



Ouvidoria Geral do Município

Relatório Anual/2021

Dra. NADEGI QUEIROZ
Prefeita do Município

DÉLIO JUNIOR
Vice-Prefeito

ANDERSON NEVES DE SOUZA
Chefe de Gabinete

CILENE MAGDA VASCONCELOS SOUZA
Controladora Geral do Município

EMANUEL BARBOSA DE MELO
Ouvidor Geral do Município

ANDRÉ GABINETE
Ouvidoria Saúde

OSEIAS GUIMARÃES THOMAZ
Ouvidoria Guarda Municipal

EDILA AUGUSTA FERNANDES VILA CHAN
Corregedora Guarda Municipal



Ouvidoria Geral do Município

Relatório Anual/2021

Missão

“Responder às demandas com rapidez e eficiência formando um canal de comunicação eficaz entre o Gestão Municipal e o cidadão, atuando com elevado padrão ético e de qualidade no atendimento às manifestações dos usuários”

(OGM/Camaragibe,2020).

Visão

“Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos, na defesa do interesse social e do zelo na Administração Pública”

(OGM/Camaragibe,2020).



VALORES

Independência

Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

Ética

Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

Profissionalismo

Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

Respeito ao cidadão

Valorizar cada anseio do público interno e externo junto a Prefeitura Municipal de Camaragibe.

Transparência

Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Responsabilidade Social

Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções. Excelência de desempenho
Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência.

Efetividade

Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.



PALAVRA DO OUVIDOR

Com toda a satisfação de quem sonha ter feito o melhor que podia e da humildade de quem sabe que (ainda assim) muito pode ser melhorado, apresentamos o Relatório Consolidado da OGM - Ouvidoria Geral do Município - Exercício 2021, de forma a dar transparência aos serviços prestados à sociedade e buscar o cumprimento integral da Missão Institucional.

A estrutura da Ouvidoria Geral do Município, perpetrada pela Chefe do Poder Executivo, trouxe nova política para o segmento, com a edição do decreto Municipal Nº 24 de 03 de julho de 2020, que consignou como uma das competências da OGM assistir direta e imediatamente a Prefeita do Município em assuntos e providências pertinentes às atividades de ouvidoria e à transparência da gestão, fortalecendo o propósito da existência de uma única estrutura exercendo estas atividades e conferindo-lhe maior poder e independência funcional, necessários a sua atuação. Desta forma, as atividades de ouvidoria, com os serviços centralizados, constituíram novo conceito de gestão pública com a participação direta do seu principal interessado, o cidadão-usuário.

Na primeira etapa, realizou-se a adequação organizacional para atuar junto aos órgãos específicos e na coordenação dos trabalhos, demandados pela OGM, além da formação da equipe técnica, para o recebimento, registro, acompanhamento e resposta das manifestações ao cidadão. A reorientação das atividades ocorreu em uma segunda etapa, acompanhada do estudo e implantação de novos fluxos de trabalho e rotinas de serviço, em busca de qualidade e com o foco nos atuais desafios que se apresentam para as ouvidorias públicas, enquanto instrumento de transparência.

A questão mais importante a ser enfrentada, hoje, refere-se à promoção de maior celeridade na resolução de demandas, encaminhadas à OGM, sob a forma de manifestações. Nesse sentido, a primeira medida a ser tomada foi solicitar, a cada gestor de órgão ou entidade do Poder Executivo, a designação de servidor para assumir a função de Autoridade de Monitoramento (Interlocutor), vinculados operacionalmente a Ouvidoria Geral do Município para atuar no atendimento das manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogio e dúvidas).

Para o Apoio a OGM, contamos com os seguintes canais de Atendimento: formulário eletrônico do portal da transparência, no site oficial da Prefeitura na internet, e-mail, atendimento presencial, telefone e canal de WhatsApp que atribui à OGM, identidade, fácil acesso e proximidade com o cidadão.

Na sequência, desenvolvemos um sistema de apresentação das estatísticas em PowerBI, que confere a análise dos dados mais precisa e transparente. Adquirimos maior agilidade na tramitação das manifestações e ampliaram-se as possibilidades de acompanhamento, bem como, da geração de relatórios gerenciais para a produção de dados quantitativos e qualitativos.

Reconhecemos que algumas ações não evoluíram na velocidade desejada, contudo, avançou-se como poderá ser verificado neste relatório. É preciso aprimorar a estrutura apresentada e aparelhar a OGM; divulgar seus serviços e objetivos aos cidadãos e consolidar, assumindo padrões, o atendimento e tratamento das manifestações. Interpretar fidedignamente os anseios dos cidadãos, mediar, conciliar conflitos e cobrar das áreas responsáveis, as possíveis soluções para o



Ouvidoria Geral do Município

Relatório Anual/2021

atendimento das manifestações, avaliando os impactos junto aos órgãos públicos, é um dos grandes desafios da OGM.

Temos ciência, considerando a importância estratégica da OGM, pois quando esta se preocupa com o atendimento ao cidadão, tende a atrair credibilidade para a própria gestão. Por isso, buscamos transparência para o alcance da gestão participativa na administração pública, para a construção da consciência democrática e para a inclusão efetiva do cidadão na vida social.

Hoje, a necessidade de ampliar canais institucionais de abertura para a sociedade faz da existência de ouvidorias públicas importante instrumento capaz de estreitar a relação entre a sociedade e o poder público, e permitir que o cidadão participe da gestão, exercendo controle social sobre as políticas e prestação de serviços públicos.

Emanuel Barbosa de Melo

Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	01
EXECUÇÃO FÍSICA.....	02
CANAIS DE ATENDIMENTO.....	06
PRAZOS DE RESPOSTAS.....	07
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES.....	08
TIPOS DE ACIONAMENTO (OCORRÊNCIAS).....	08
REGISTROS GERAIS DO SISTEMA DA OUVIDORIA.....	09
REGISTROS POR TIPO DE IDENTIFICAÇÃO.....	09
REGISTROS POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO.....	10
REGISTROS DA OUVIDORIA NO ANO DE 2021.....	10
REGISTROS GERAIS DA OUVIDORIA NO ANO DE 2021.....	11
REGISTROS POR TIPO DE IDENTIFICAÇÃO NO ANO DE 2021.....	12
REGISTROS POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO NO ANO DE 2021.....	12
SETORES MAIS ACIONADOS NO ANO DE 2021.....	13
MEDIA DE DIAS PARA RESPOSTA POR SETOR NO ANO DE 2021.....	13
TEMAS MAIS ABORDADOS EM 2021.....	14
PROPOSTAS/RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA.....	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16



01. APRESENTAÇÃO

A OGM - Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe, no exercício de suas funções, propicia ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com o poder público, garantindo à Administração o controle de qualidade do serviço ofertado ao seu público.

