



### **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).

Dra. NADEGI QUEIROZ  
Prefeita do Município

ANDERSON NEVES DE SOUZA  
Chefe de Gabinete

CILENE MAGDA VASCONCELOS SOUZA  
Controladora Geral do Município

EMANUEL BARBOSA DE MELO  
Ouvidor Geral do Município

## SUMÁRIO

Apresentação.....	01
Execução Física.....	02
Manifestações.....	04
Canais de Atendimentos.....	05
Prazos de Respostas.....	06
Status das Manifestações.....	07
Tipos de Acionamentos (Ocorrências) .....	09
Setores Acionados.....	10
Temas mais abordados.....	11
Considerações Finais.....	12

## Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe (OGM), instituída através do decreto N°. 24 de 03 de julho de 2020 é um canal de participação social. Criada para acolher as manifestações dos cidadãos e atuar como controle social à medida que analisa criticamente as demandas.

A OGM desenvolveu suas atividades com intuito de servir como ferramenta de gestão para que os serviços públicos oferecidos estejam cada vez mais próximos das necessidades da população. Assim, esse relatório ANUAL 2020 tem por objetivo demonstrar a atual situação em que se encontram as demandas dos cidadãos do Município, objetiva também tipificar e qualificar os dados, transformando-os em informações gerenciais que possam subsidiar os gestores nas tomadas de decisões que estabelecem as novas políticas públicas.

Os dados tratados por esse instrumento se referem ao período de 3 de julho de 2020 à 31 de dezembro de 2020. Haja vista que a Ouvidoria também só teve sua criação em julho de 2020.

A participação da população por meio da ouvidoria, seja sugerindo, elogiando, reclamando ou denunciando, se deu de maneira democrática e eficiente para o processo de qualificação dos serviços públicos oferecidos. Portanto, queremos evidenciar o papel do cidadão para que possamos gerar mudanças que caminhem no sentido dos interesses coletivos.

A ouvidoria não se limitou ouvir os anseios da comunidade; atuou, também, como agente promotor de mudança, priorizando a prestação de serviços públicos de qualidade, privilegiando e promovendo a cidadania.

“Hoje, a ouvidoria brasileira é, sem dúvida, um canal de diálogo com a população; uma porta aberta para a participação popular através do escutar da reivindicação e da reclamação; um celeiro de recomendações para a melhoria do serviço público; um espaço na esfera de respeito ao ser humano.” (João Elias de Oliveira, Advogado, Ex-Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores e Ex-Ouvidor Geral do Estado do Paraná).

A credibilidade dos serviços de ouvidoria se consolida na medida em que o cidadão recebe o retorno de suas manifestações de forma satisfatória e tempestiva. Entenda-se por satisfatória uma resposta que contemple as observações expostas pelo cidadão no momento do registro.

