



Relatório Estatístico Anual 2022

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CAMARAGIBE

Período: janeiro a dezembro de 2022





Ouvidoria Geral do Município

Relatório estatístico

ANUAL 2022

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 DA SILVA MENEZES
Ouvidoria Saúde

OSEIAS GUIMARÃES THOMAZ
Ouvidoria Guarda Municipal

EDILA AUGUSTA FERNANDES VILA CHAN
Corregedora Guarda Municipal



Ouvidoria Geral do Município

Relatório estatístico

ANUAL 2022

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).



Ouvidoria Geral do Município

Relatório estatístico

ANUAL 2022

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.



Ouvidoria Geral do Município

Relatório estatístico

ANUAL 2022

PALAVRA DO OUVIDOR

Apresentamos o Relatório Consolidado da OGM - Ouvidoria Geral do Município - Exercício 2022 com toda a satisfação de quem sonha ter feito o melhor, porém também imbuído na humildade de quem sabe que (ainda assim) muito pode ser melhorado para a 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.

Há de salientar um marco importantíssimo na jornada do ano de 2022, foi a implantação do novo sistema de gestão da Ouvidoria, com acompanhamento de todas as rotinas das manifestações, desde o momento do seu registro até a conclusão final, o que possibilitou responder aos cidadãos em tempo hábil.

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, críticas, sugestões, elogios, dúvidas, Simplifique, solicitação e E-SIC).

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



Ouvidoria Geral do Município

Relatório estatístico

ANUAL 2022

tratamento das manifestações. Interpretar fidedignamente os anseios dos cidadãos, mediar, conciliar conflitos e cobrar das áreas responsáveis, as possíveis soluções para o 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
INFORMAÇÕES GERAIS DA OUVIDORIA	02
CANAIS DE ATENDIMENTO.....	03
PRAZOS DE RESPOSTAS.....	04
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES.....	05
TIPOS DE ACIONAMENTO (OCORRÊNCIAS).....	05
ESTATÍSTICAS DA OGM EM 2022.....	06
Informações gerais do sistema da Ouvidoria.....	06
Manifestações por Natureza Jurídica (Físicas/Jurídicas).....	06
Manifestações Por Sexo.....	06
Manifestação por Escolaridade.....	07
Registros por Identificação.....	07
DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA/E-SIC 2022.....	08
Manifestações por Status.....	08
Registros por Tipo de Ocorrência.....	09
Setores mais acionados – 2022.....	09
Média de dias para resposta por setor – 2022.....	10
Status X Departamentos (Situação das Manifestações).....	10
Temas mais abordados em 2022.....	11
PROPOSTAS/RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA.....	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13



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.



01. INFORMAÇÕES GERAIS DA OUVIDORIA.

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 (2022), 881 (oitocentos e oitenta e um) acionamentos no sistema da ouvidoria, sendo 42 (quarenta e dois) acionamentos no E-SIC, e 839 (Oitocentos e trinta e nove), já inclusas manifestações enviadas via email e WhatsApp que foram registradas no sistema informatizado da Ouvidoria.

Com uma média mensal de recebimentos aproximadamente 72 (Setenta e duas) Manifestações/mês.

01.01. Informações gerais da Ouvidoria.



Gestor: Emanuel Barbosa de Melo



(81) 99945-3367



Segunda a Sexta das 08:30 Às 13:30h



Rua Treze de Maio,140 – Timbí – Camaragibe – PE – CEP: 54765-360



https://participar.com.br/camaragibe/users/sign_in



02. CANAIS DE ATENDIMENTO

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

Canal	Acesso	Forma de Registro
Presencial	Rua 13 de maio, 140 – Timbí - Camaragibe - PE	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic.
Formulário Online	https://participar.com.br/camaragibe/users/sign_in	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic, feito pelo próprio manifestante.
Telefone	(81) 99945-5063	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic.
WhatsApp	(81) 9945-3367	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic.
Email	ouvidoria@camaragibe.pe.gov.br	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic.