A missão da Ouvidoria não se reduz apenas ao papel de simples ouvinte dos desejos dos cidadãos quanto aos serviços ofertados pelo Município; sendo agente promotor de mudança, prioriza a prestação de serviços públicos de qualidade, privilegiando e promovendo a cidadania.

Desta forma, os dados registrados pela OGM podem ser transformados em valiosas informações gerenciais, capazes de sensibilizar e persuadir aqueles que estão convictos de que o governo deve primar sempre pela satisfação do cidadão. Além disso, a ouvidoria é um rico instrumento de gestão participativa, na medida em que desenvolve um trabalho de transformação das manifestações dos cidadãos em diagnósticos capazes de identificar as áreas que exigem intervenção, favorecendo, assim, o aperfeiçoamento dos serviços públicos e a demonstração pública do compromisso dos gestores com a melhoria da qualidade do atendimento dado ao cidadão.

É o cidadão, a mola propulsora deste instrumento da democracia, tendo em vista que, sugerindo medidas, elogiando, reclamando, denunciando, contribui para a adoção de medidas que venham de encontro aos interesses coletivos.

A fim de garantir a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria temos que compreender a diferença entre atendimento e tratamento. Atendimento diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentados pelo cidadão. Tratamento diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido.

Um atendimento de qualidade inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas por ele apresentadas.



02. EXECUÇÃO FÍSICA

Este relatório trata os dados registrados pela OGM no sistema de informatização da Ouvidoria Geral do Município, do Sistema de Informatização do E-SIC (Sistema de Informação com o Cidadão), do portal da transparência do Município, bem como as demandas via e-mails. Portanto os dados, recebidos, estão inseridos e analisados nos itens que seguem.

A Ouvidoria Geral tem como base de registros todos os dados do Sistema Informatizado implantado pela Diretoria de Tecnologia da Informação do Município, e todos os registros enviados por email e Através do “fale conosco” do portal da Transparência, a fim de atender às necessidades específicas da OGM.

Foram registrados, no período em questão (2021), 1.047 (hum mil e quarenta sete) acionamentos no sistema da ouvidoria, 79 (setenta e nove) acionamentos no E-SIC, e 817 (Oitocentos e dezessete), manifestações via email, perfazendo um total de 1.943 (hum mil novecentos e quarenta e três) manifestações com uma média mensal de recebimentos aproximadamente de 162 (Cento e sessenta e duas) Manifestações/mês. Sendo estes números muito superior ao período de 2020 que apresentou 222 (duzentos e vinte dois) acionamentos no sistema da ouvidoria, 16 (dezesesseis) acionamentos no E-SIC, e 117 (cento e dezessete), manifestações via email, perfazendo um total de 355 (Trezentos e cinquenta e cinco) manifestações com uma média mensal de recebimentos aproximadamente de 59 (Cinquenta e nove) Manifestações/mês. Este aumento reflete o nível de confiabilidade da população em obtenção das respostas e da resolutividade desta OGM.

No gráfico a seguir verifica-se o comparativo entre os dois períodos (2020/2021), bem

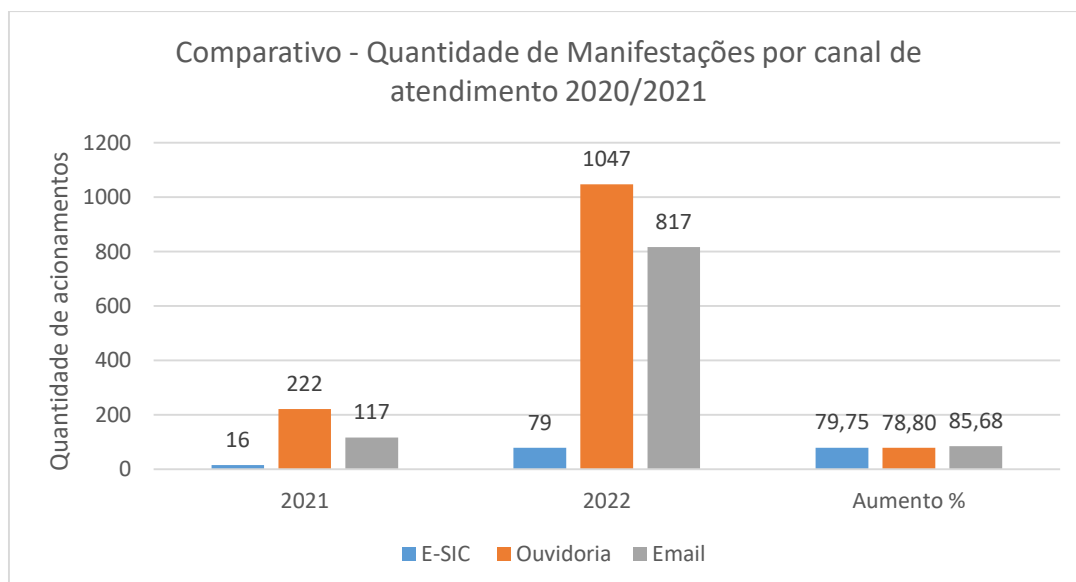


Gráfico 01 – Comparativo do Total de Manifestações, por canal de atendimento (2020/2021);
Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe (24/01/2022).



No gráfico a seguir temos a frequência das Manifestações do sistema da ouvidoria, E-Sic e E-mail, mês a mês.

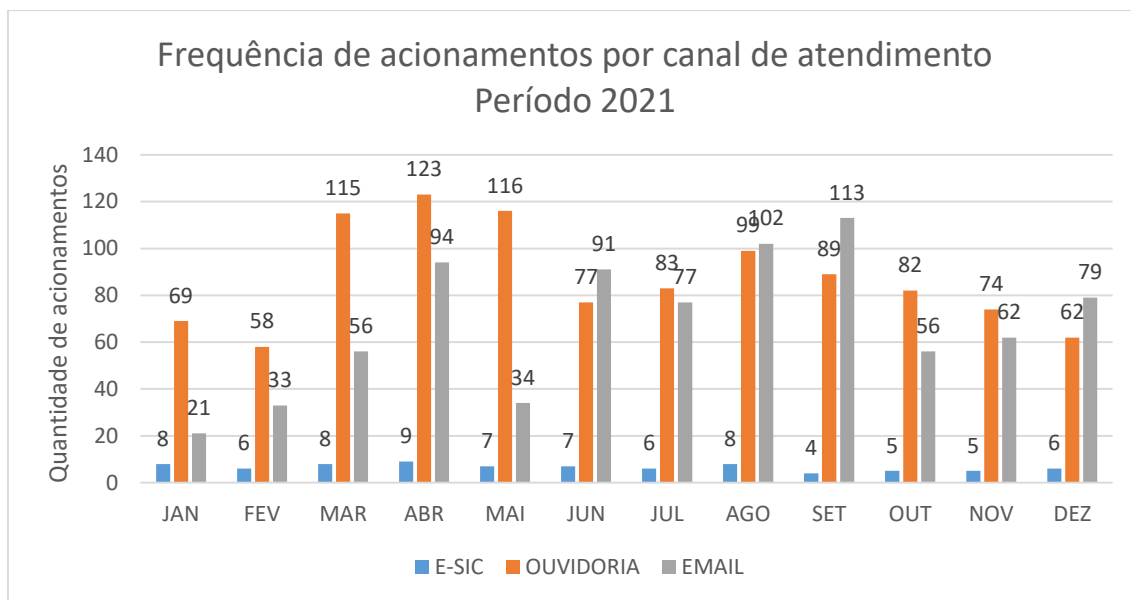


Gráfico 02 - Total de Manifestações, por canal de atendimento;
Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe (24/01/2022).