## 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, 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.

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

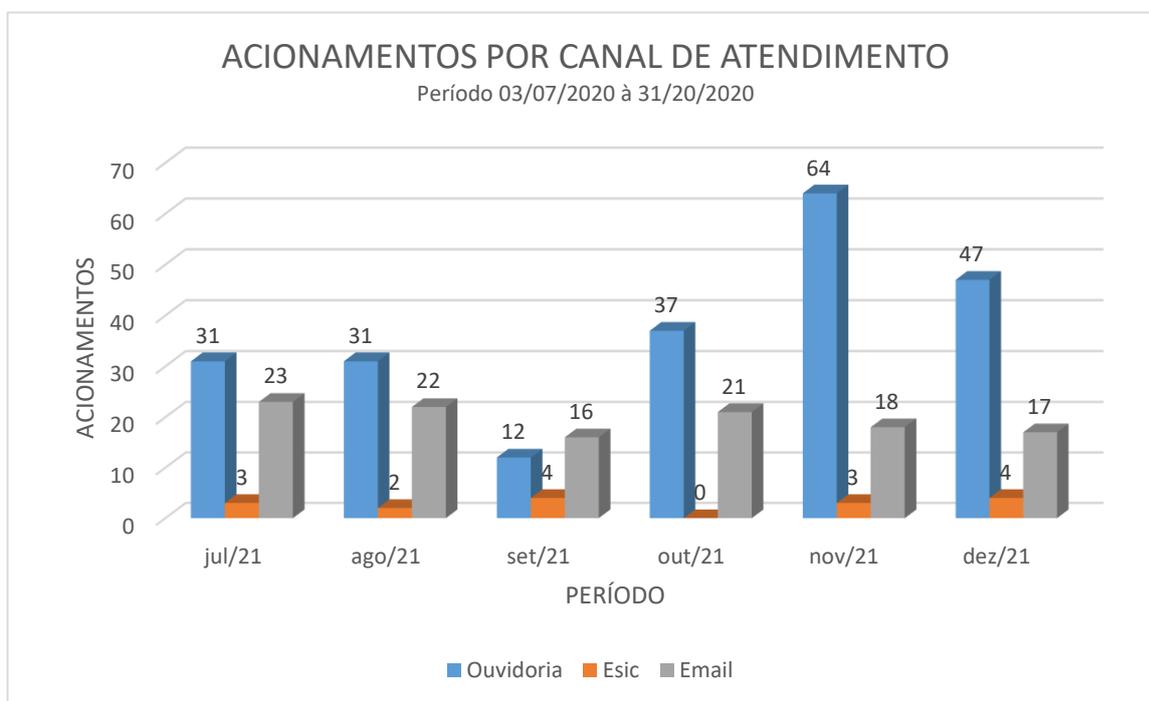


Gráfico 01 - Total de Manifestações, por canal de atendimento;  
Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe (31/12/2020).

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.

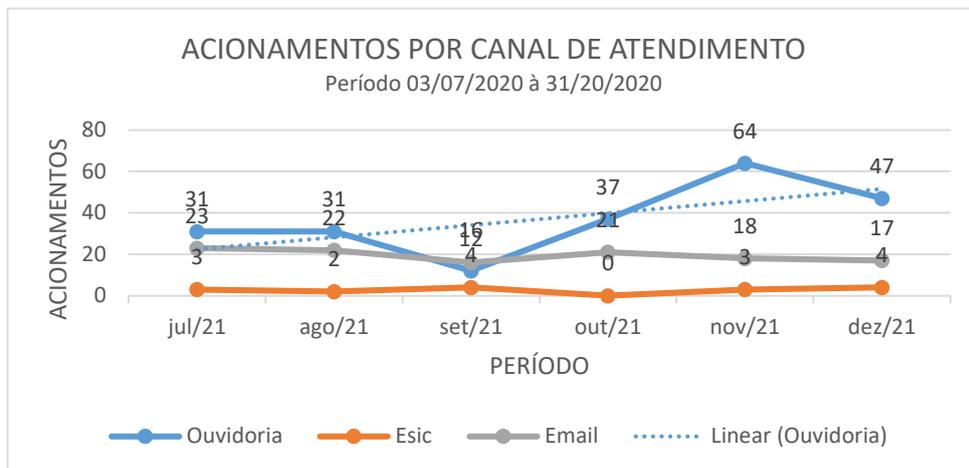


Gráfico 02 - Total de Manifestações, por canal de atendimento, com Linha de tendência do sistema da ouvidoria ascendente;  
Fonte: Ouidoria Geral do Município de Camaragibe (31/12/2020).

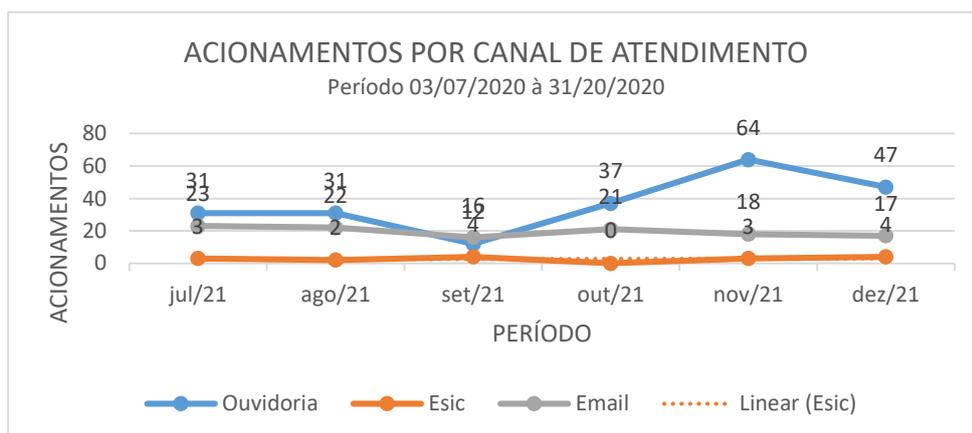


Gráfico 03 - Total de Manifestações, por canal de atendimento, com Linha de tendência do sistema do E-SIC mediana;  
Fonte: Ouidoria Geral do Município de Camaragibe (31/12/2020).