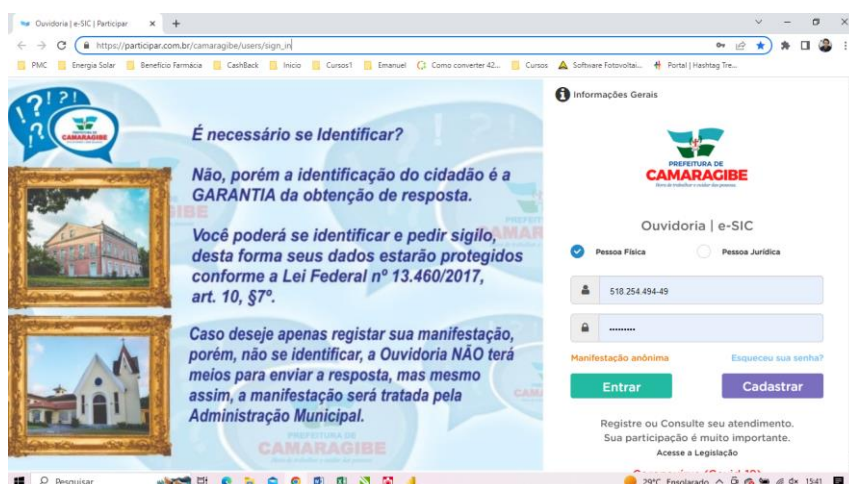


Figura 01: Portal da OGM
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2022.



Figura 02: Fale conosco – do portal da transparência do Município de Camaragibe.
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2022.



03. 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	Manifestações recebidas por quaisquer canais exceto eletrônico	Imediato – Dia do Recebimento
Encaminhar	Da ouvidoria para o setor responsável	Dois Dias
	Do gestor responsável, quando a manifestação não for da competência do setor	Dois Dias
Responder a Ouvidoria	Do setor responsável para Ouvidoria	Vinte dias À partir da data de registro
		dez dias quando tratar-se de E-SIC (Pedido de Informação)
Analisar	Analisar resposta enviada pelo setor responsável	Dois dias
Revisar	Revisão da resposta pelo setor responsável, quando necessário	Dois dias
Resposta ao Cidadão	Resposta ao cidadão	Trinta dias À partir da data de registro
		Vinte dias quando tratar-se de E-SIC (Pedido de Informação)
Preencher relatório do sistema	Da Ouvidoria para o Gabinete da Prefeita	Primeiro dia do Mês subsequente



04. 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:

STATUS	DESCRIÇÃO
PENDENTE	Manifestação registrada por cidadãos, aguardando Acolhimento e que ainda não analisada, Tipificada e enviada aos órgãos e entidades do poder executivo Municipal;
TRÂMITE	Manifestação que tramita no órgão dentro do prazo estabelecido;
CONCLUÍDA	Manifestação respondida ao cidadão-usuário dos serviços públicos do Município;
ATRASADA	Manifestação que já está com o prazo de resposta expirado e o órgão/entidade não encaminhou a resposta à OGM;
PRORROGADA	Manifestação que, sob justificativa, necessita de dilatação de prazo para apuração e ainda não foi respondida pelo órgão.
RESPONDIDA	Manifestação que foi respondida, porém ainda necessita de resposta conclusiva para seu encerramento.
INDEFERIDA	Manifestação que tenha seu pedido indeferido conforme prevista na A Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011.
RECURSO	Manifestação cujo cidadão, não concorde com a resposta emitida, desta forma fazendo um replica da mesma.

05. 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:

TIPO	DESCRIÇÃO
Crítica	Comunicação com demonstração de relativa a Administração/Gestão sobre a política ou serviço público ofertado ao Município;
Denúncia	Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa de apuração pelos órgãos competentes
Dúvida	Comunicação com solicitação de informação relativa a administração geral do Município, bem como aos serviços públicos ofertados;
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou, ainda, sobre o atendimento recebido;
S-SIC	Pedido de Informação em conformidade a A Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011.
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e/ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
Simplifique	solicitação para simplificar os serviços prestados por qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Municipal, basta acessar o sistema, dizer qual o serviço que você quer simplificar e mandar a sua solicitação.
Solicitação	Requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública;
Solicitação	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;