Nos gráficos a seguir temos a frequência das demandas do sistema da ouvidoria, E-Sic e email, mês a mês, com suas respectivas linhas de tendências.

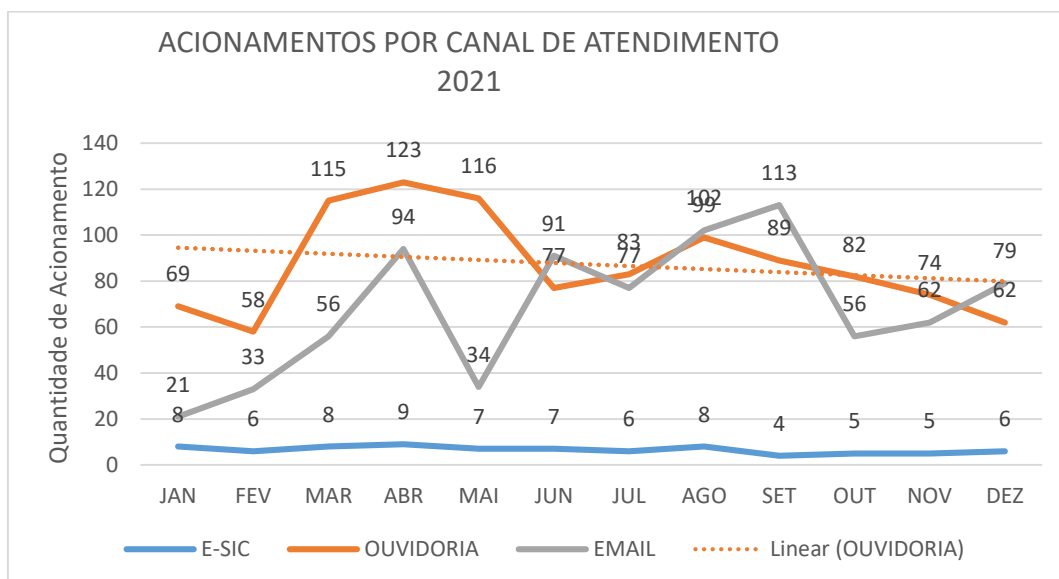


Gráfico 03 - Total de Manifestações, por canal de atendimento, com Linha de tendência do sistema da ouvidoria descendente; Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe (24/01/2022).

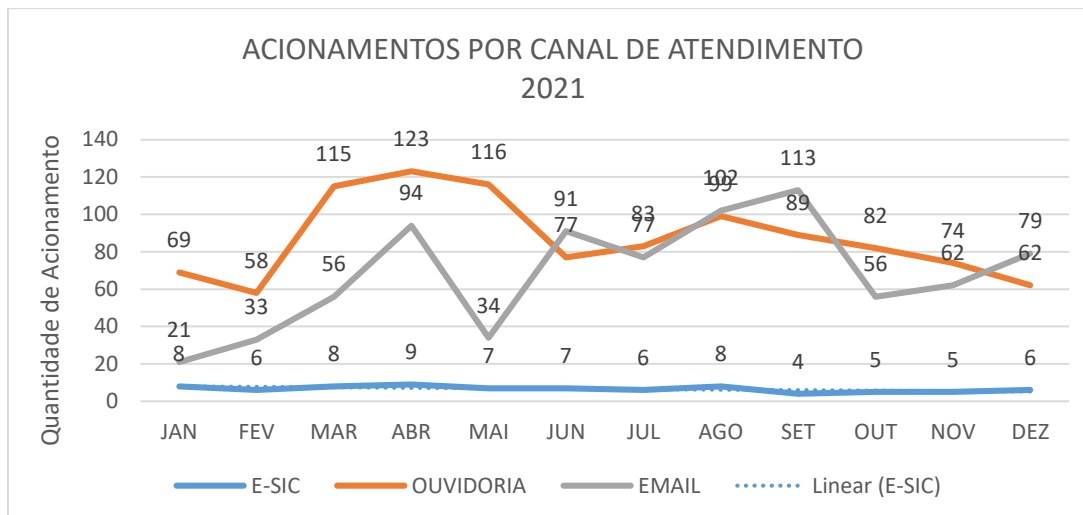


Gráfico 04 - Total de Manifestações, por canal de atendimento, com Linha de tendência do sistema do E-SIC mediana; Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe (24/01/2022).