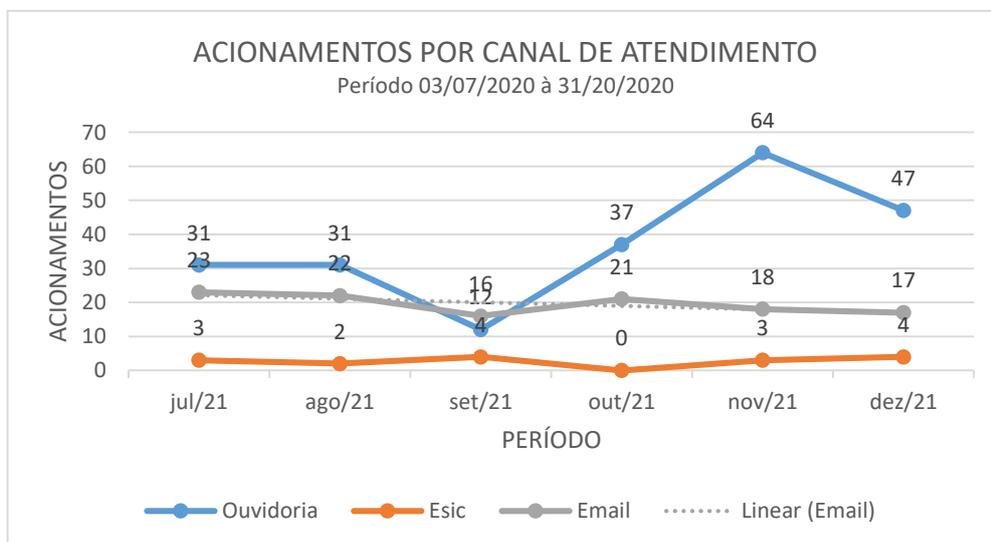


Gráfico 04 - Total de Manifestações, por canal de atendimento, com Linha de tendência do sistema do Email descendente  
Fonte: Ouidoria Geral do Município de Camaragibe (31/12/2020).

Analisando os gráficos 02,03 e 04, verifica-se a incidência de Manifestações nos três canais de atendimento, ao qual o Canal da Ouvidoria teve linha ascendente atingindo o pico de manifestações no mês novembro de 2020, já no canal do E-SIC, apresenta uma linha mediana com o pico máximo de manifestações nos meses de setembro e dezembro de 2020. As manifestações advindas via email, verificadas no gráfico 04, apura-se nitidamente uma linha descendente das manifestações via email, com frequência mínima no mês de setembro de 2020, 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.

