

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA
ESTADO DE PERNAMBUCO

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL
OUVIDORIA MUNICIPAL
EXERCÍCIO DE 2022

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	03
INTRODUÇÃO	04
IMPLANTAÇÃO	05
SENSIBILIZAÇÃO INTERNA	06
TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	07

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 2022. 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 01/01/2022 a 31/12/2022.

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.

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 2022

Obtivemos 08 (oito) solicitações no referido período, ao qual foi respondida em tempo hábil, dentro da margem do prazo legal.