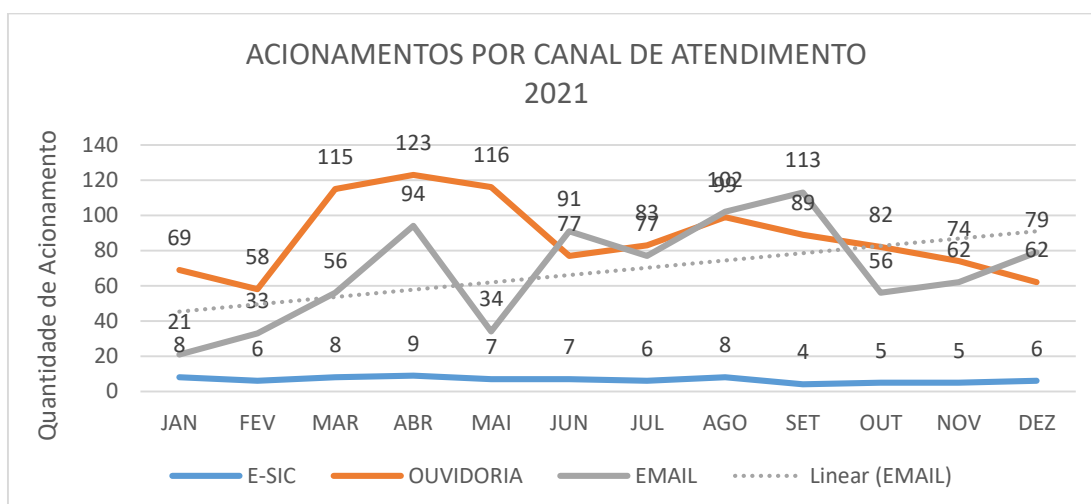


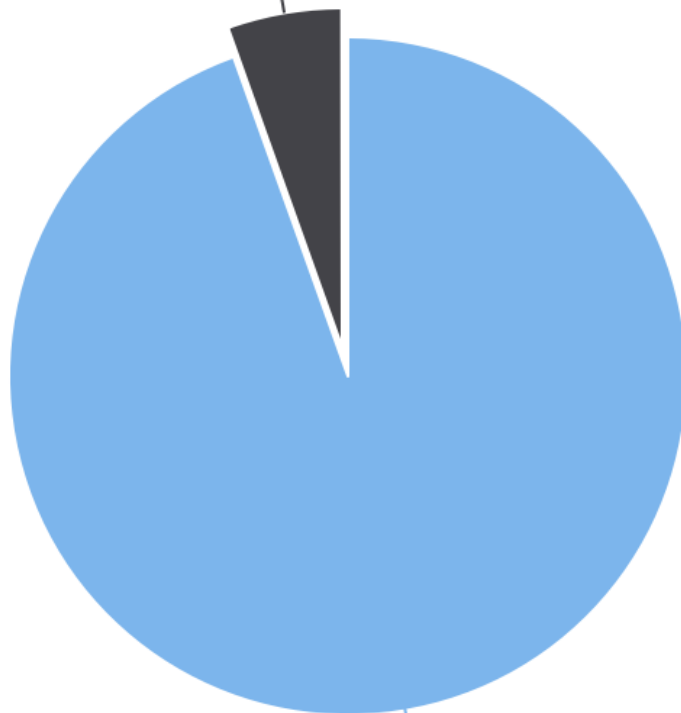
Gráfico 05 - Total de Manifestações, por canal de atendimento, com Linha de tendência do sistema do Email ascendente. Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe (24/01/2022).

Analisando os gráficos 03,04 e o5, verifica-se a incidência de Manifestações nos três canais de atendimento, ao qual o Canal da Ouvidoria teve linha descendente tendo frequência mínima no mês de fevereiro (58) e no mês de dezembro (62), já no canal do E-SIC, apresenta uma linha mediana com o pico máximo de manifestações nos meses de abril e agosto de 2021. As manifestações advindas via email, verificadas no gráfico 05, apura-se nitidamente uma linha ascendente das manifestações via email, com frequência máxima nos meses agosto e setembro de 2021. Apesar da linha do canal se apresentar ascendente, o canal da ouvidoria, através do portal da transparência teve uma quantidade maior de acionamento que os outros canais com um total de 1047 acionamentos. O que indica que os munícipes estão migrando do uso de um simples email, para o uso do formulário próprio da ouvidoria para se manifestar.



No Gráfico Abaixo Veremos o comportamento de Manifestações por natureza Jurídica. Aqui só apresentaremos os resultados via Sistema do portal da transparência, pois via email é impossível esta análise uma vez que não existe mecanismo para identificar natureza da manifestação.

Pessoas Jurídicas: 5.5 %



Pessoas Físicas: 94.5 %

Gráfico 06 - Manifestações por Natureza Jurídica;
Fonte: Portal da Transparência (24/01/2022).



03. CANAIS DE ATENDIMENTO

Durante o período analisado, a Gestão municipal manteve disponível 05 (cinco) canais de atendimento. Sendo eles:

Canal	Acesso	Registro
Presencial	Rua 13 de maio, 140 – Timbí - Camaragibe - PE	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic, através do portal da transparência
Formulário Online	http://transparencia.camaragibe.pe.gov.br/app/pe/camaragibe/1/ouvidoria-municipal	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic, feito pelo próprio manifestante
Telefone fixo	(81) 3458-1004	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic, através do portal da transparência
WhatsApp	(81) 9945-3367	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic, através do portal da transparência
Email	ouvidoria@camaragibe.pe.gov.br	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria

Figura 01 – Portal da Transparência – Prefeitura Municipal de Camaragibe;
Fonte: Portal da Transparência (24/01/2022).

Figura 02 – Portal da Transparência – Prefeitura Municipal de Camaragibe (Fale Conosco – Email);
Fonte: Portal da Transparência (24/01/2022).



04. PRAZOS DE RESPOSTAS

As demandas recebidas por qualquer canal, exceto formulário eletrônico, devem ser registradas no sistema no dia em que forem recebidas. As manifestações que forem enviadas em feriados e finais de semana serão registradas no sistema no primeiro dia útil subsequente.

Prazo total: conforme o Decreto Municipal nº. 24 de 03 de julho de 2020, a ouvidoria terá prazo de até 30 (trinta) dias corridos, entre o registro e conclusão da manifestação. Também conforme o mesmo decreto o prazo de respostas dos órgãos internos e externos da gestão municipal é de 20 (vinte) dias corridos. Para melhor funcionamento da ouvidoria, faz-se necessário alteração deste prazo para no máximo 15 dias, tal alteração pode se dar por um novo decreto ou até mesmo por IN (Instrução Normativa) para determinar prazo estipulado para os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, para responder as manifestações encaminhadas pela OGM.

Para a alteração do prazo acima mencionado, usaremos como ponto norteador o quadro de fluxo de trabalho da Ouvidoria do Estado de Pernambuco que especifica os prazos que devem ser atendidos pela ouvidoria e pelas áreas demandadas:

PROCESSO	PROCEDIMENTO	PRAZO (EM DIAS CORRIDOS)
Registrar	Demandas recebidas por qualquer canal, exceto formulário eletrônico	Dia do recebimento
Encaminhar	Da ouvidoria para órgão externo ou gestor/setor responsável	2 (dois)
	Do gestor/setor responsável para ouvidoria: a manifestação é devolvida à ouvidoria quando não for de sua competência para encaminhar ao setor correto.	2 (dois)
Responder à ouvidoria	Do gestor/setor responsável para a ouvidoria	12 (doze)
Analisar	Ouvidoria: para analisar resposta enviada pelo gestor/setor responsável.	2 (dois)
Revisar	Gestor/setor responsável: para corrigir a resposta devolvida pela ouvidoria.	A critério da ouvidoria, a depender do prazo para conclusão.
Preencher relatório do Sistema	Da ouvidoria para OGE	Último dia útil do mês seguinte ao período analisado no relatório.

Figura 03 – Quadro que especifica os prazos que deverão ser atendidos pela ouvidoria e pelas áreas demandadas – Fonte: Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Pernambuco.



05. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação ao status das definições, conforme estipulado pelo decreto nº. 24 de 03 de julho de 2020, encontramos definidos os conceitos de cada situação em que as manifestações podem se encontrar:

Em Aberto – Demanda acolhida que ainda não Analisada, Tipificada e enviada aos órgãos e entidades do poder executivo Municipal;

Em Andamento - manifestação que tramita no órgão dentro do prazo estabelecido;

Concluídas - demanda respondida ao cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria;

Vale ressaltar que devido as circunstâncias de acúmulo de demanda no sistema de registros da Ouvidoria do Município, do E-SIC e da caixa de mensagens de email da ouvidoria, faz-se necessário de inclusão no sistema de mais dois conceitos de status. Sendo eles:

Atrasada – acionamento que já está com o prazo de resposta expirado e o órgão/entidade não encaminhou a resposta à OGM;

Sobrestada – demanda que, sob justificativa, necessita de dilatação de prazo para apuração e ainda não foi respondida pelo órgão.

06. TIPOS DE ACIONAMENTO (OCORRÊNCIAS)

A OGM é um canal de participação social por meio do qual o cidadão fala com o Governo Municipal, registrando suas manifestações. A Ouvidoria Geral classifica os acionamentos recebidos conforme os conceitos (Ocorrências) explicitados a seguir:

I – Crítica: comunicação com demonstração de relativa a Administração/Gestão sobre a política ou serviço público ofertado ao Município;

II – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa de apuração pelos órgãos competentes;

III – Dúvida: comunicação com solicitação de informação relativa a administração geral do Município, bem como aos serviços públicos ofertados;

IV – Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou, ainda, sobre o atendimento recebido;

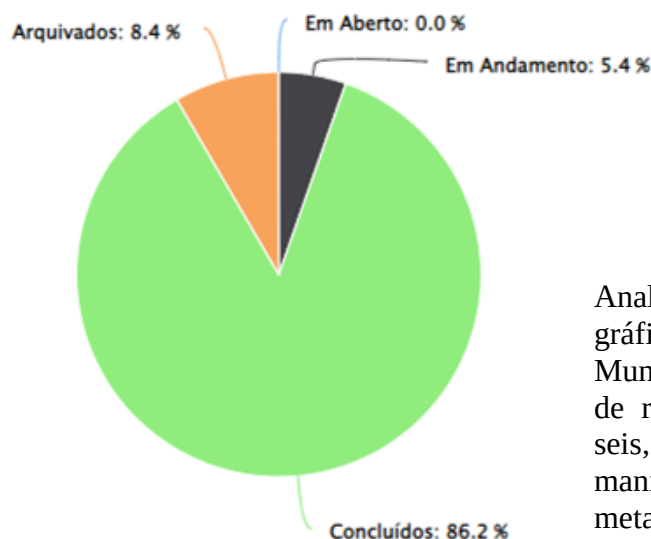
V – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e/ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VI – Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública;

VII – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;



07. REGISTROS GERAIS DO SISTEMA DA OUVIDORIA

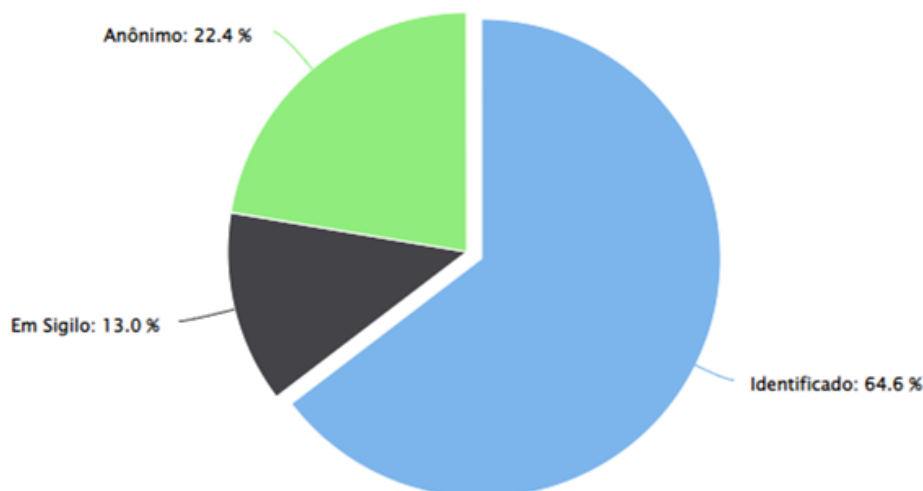


DADOS DOS REGISTROS DA OUVIDORIA	
Manifestações em aberto:	0
Manifestações em andamento:	77
Manifestações concluídas:	1234
Manifestações arquivadas:	120
Total de manifestações:	1431

Analisando a tabela ao lado, bem como o gráfico do sistema da Ouvidoria Geral do Município (acima), verifica-se um índice de resolutividade de 86,2% (Oitenta e seis, virgula dois por cento) das manifestações, o que nos aproxima da meta de resolutividade constante no Plano de Ação da Ouvidoria para 2021, que é de 90% (noventa por cento), percebe-se também que o referido índice vem subindo mês a mês, desde

Dezembro de 2020, quando o índice era de 7% (Sete por cento), observamos também que o índice de manifestações “Em Andamento”, (estas estão em processamento de tipificação, envio para gestores setoriais, aguardando respostas), encontra-se em 5,4% (cinco, virgula quatro por cento), o que implica que estamos cada vez mais próximo da meta a ser atingida, pois a relação entre o índice das manifestações “Concluídas” aumenta o índice das Manifestações “Em Aberto” e “Em Andamento”, diminuem.

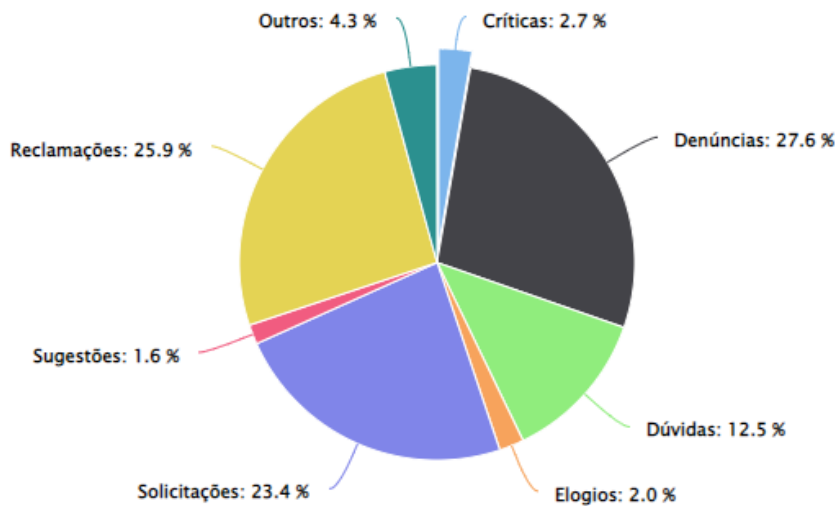
08. REGISTROS POR TIPO DE IDENTIFICAÇÃO



Fonte: * Portal da Transparência;
** Informações extraídas em 31/12/2021.