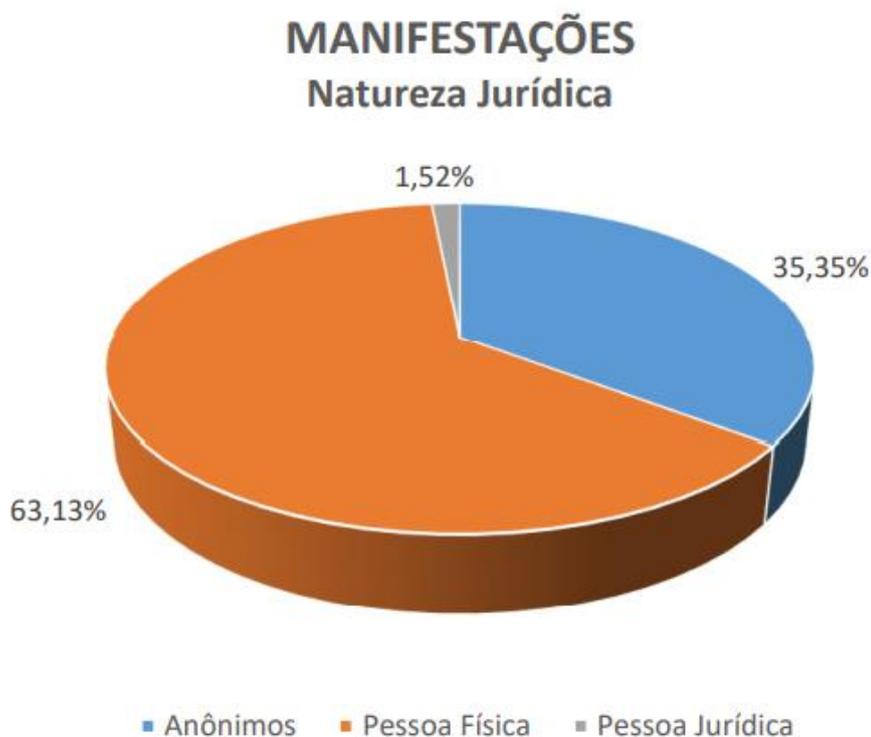


Gráfico 05 - Manifestações por Natureza Jurídica;  
*Fonte: Portal da Transparência (31/12/2020).*

## Canais de Atendimento

Durante o período analisado, a Gestão municipal só manteve disponível 04 (quatro) canais de atendimento. Os Múncipes neste período contaram com o atendimento presencial (Cujas manifestações são registradas no sistema da ouvidoria) o canal virtual do portal da transparência, do Canal do E-SIC, também do portal da transparência, bem como o canal de email disponibilizado no site da prefeitura Canal da Transparência. Vale ressaltar que encontra-se em fase de implantação um canal telefônico no formato 0800.

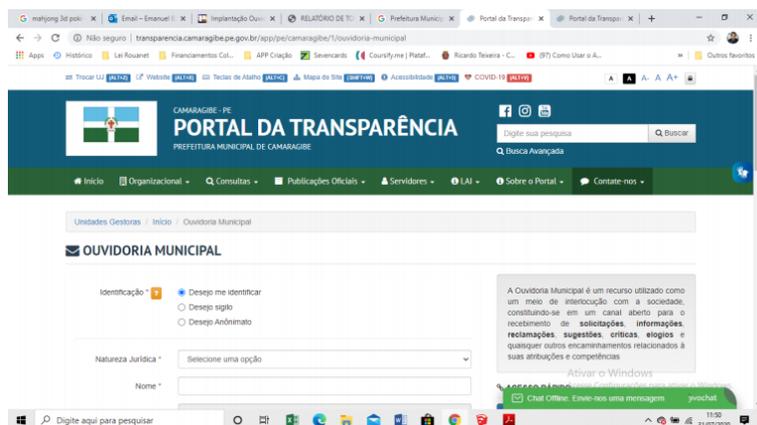


Figura 01 – Portal da Transparência – Prefeitura Municipal de Camaragibe;  
Fonte: Portal da Transparência (31/12/2020).



Figura 02 – Portal da Transparência – Prefeitura Municipal de Camaragibe (Fale Conosco – Email);  
Fonte: Portal da Transparência (31/12/2020).

## 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

## 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.

O status das manifestações é um dado dinâmico, pois o fluxo de tramitação, que depende tanto da Ouvidoria Geral como dos órgãos e entidades demandados, pode sofrer alterações a qualquer momento.

Quando a Ouvidoria foi instituída, encontramos uma situação desfavorável, uma vez que já havia uma demanda reprimida antes da sua criação, , pois 84,85%, (oitenta e quatro, oitenta e cinco por cento), conforme mostra o Gráfico 06, (extraído do sistema em julho de 2020), das manifestações encontrava-se em aberto e não foram nem analisadas e nem tipificadas, 8,08%, (oito por cento) foram colocadas em andamento, porém carecendo nova análise e tipificação, ficando até o presente momento Aproximadamente 93% (noventa e três por cento) das manifestações NÃO foram respondidas aos Cidadãos. Em relação as demandas via email, encontramos uma situação de 100% (Cem por cento) das demandas sem respostas.