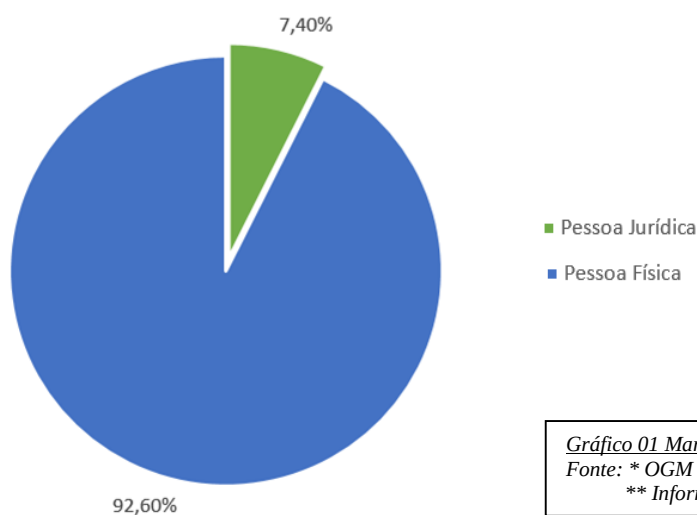
06. ESTATÍSTICAS DA OGM EM 2022

Foram registrados, no período em questão (2022), 881 (oitocentos e oitenta e um) acionamentos no sistema da ouvidoria, sendo 42 (quarenta e dois) acionamentos no E-SIC, e 839 (Oitocentos e trinta e nove), já inclusas manifestações enviadas via email e WhatsApp que foram registradas no sistema informatizado da Ouvidoria.

06.01. Informações gerais do sistema da Ouvidoria

06.01.01. Manifestações por Natureza Jurídica (Físicas/Jurídicas).

Manifestações por natureza Jurídica



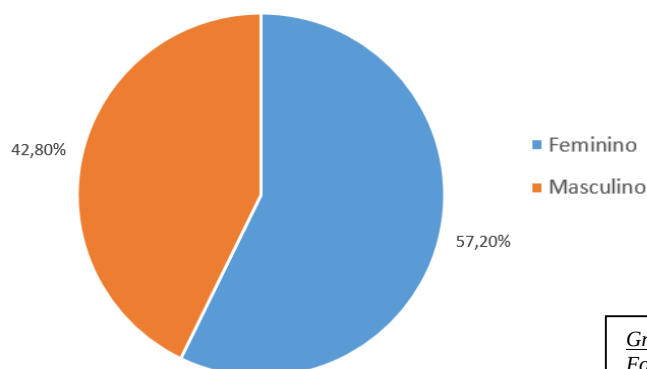
No Gráfico 01 – Manifestações por Natureza Jurídica, observa-se o comportamento das Manifestações. Nitidamente percebe-se que a grande maioria das manifestações que buscam soluções na ouvidoria do Município em sua maioria são de pessoas físicas, com um índice de 92,60% (noventa e dois, sessenta) por cento.

Gráfico 01 Manifestação por Natureza Jurídica

Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2022.

06.01.02 Manifestações Por Sexo.

Manifestações por sexo – 2022



No Gráfico 02 - Manifestações por sexo, observa-se que a maior incidência das manifestações identificadas são do Sexo FEMININO, apresentando um índice de 57,20% (Cinquenta e sete, vinte) por cento das manifestações.

Gráfico 02: Manifestação por sexo

Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2022.