09. REGISTROS POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

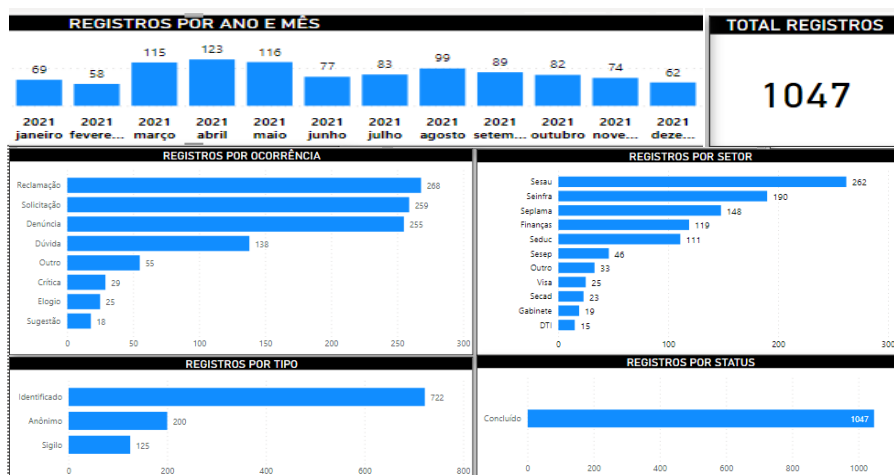


Fonte: * Portal da Transparência;

** Informações extraídas em 31/12/2021.

Salientamos que as informações até aqui apresentadas refletem os registros do sistema da Ouvidoria desde a instalação do mesmo no mês de junho de 2018. Estas informações são as apresentadas pelo sistema da Ouvidoria, o que oferece dados resumidos. A partir dos próximos gráficos é que teremos a real situação dos registros que se encontram em processamento nesta Ouvidoria.

10. REGISTROS DA OUVIDORIA NO ANO DE 2021



Fonte: * Ouvidoria Geral do Município;

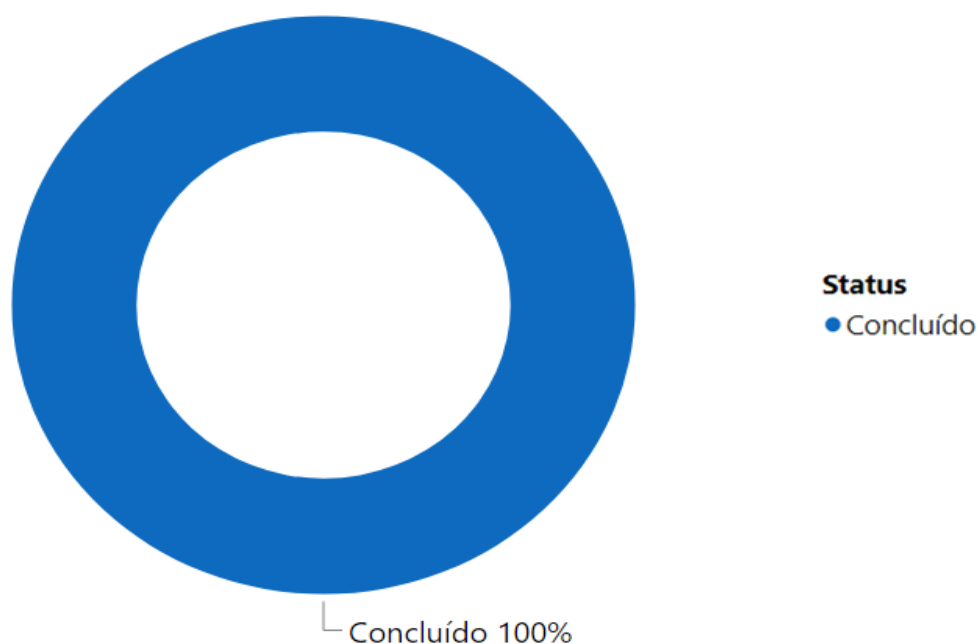
** Informações extraídas em 24/01/2022.



Através dos gráficos do dashboard da ouvidoria, (Página anterior) verificamos que o ano de 2021 teve um total de 1047 (um mil e quarenta e sete), manifestações em todo o período.

Observamos também que de um total de 1047, O maior número de manifestações impetradas neste órgão se deu no setor da SAÚDE (262) com um numero significativo de reclamações relacionadas a Covid19 e reclamações de atendimentos não cordiais por parte de agentes da saúde em algumas unidades do Município, seguido pelo setor dos SERVIÇOS PÚBLICOS (190) com reclamações relacionadas a limpeza urbana, operação tapa buracos, remoção de entulhos, e em terceiro por reclamações relacionadas ao CONTROLE URBANO (148) , e por fim, sendo estes tres setores os mais acionados no ano de 2021.

11. REGISTROS GERAIS DA OUVIDORIA NO ANO DE 2021.



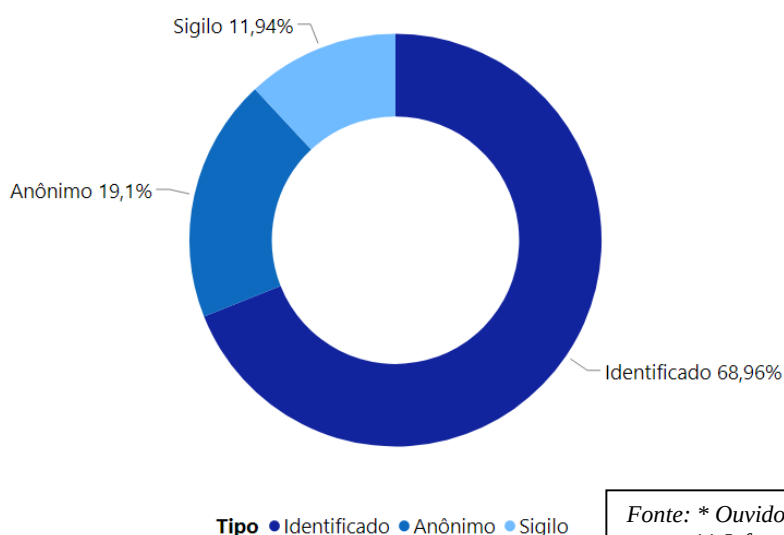
Fonte: * Ouvidoria Geral do Município;
** Informações extraídas em 24/01/2022.

DADOS DOS REGISTROS DA OUVIDORIA	
Manifestações em Aberto	0
Manifestações em Andamento	0
Manifestações em Concluídas	1047
Manifestações em Arquivadas	0
Total de Manifestações	1047

Observando-se a tabela ao lado, bem como o gráfico do sistema da Ouvidoria Geral do Município (acima), verifica-se um índice de resolutividade de 100% (cem por cento) manifestações. Tendo a última sendo concluída no dia 24/01/2022.