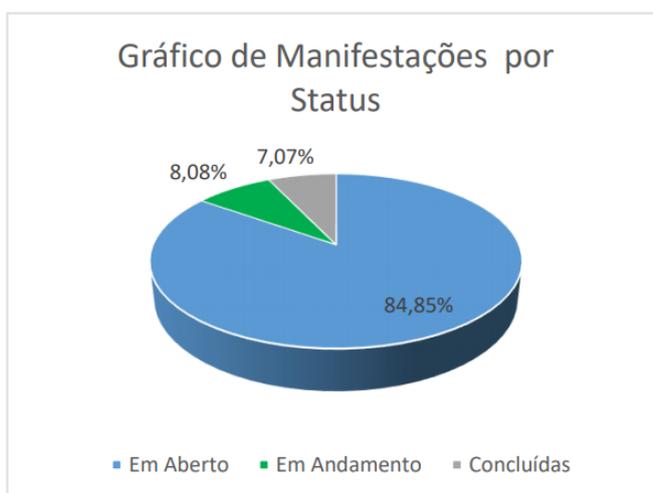


Gráfico 06 - Manifestações por status;  
Fonte: Portal da Transparência (31/12/2020).

Hoje (Janeiro de 2021) a situação desta ouvidoria encontra-se em outra realidade, apesar de arquivadas cerca de 25%, (Vinte e cinco por cento) das manifestações encontradas no sistema que datam de antes de sua fundação, esta ouvidoria já conta com um índice de resolutividade imediata de 61% (Sessenta e um por cento), restando apenas 13,1% de manifestações em andamento para dar resposta dentro do Prazo.

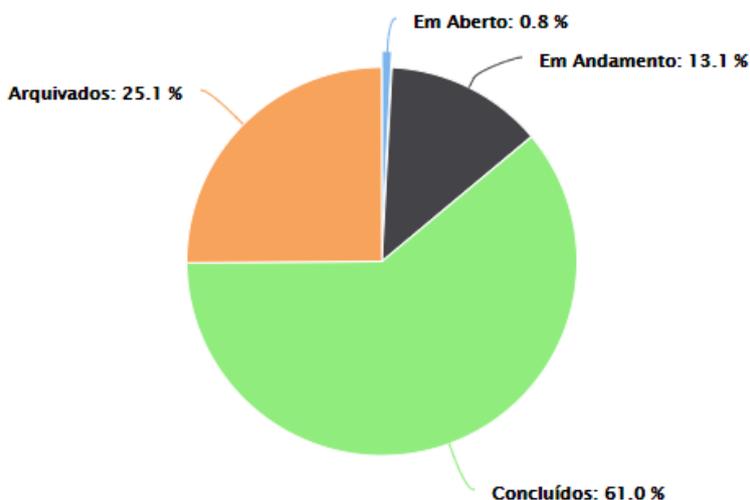


Gráfico 07 - Registros Gerais Do Sistema Da Ouvidoria;  
Fonte: Portal da Transparência (31/12/2020).

## **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;

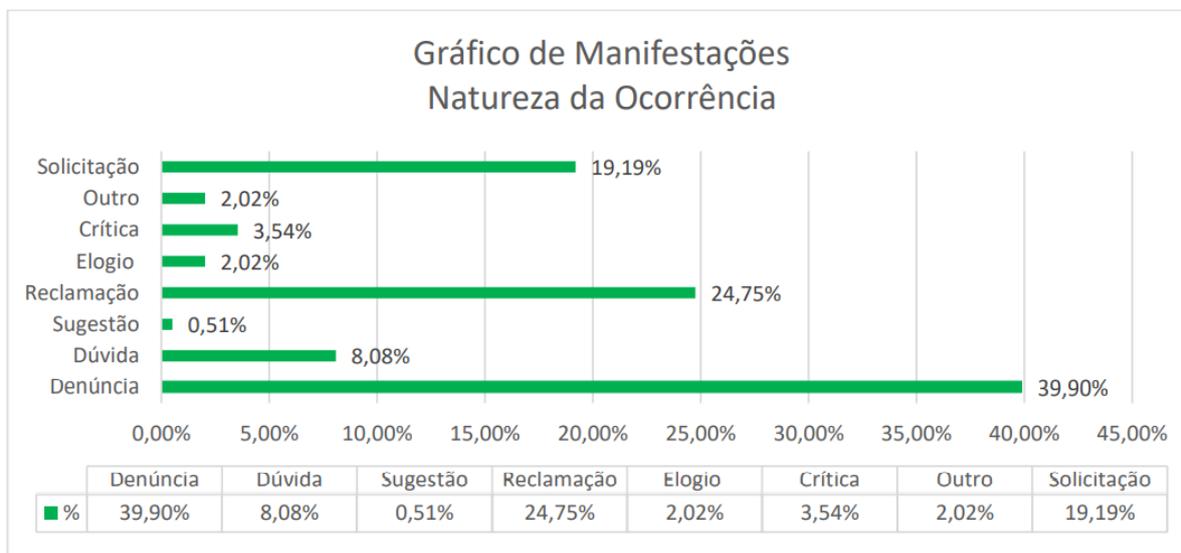


Gráfico 08 – Manifestações por Natureza da Ocorrência.  
Fonte: Portal da Transparência (31/12/2020)

Os dados observados no gráfico 8 apontam que 39,90% (Trinta e nove por cento) das Manifestações tratam de denúncias dos serviços ou atendimentos prestados pelo Governo Municipal e, 24,75% (Vinte e Quatro por cento), tratam de Reclamação.

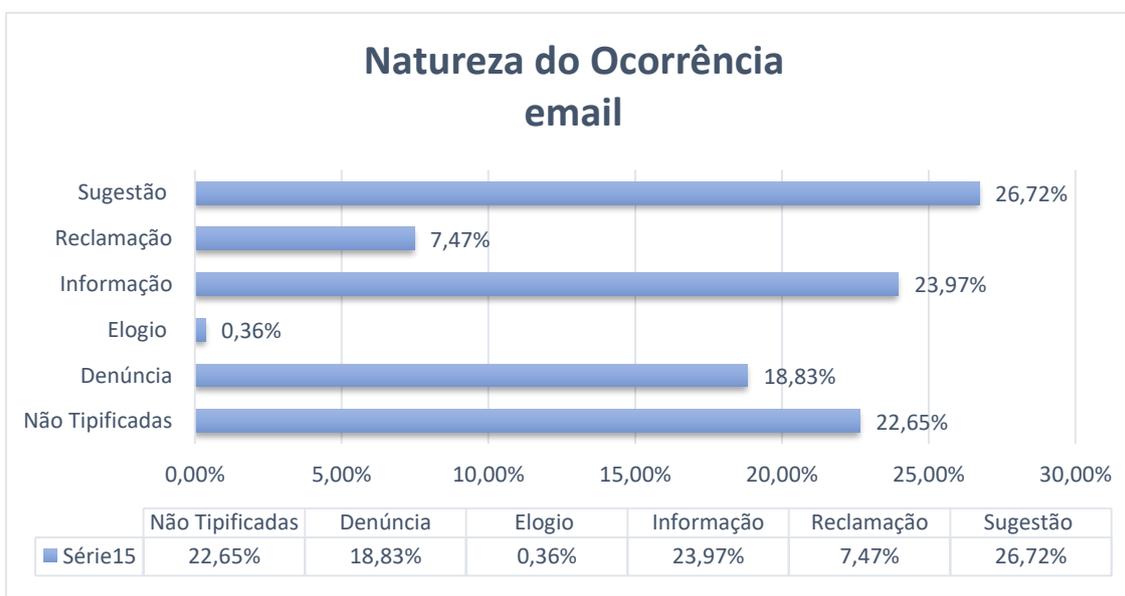


Gráfico 09– Manifestações por Natureza da Ocorrência originadas Via email;  
Fonte: Portal da Transparência (31/12/2020)

Verificando os dados no gráfico 9, vimos que 26,72% (vinte e seis por cento) das Manifestações tratam de Sugestões dos serviços ou atendimentos prestados pelo Governo Municipal e, 18,83% (dezoito por cento), tratam de denúncia, restando apenas 7,47%., para reclamações.

## Setores Acionados

Cada órgão ou entidade da Administração Pública Municipal, possui especificidades e características próprias, definidas pelos serviços prestados à população. No intuito de atuar como ferramenta de gestão, segue o elenco dos órgãos acionados do total de manifestações recebidas no período em questão.

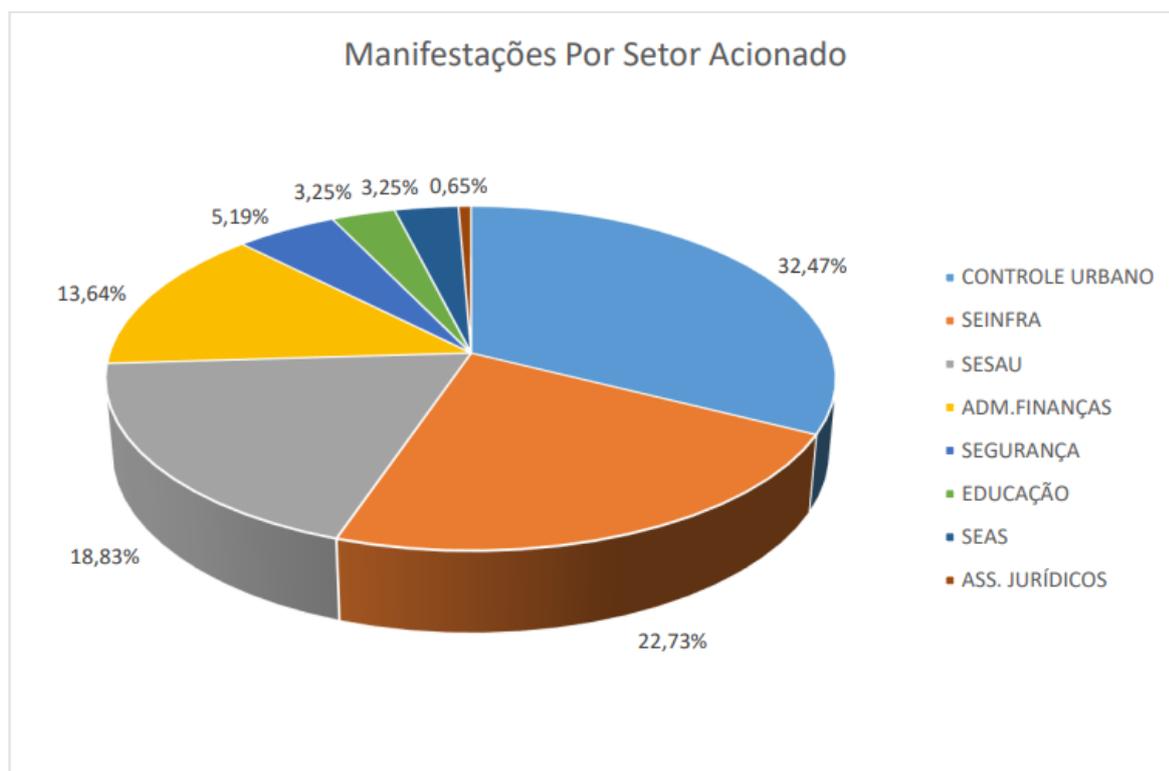
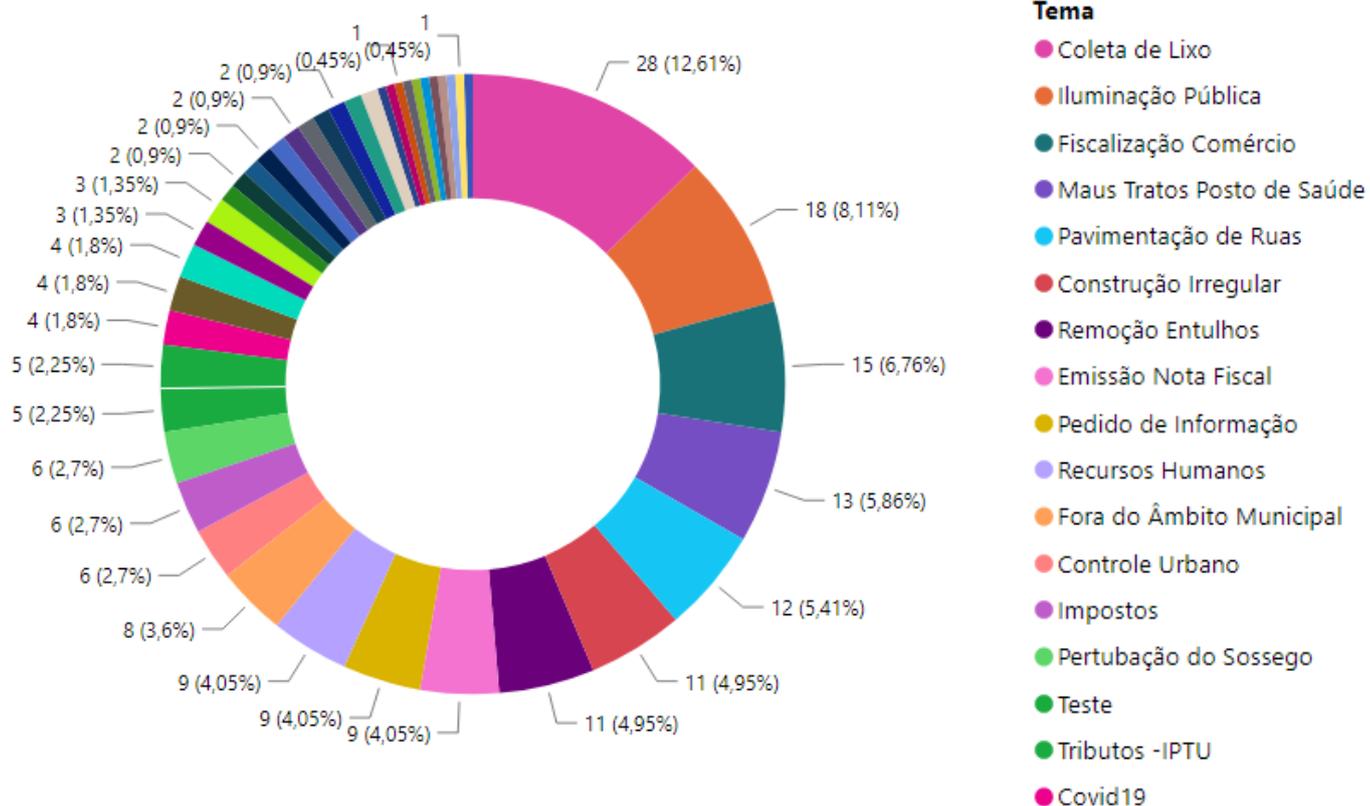