06.01.03. Manifestação por Escolaridade.

Manifestações por Escolaridade – 2022

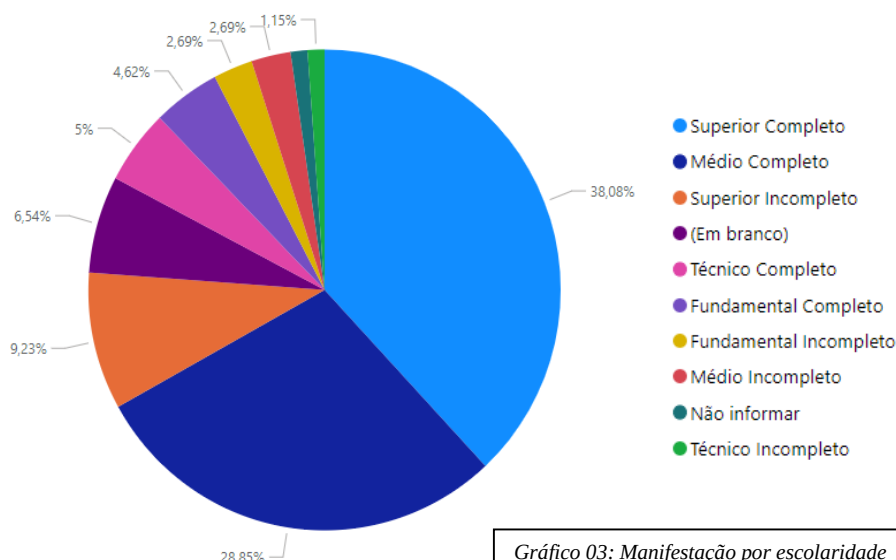


Gráfico 03: Manifestação por escolaridade
 Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
 ** Informações extraídas em 31/12/2022.

No Gráfico 03 – Manifestação por Escolaridade, observa-se um índice de 38,8% (trinta e oito, oito) por cento dos manifestantes se declaram com escolaridade superior completo, seguido de escolaridade com ensino médio, com um índice de 28,85% (vinte e oito, oitenta e cinco) por cento. Representando assim o nível de escolaridade da maioria dos manifestantes do Município de Camaragibe.

06.01.04. Registros por Identificação.

Manifestações por Identificação – 2022

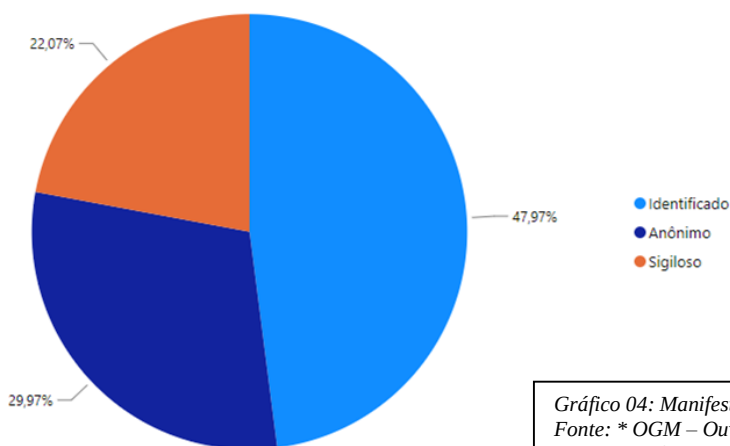


Gráfico 04: Manifestação por identificação
 Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
 ** Informações extraídas em 31/12/2022.

No Gráfico 04 - Manifestações por Identificação, observa-se que a maior incidência das manifestações, são as IDENTIFICADAS, porém somando-se as manifestações Identificadas, com pedido de “SIGILO”, perfazem um total de 70,04% (Setenta, zero quatro) por cento, o que representa o nível de credibilidade na Ouvidoria.

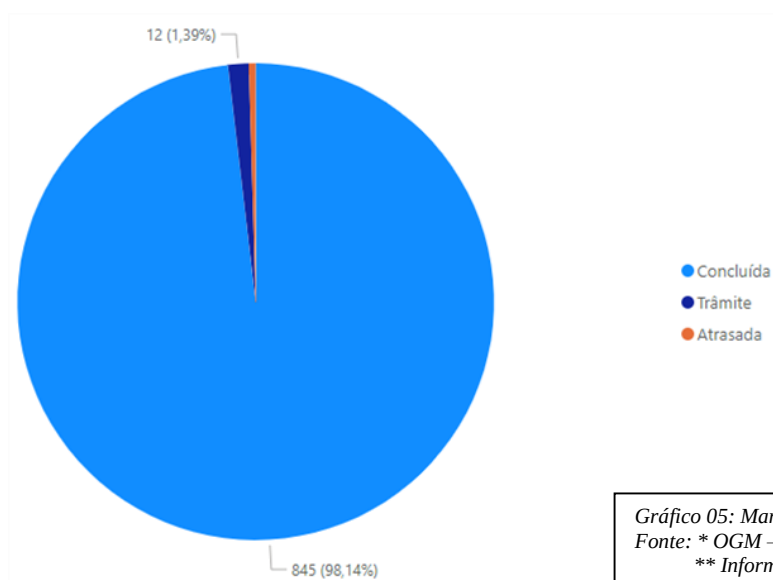


07. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA/E-SIC 2022.