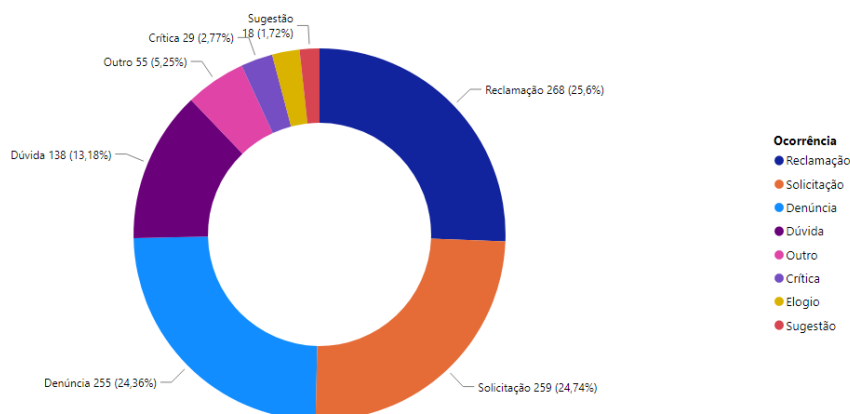
12. REGISTROS POR TIPO DE IDENTIFICAÇÃO NO ANO DE 2021



Fonte: * Ouvidoria Geral do Município;
** Informações extraídas em 24/01/2022.

Em análise do gráfico acima, observamos um índice de 68,96% (Sessenta e oito virgula noventa e seis) de manifestantes identificados e 11,94% (onze virgula noventa e quatro) de manifestante que se identificam em sigilo. Estes índices somados perfazem um total de 80,9% (oitenta virgula nove por cento), o que podemos considerar um índice satisfatório em relação a confiabilidade da ouvidoria para os manifestantes.

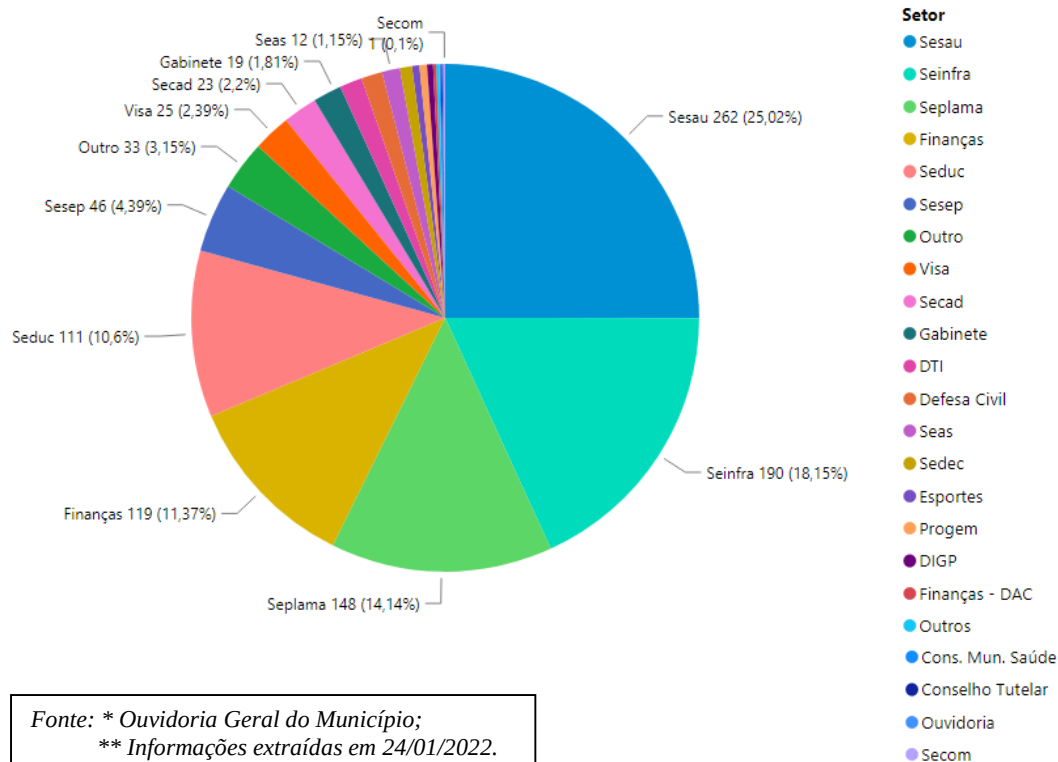
13. REGISTROS POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO NO ANO DE 2021



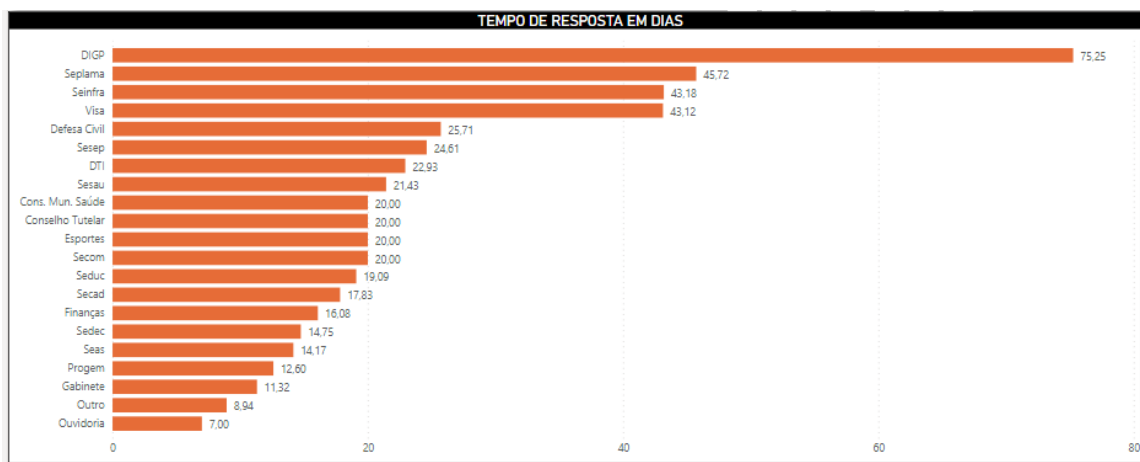
Fonte: * Ouvidoria Geral do Município;
** Informações extraídas em 24/01/2022.



