Sugestões:	20



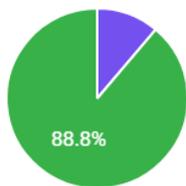


Os meios de recebimentos foram:

E-mail:	17
e-sic	21
jivochat	195

No Portal de Transparência Serviço de Informação ao Cidadão Eletrônico foram registradas 21 manifestações, todas concluídas, prazo médio de respostas das manifestações cinco dias .

Convites Proativos



● Chats iniciados por convites proativos: 11.2% ● Chats iniciados por visitantes: 88.8%



● Todas as conversas: 206 ● Chats iniciados por convites proativos: 23 ● Chats iniciados por visitantes: 183

4. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria mostrou-se, por vezes, como um “alerta” às deficiências de nossos serviços, permitindo, por meio de pronta comunicação aos órgãos responsáveis, a manutenção, análise e correção para o retorno à normalidade.

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está aquém do grande quantitativo de manifestações recebidas.

Para aumento da eficiência e conseqüente satisfação do público, algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2022/2023.





Estamos em elaboração, conclusão e publicação da normatização interna da Ouvidoria Municipal do Município através de Projeto de Lei ao Legislativo, bem como o estabelecimento de seus processos e a formatação da rede de atendimento de suas demandas, em observância aos normativos da Lei Federal nº 13.460/2017.

Como dito, são verificadas na Ouvidoria várias manifestações relacionadas a dúvidas quanto aos procedimentos necessários para solicitar ou obter serviços do órgão.

Demonstra a necessidade de revisão de processos relacionados a tais serviços para simplificá-los ou, ainda, a necessidade de melhorar a disponibilização de informações ao usuário, seja ativamente, divulgando-as de forma a serem facilmente encontradas e compreendidas, seja passivamente, fortalecendo os canais para que o cidadão apresente suas dúvidas e obtenha respostas úteis em tempo hábil.

5. ANÁLISE E CONCLUSÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Depois de avaliados todos os dados, relacionando dificultadores, do ponto de vista das expectativas externas, com o objetivo de reflexão institucional e possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade, observou-se que, de modo geral, a gestão carece, para aumentar a qualidade da sua interação com a sociedade, que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E as providências visando a busca de uma solução para o caso são tomadas assim que identificado a quem ou quem se referem os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações.

Por fim, considerando o índice de resolutividade de 83% e os 17% parcialmente resolvidos, visamos ao aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores.

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria encontra-se adequando e se estruturando para atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação, mas ainda





PREFEITURA DE
Bom Conselho
SEGUINDO NO CAMINHO CERTO

há necessidade de aprimoramentos essenciais quanto à capacidade de tratamento das manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio).

Bom Conselho-PE, 30 de junho de 2022.

Thiago Porfirio Donato
Ouvidor Municipal
Mat. 2004160



PORTAL DA TRANSPARENCIA
<http://cloud-it-solucoes.int.br/transparenciaMunicipal/download/51-20240715104847.pdf>
assinado por: idUser 198