07.01. Manifestações por Status

Analisando o gráfico 05 – Manifestação por Status, bem como a tabela abaixo observa-se nitidamente um índice de resolutividade de 98,14% (noventa e oito, quatorze) por cento das manifestações, o que representa um índice superior em relação a meta de resolutividade constante no Plano de Ação da Ouvidoria para 2022, que é de 90% (noventa por cento).

Manifestações por Identificação – 2022



Manifestações / 2022		
Status	Quantidade	%
Concluídas	845	98,14%
Trâmite	12	1,39%
Atrasadas	4	0,47%
TOTAIS	861	100,00%

Gráfico 05: Manifestação por Status

Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;

** Informações extraídas em 31/12/2022.

Observamos também que o índice de manifestações com status “Trâmite”, (estas estão em processamento de tipificação, envio para gestores setoriais, aguardando respostas), encontra-se em 1,39% (um, trinta e nove) 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 “Trâmite” diminui.



Ouvidoria Geral do Município

Relatório estatístico

ANUAL 2022

07.02. Registros por Tipo de Ocorrência.

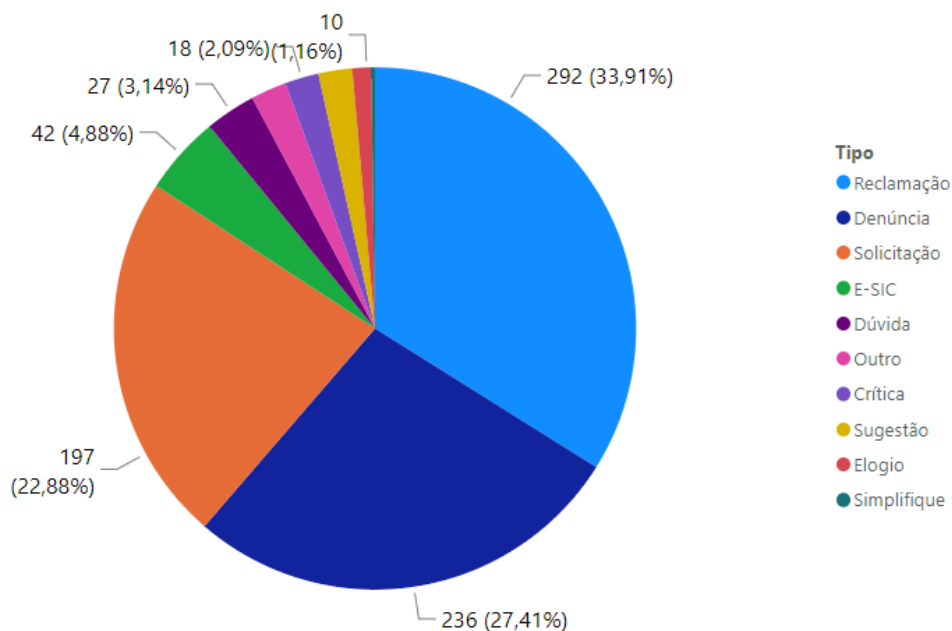


Gráfico 06: Manifestação Tipo de Ocorrência.
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2022.