14. SETORES MAIS ACIONADOS NO ANO DE 2021

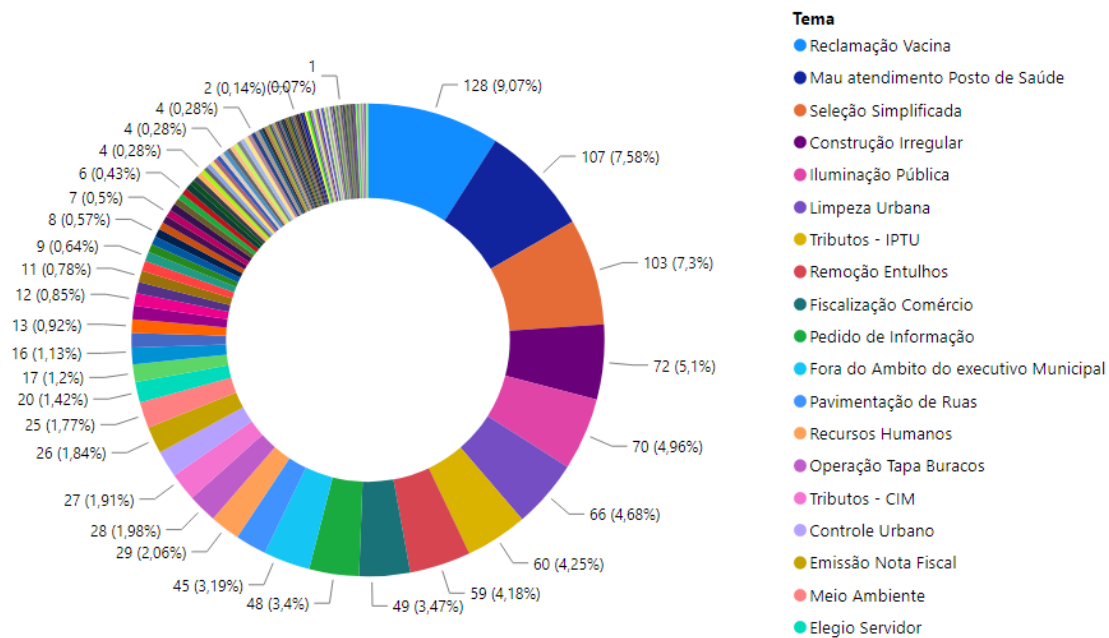


15. MEDIA DE DIAS PARA RESPOSTA POR SETOR NO ANO DE 2021





16. TEMAS MAIS ABORDADOS EM 2021





17. PROPOSTAS/RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

17.1. Diante dos resultados apresentados e com o objetivo de subsidiar as ações efetivas atribuídas a esta Ouvidoria, bem como a execução efetiva do Plano Anual da Ouvidoria 2022, é importante apresentar as proposições a seguir:

- Implantação Física da OGM, com a recomendação que esta não deve ser localizada em setor interno da Prefeitura, pois não se trata de órgão de primeiro nível de atendimento, não podemos atuar como setor de primeiro atendimento, correndo o risco de desenvolver o papel de central de informações;
- Instalações física adequada, com sala de acolhimento (Atendimento ao Público), Sala Operacional (Sala de Processamento das Manifestações) e Sala da Ouvidoria (Sala para realização de oitivas presenciais), mobiliário adequado, telefonia fixa (de Preferência 0800), dotada de 02 computadores, 01 Impressora, 01 Notebook, um aparelho telefônico **Headset**, Material de expediente.
- Troca do sistema da Ouvidoria, pois o atual não atende, as instâncias administrativas de gestão de Ouvidoria, bem como não mais atende a legislação atual exigida pela lei de proteção de dados.
- Aquisição de 15 caixas de sugestões para facilitar o acesso a toda comunidade;
- Realizar divulgação do papel da Ouvidoria nos órgãos do Município;
- Fazer aquisição de uma tenda e equipamentos necessários (Notebooks, roteadores via satélite) para implantação da Ouvidoria itinerante.

17.2. Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas manifestações levaram a ouvidoria a fazer as seguintes recomendações:

- Reavaliar a conduta dos profissionais da área da Saúde, especialmente no que se refere ao atendimento ao público nas unidades de Saúde, Bem como à atuação dos Agentes comunitários de Saúde;
- Capacitar e qualificar os servidores (Agentes de Saúde) por meio de cursos de humanização promovendo a interação e a interpeçoalidade dos servidores que realizam atendimento ao público de forma direta ou indireta da secretaria de saúde;
- Promover ações para que os servidores conheçam o funcionamento da Gestão do Município, seus Órgãos e Entidades melhorando assim o nível de informações sobre os serviços públicos Municipal;
- Viabilizar meios para melhoria das intervenções executadas pela Secretaria de Serviços públicos no que se refere a Iluminação Pública, Limpeza Urbana, Operação Tapa Buracos etc...



18. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A OGM é um instrumento de cidadania e se torna a cada dia um elo sustentação da democracia e do protagonismo através da aproximação com os cidadãos usuários do serviço público. Este elo de ligação é um fator positivo, uma vez que se pode identificar as necessidades e/ou falhas da prestação do serviço dando a oportunidade, à Gestão, de melhoria e ainda a identificação dos anseios de seus usuários. A forma com que a OGM trabalha com a comunicação direta, fácil e acessível torna o relacionamento democrático entre a sociedade e Instituição.

Como observado neste relatório, a Ouvidoria tem recebido um fluxo grande de manifestações. As consideradas negativas devem ter atenção especial no planejamento da Administração, visando a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura do Município.

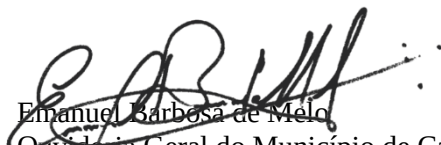
Reforça-se que a ouvidoria apenas conseguirá cumprir com seus objetivos se tiver o apoio da gestão do executivo municipal e dos gestores setoriais, bem como das autoridades de monitoramento em cada setor da gestão da Prefeitura, para que seja possível a efetiva participação e controle do cidadão na gestão da Cidade.

Igualmente, o fortalecimento da OGM se faz necessário para que ela possa cumprir com seu objetivo. Os investimentos previstos no plano de ação da Ouvidoria 2022, reposição e qualificação de seu quadro de servidores, sua localização física em local visível e de fácil acesso e a valorização deste importante setor pela Gestão da Prefeitura fará com que ela se torne mais efetiva no atendimento das demandas da comunidade.

Esse fortalecimento já ocorre em termos externos pelas novas Leis, Decretos e outros instrumentos normativos postos em vigência recentemente. Esses ampliaram consideravelmente as responsabilidades dos servidores que estão a frente da OGM.

A cada dia, mais se houve falar em defesa do usuário, responsabilidade, participação e controle social da administração pública. Todos estes conceitos estão ligado à Ouvidoria. Fortalecer a Ouvidoria demonstra o quanto uma instituição valoriza seu público, dando a ele voz e vez, com o intuito de melhorar o serviço prestado.

Camaragibe, 24 de janeiro de 2022.


Emanuel Barbosa de Melo
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe.