

**PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA**  
**ESTADO DE PERNAMBUCO**

**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**  
**EXERCÍCIO DE 2021**

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>03</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>04</b>
<b>IMPLANTAÇÃO .....</b>	<b>05</b>
<b>SENSIBILIZAÇÃO INTERNA .....</b>	<b>06</b>
<b>TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>07</b>

## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria Geral do Município de Belém de Maria tem como finalidade assegurar o direito do cidadão, atuando como instrumento de participação e intermediando a relação da sociedade com a gestão, com vistas a refletir melhorias nas prestações dos serviços públicos com eficiência, eficácia e efetividade.

A Ouvidoria está sediada na Prefeitura de Belém de Maria, buscando intermediar a relação do cidadão com demais órgãos e secretarias da Administração Pública Municipal, exercendo assim um importante papel de estímulo a gestão participativa.

Este relatório tem por objetivo apresentar dados estatísticos do ano 2021. Demandados pelo cidadão à Ouvidoria Geral do Município de Belém de Maria, que tem por atribuição analisar dados recorrentes e relevantes, como também prestar esclarecimentos à população sobre as providências adotadas perante a Administração Pública.

## INTRODUÇÃO

O Relatório da Ouvidoria Geral do Município de Belém de Maria é um instrumento significativo para o acompanhamento das manifestações referentes às ações e serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal. Todas as informações apresentadas neste documento são oriundas do banco de dados do Sistema de Ouvidoria no período 01/01/2021 a 31/12/2021.

As informações quantitativas e qualitativas têm como base a estatística de todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria, com as seguintes naturezas: denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitação e pedido de acesso à informação (LAI - Lei de Acesso à Informação), possibilitando a transparência da sua atuação, cumprindo o princípio Constitucional da publicidade das ações públicas e dando visibilidade para sugestões e correções necessárias na prestação de serviços.

Esta análise favorece e auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui nas atividades e processos desenvolvidos administrativamente, ou seja, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania, aliados na defesa dos direitos do usuário.

## **IMPLANTAÇÃO**

Traçamos o plano de ação para o funcionamento da Ouvidoria, realizamos sensibilização interna, aprovamos a Lei de nº 838 de 07 Junho de 2022 que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município e produzimos um regimento interno.

## **SENSIBILIZAÇÃO INTERNA**

Como parte do processo de implantação da ouvidoria, iniciamos a sensibilização interna. A iniciativa, além de apresentar a Ouvidoria e suas peculiaridades, visa uma mudança de mentalidade ou cultura, fazendo com que gestores, colaboradores, e todos os envolvidos na Administração Pública Municipal percebam a importância do atendimento humanizado e da ética na prestação dos serviços. Para isto, utilizamos um discurso simples, exemplificamos casos, apresentamos material gráfico de divulgação e estabelecemos uma linguagem comum para ter clareza dos conceitos e responsabilidades, independentemente do nível hierárquico, da escolaridade ou da área a que pertença.

## **TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

Realizamos análise preliminar de todas as manifestações e encaminhamos aos departamentos responsáveis para tratamento e formulação de resposta para envio ao cidadão.

## **QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES NO EXERCÍCIO DE 2021**

Obtivemos uma solicitação no referido período, ao qual foi respondida no tempo hábil, dentro da margem do prazo legal.