07.03. Setores mais acionados - 2022

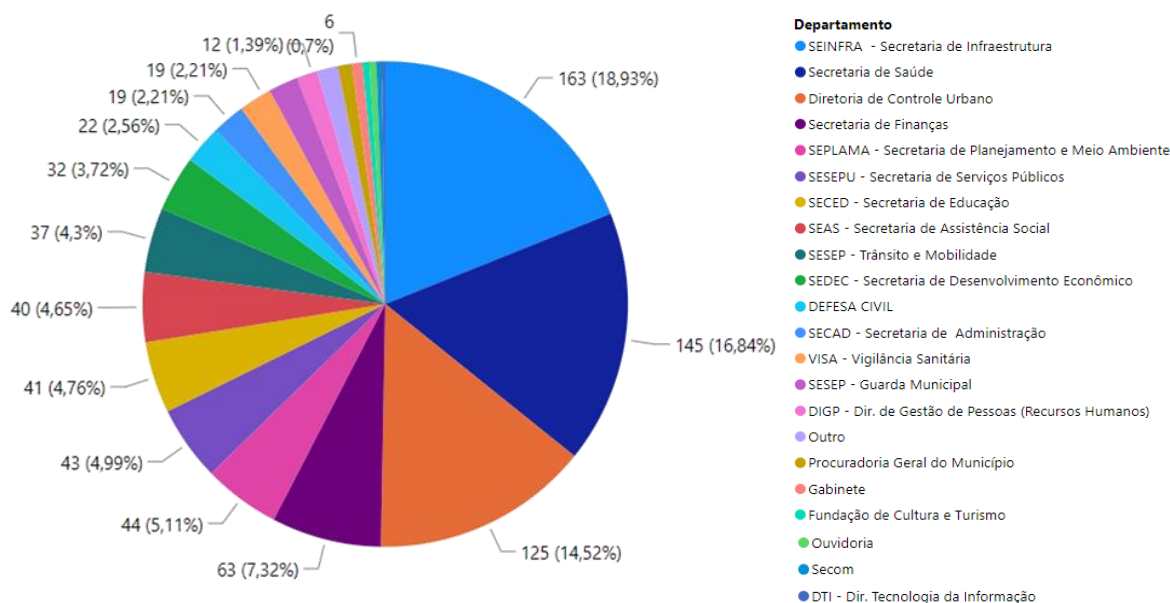


Gráfico 06: Manifestação Tipo de Ocorrência.
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2022.



Ouvidoria Geral do Município

Relatório estatístico

ANUAL 2022

07.04. Média de dias para resposta por setor - 2022

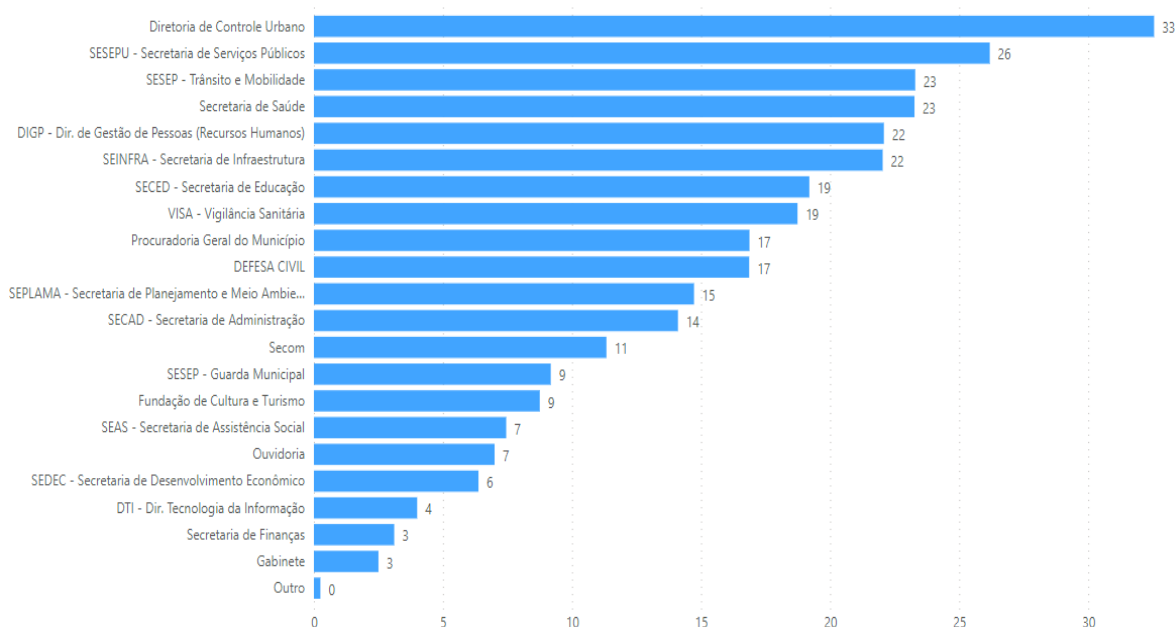


Gráfico 07: Tempo Médio de resposta por setor.
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2022.

07.05. Status X Departamentos (Situação das Manifestações).

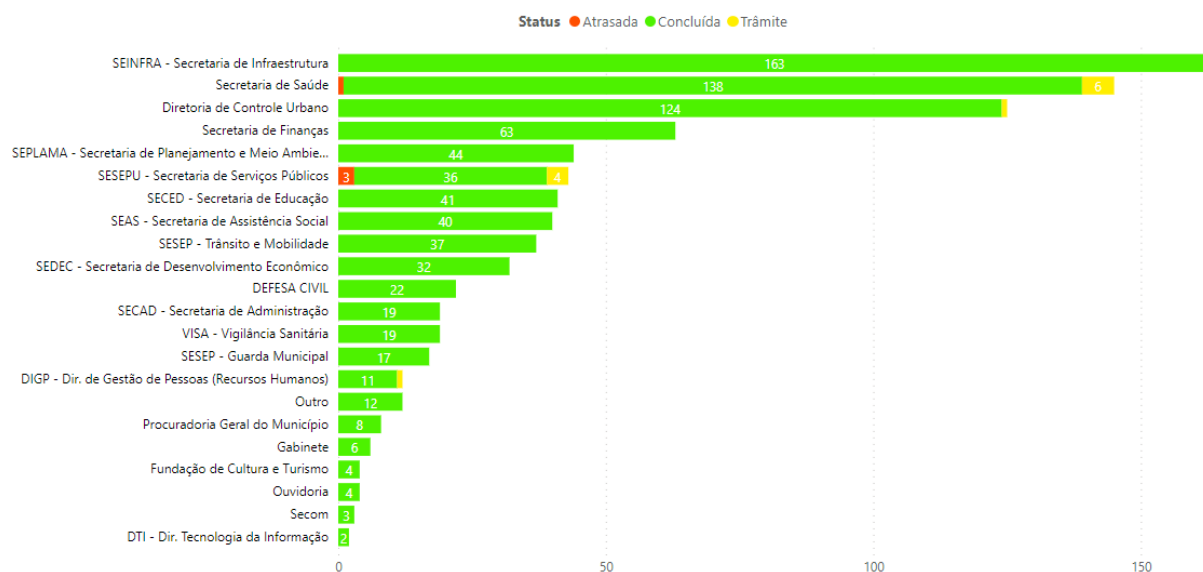
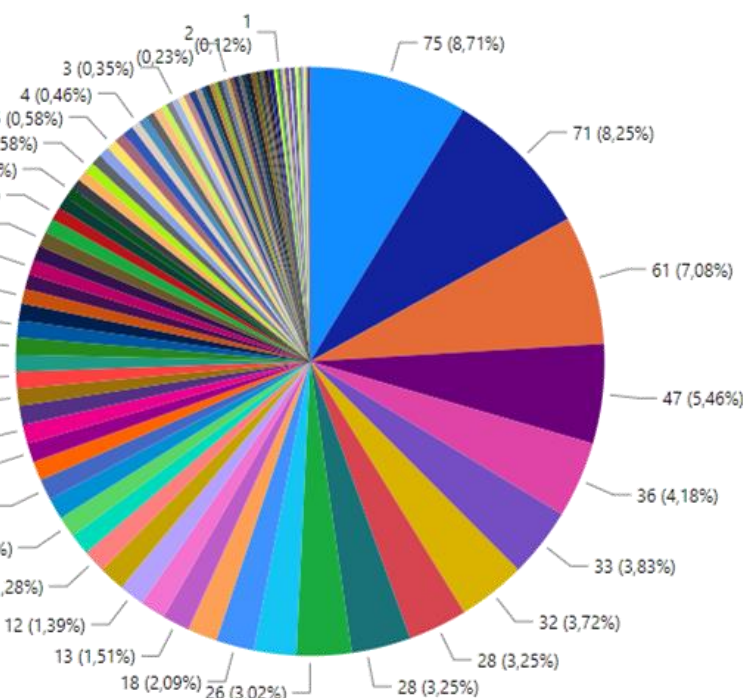


Gráfico 08: Manifestações Status X Departamento.
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2022.