Gráfico 10 – Setores Acionados;  
Fonte: Portal da Transparência (31/12/2020)

## TEMAS MAIS ABORDADOS



## Considerações Finais

Com este relatório, a Ouvidoria Geral do Município (OGM) consolida os dados de todas as manifestações no período de 03 de julho de 2020 à 31 de dezembro de 2020, prosseguindo com as atividades na busca de equilíbrio entre as competências e exigências inerentes à atividade de atendimento ao público, a convivência social de qualidade e o estabelecimento da credibilidade e respeito tão necessários à Ouvidoria Geral do Município pelo cidadão-usuário dos seus serviços.

Com o objetivo de fortalecer o trabalho de ouvidoria Geral do Município, tornando a comunicação entre o governo Municipal e sociedade mais ágil, proativa e efetiva, a OGM deverá adotar critérios, fluxo de trabalho e rotinas, regulados pela forma de padronização dos atendimentos e unificação dos bancos de dados para melhor gestão das informações.

É oportuno afirmar que, cada vez que a sociedade registra uma demanda na Ouvidoria, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento da Pasta. Desta forma é imprescindível que a gestão municipal adote medidas urgentes para a investimentos e melhoria física da ouvidoria, com todos os requisitos necessários em relação a estrutura física, rotinas de trabalho, recursos humanos e sobre tudo a adoção de uma postura de interesse com a importância merecida e necessária para o pleno funcionamento da referida OUVIDORIA.

Considerando a Missão, a OGM trabalha com foco no aprimoramento do registro dos dados de cada manifestação acolhida, proporcionando uma análise fidedigna e efetiva. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais, quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

Como podem ser observadas pelos dados apresentados, neste relatório, as Denúncias e reclamações referente aos serviços públicos expressa a importância de ações com objetivo de amenizar a deficiência na execução de serviços e melhor informar a população, assim como, também, expressa a necessidade de melhorar a estrutura física das unidades administrativas do Município.

“Entretanto, barreiras serão encontradas, inclusive, dentro da própria comunidade administrativa do Município pois, como bem afirmou Fernando Sabino (1923-2004), em sua obra O encontro marcado: De tudo, ficaram três coisas: a certeza de que estamos sempre começando... a certeza de que é preciso continuar... a certeza de que seremos interrompidos antes de terminar [...]”.