07.06 Temas mais abordados em 2022.



Assunto

Pedido de Informação

Outros

Construção Irregular

Iluminação Pública

Falta de Atendimento

Tributos - IPTU

Remoção Entulhos

Operação Tapa Buracos

Pavimentação Ruas

Limpeza Urbana / Coleta de Lixo

Trânsito e Mobilidade

Falta de Atendimento Posto de Saúde

Vigilância Sanitária

Vacina

Fiscalização Terreno abandonado

Matrícula escolar

Reclamação conduta servidor

Atendimento Servidor da Saúde

Distribuição de Medicamentos

Fora do Ambito do executivo Municipal

Pedido de Infomação

Solicitação de Documentos

Capinação

Fiscalização Comércio

Limpeza / desobstruções de Galerias

Podação ou erradicação em árvores de risco

Agencia de Regulação

Covid19

Placa sinalizadora

Processo seletivo

Reclamação de Servidor

Tributos - Emissão Nota Fiscal

Atendimento Telefônico

Exames laboratoriais

Fiscalização Ambiental

Reclamação de Servidor

Transporte Público

Tributos - CIM

Abertura de Ruas

Cadastro único

Atendimento Servidor

Cartão de Vacina

Centro de referência de assistência social – cras

Demora no Atendimento

Emissão de Carteira de Identidade

Limpeza / desobstruções de Canais

Perturbação do Sossego

Tributos - Emissão DAM

Vacina covid19

Estrutura física Posto de Saúde

Guarda Municipal

Mau atendimento Posto de Saúde

Mercado público

Cartão estacionamento Idoso

Emissão Carteira de Identidade

Estrutura Física Escolas

Falta de Fralda Geriátrica

Recuperação, Manutenção e Limpeza de escadarias e m...

Sugestão

Vigilância ambiental

Atendimento Empresas

Educação Inclusiva

Elogio a Gestão

Elogio a Servidor

Empreendedorismo

Falta de Servidor

Licenciamento/Alvará

Placa Proibido colocar lixo

Reclamação funcionários

Romu

Segurança Publica

Transporte Escolar

Vigilância epidemiológica

Acessuas trabalho

Apoio social à educação

Atendimento 153

Colocação de lonas Plásticas

Coordenadoria da mulher

Doação Insumos desabrigados

Elegio Servidor

Elogio Elogio Trabalho Executado

Falha de Sistema

Falta de Comunicação Município

Inconsistência

Mau atendimento Servidor

Obra Andamento

Pedido de Informações

Perturbação do Sossego

Propagandas

Recursos Humanos

Regularização de Atividades comerciais (Alvarás)

Regularização Fundiária

Resposta Processo

Saneamento Básico

Teste

Teste Covid

Tributos - Cadastro Imobiliário

Tributos - ITBI

Vale Transporte

Gráfico 09: Manifestações temas mais abordados.

Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;

** Informações extraídas em 31/12/2022.



08. PROPOSTAS/RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

08.1. 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 reuniões presenciais), mobiliário adequado, telefonia fixa (de Preferência 0800), dotada de 02 computadores, 01 Impressora, 01 Notebook, um aparelho telefônico **Headset**, Material de expediente.
- 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.

08.2. 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 interpessoalidade 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...



09. 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.

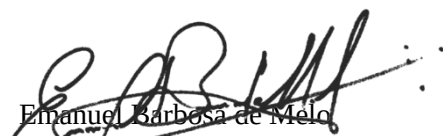
Reforça-se que a ouvidoria apenas conseguirá cumprir com seus objetivos se tiver o apoio da gestão do executivo municipal e dos gestores setoriais, bem como das autoridades de monitoramento em cada setor da gestão da Prefeitura, para que seja possível a efetiva participação e controle do cidadão na gestão 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, 06 de janeiro de 2023.


Emanuel Barbosa de Melo
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe.