

RELATÓRIO ANUAL 2022

OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE GUAPORÉ



Responsável pelo Relatório: Sandra Agosti Secretária Municipal da Administração



I - INTRÓITO

A Ouvidoria Municipal é um elo de comunicação entre os munícipes e a Administração Pública Municipal. Recebe Reclamações, Denúncias, Solicitações, Sugestões e Elogios, após são encaminhadas ao setor da Prefeitura responsável, bem como ao Prefeito e aos Secretários.

Entre as tarefas da ouvidoria, estão: assegurar os direitos do cidadão; responder com clareza a todas as informações solicitadas e orientar sobre como proceder para solucionar o problema, se não puder atender à solicitação.

A ouvidoria recebe, analisa e procura encaminhar os elogios, dúvidas, sugestões e reclamações às Secretarias e demais unidades de gestão pública municipal, bem como recomenda medidas possíveis para solução ou prevenção de falhas. Depois de a mensagem ser examinada, a ouvidora responsável pelo atendimento tem 15 dias podendo ser prorrogado por igual período para comunicar o parecer ao manifestante, funcionando como um canal mais humano de interlocução com o público.

Trata-se do canal institucional por meio do qual as demandas mais gerais da população chegarão ao conhecimento da Administração Municipal, funcionando como uma espécie de "controle de qualidade do serviço público", apontando falhas e acertos e auxiliando na busca de soluções para os problemas.

Quais são os tipos de atendimento prestados pela Ouvidoria?

- DENÚNCIAS: Fatos graves contrários às leis municipais vigentes;
- SOLICITAÇÕES: Pedidos de serviços e de atendimentos;
- SUGESTÕES: Para serem adotadas em qualquer setor da Prefeitura de Guaporé;
- RECLAMAÇÕES: Quando solicitações feitas anteriormente aos diversos setores da Prefeitura de Guaporé não forem atendidas.

ELOGIOS.

A Ouvidoria no Município de Guaporé disponibiliza aos munícipes canais de acesso ao serviço, podendo se dar através de contato telefônico, pelo número (54) 3443.4430 ou através do ícone próprio de acesso disponibilizado no site do Município, que direciona ao protocolo de atendimento de forma online (https://guapore.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=4)

O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017.

As estatísticas de atendimento das manifestações recebidas através do canal da Ouvidoria, de cada ano, estão disponibilizadas no ícone do Portal de Transparência do site do Município de Guaporé (https://guapore.1doc.com.br/b.php?pg=o/transparencia&data=2022)

Os dados informados foram coletados a partir de sistema, utilizado no tratamento das demandas, apresentadas durante o ano, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações.



II - DADOS GERAIS

De 01 de Janeiro de 2022 a 30 de Novembro de 2022, o Município de Guaporé recebeu 53 (cinquenta e três) manifestações que foram encaminhadas aos setores competentes, que analisaram e resolveram 60% (sessenta por cento) das demandas apresentadas, propiciando-se considerável transparência ao serviço prestado.

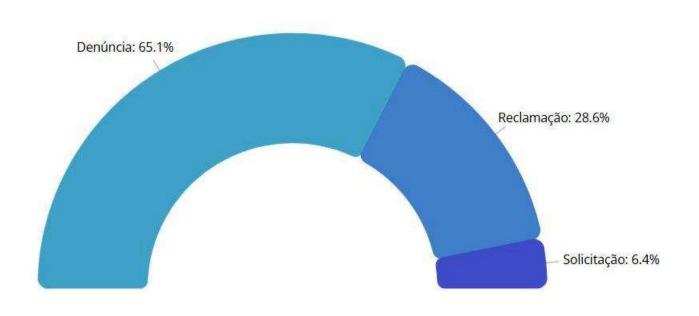
Todas as manifestações recebidas no ano de 2022 se deram através do protocolo online acessado no ícone próprio disponibilizado no site do Município de Guaporé (https://guapore.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=4).

OUVIDORIA

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS: 53 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS: 28

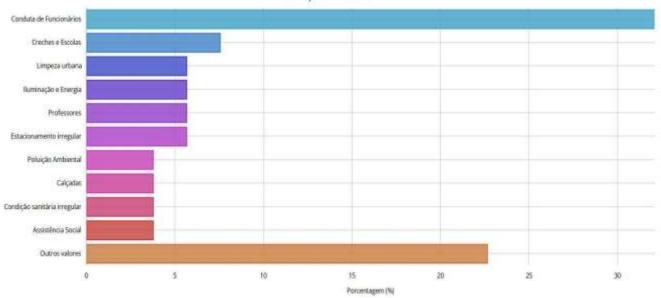
DENTRO DO PRAZO: 100% TOTAL DE SOLICITANTES: 13

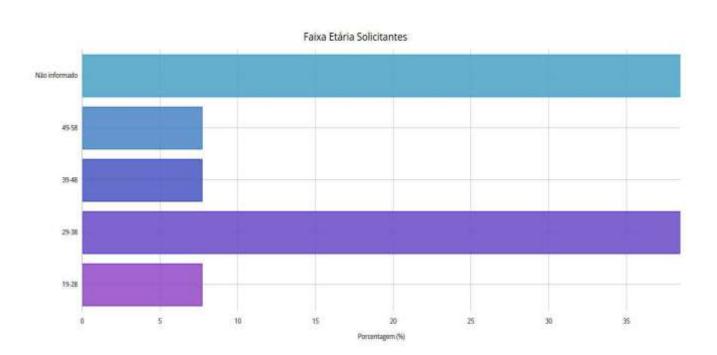
Tipos de Manifestação





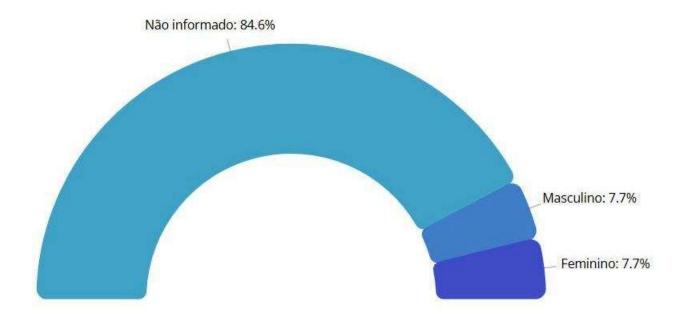
Principais Assuntos

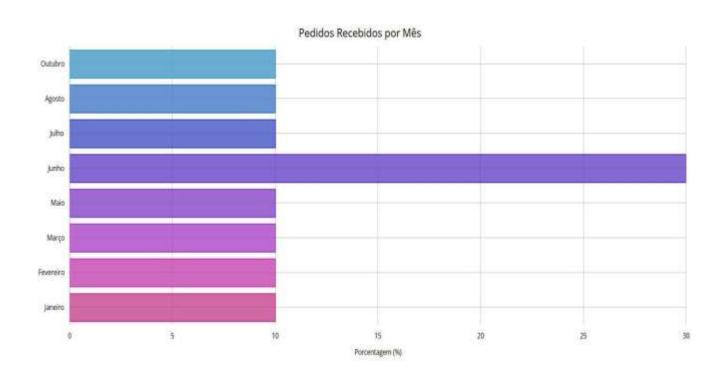




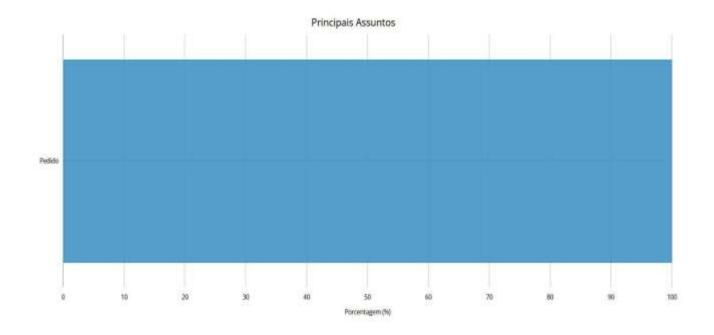


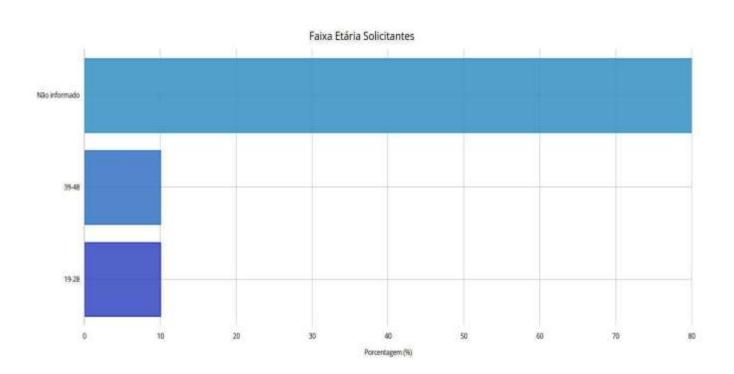
Gênero Solicitantes







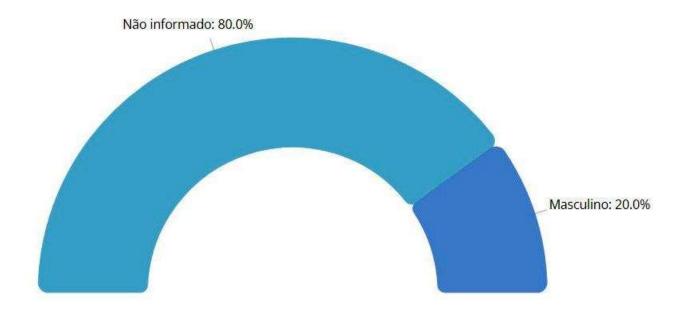






MUNICÍPIO DE GUAPORÉ SECRETARIA MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO

Gênero Solicitantes



III - QUANTITATIVO DE ASSUNTOS POR SETOR

PREFEITURA DE GUAPORÉ	TOTAL	EM ABERTO	RESOLVIDO	% RESOLVIDO
OUV - Ouvidoria	53	21	32	60%
Conduta de Funcionários	17	9	8	47,06%
Creches e Escolas	4	0	4	100%
Estacionamento irregular	3	1	2	66,67%
Professores	3	0	3	100%
Iluminação e Energia	3	0	3	100%
Limpeza urbana	3	3		0%
Assistência Social	2	0	2	100%
Calçadas	2	0	2	100%
Condição sanitária irregular	2	1	1	50%
Abuso de poder	2	0	2	100%
Poluição Ambiental	2	2		0%
Foco de dengue	1	1		0%
Postos de Saúde	1	1		0%
Faixa de pedestre	1	0	1	100%
Fiscalização de Obras	1	0	1	100%



PREFEITURA DE GUAPORÉ	TOTAL	EM ABERTO	RESOLVIDO	% RESOLVIDO
Serviço mal feito	1	0	1	100%
Falta de Higiene	1	0	1	100%
Ocupação irregular de área pública	1	0	1	100%
Coleta de Lixo Comum	1	1		0%
Entulho em via pública	1	1		0%
Maus tratos a animais	1	1		0%

IV - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral do Município tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e os órgãos da Administração Pública Municipal.

Objetivando que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, atividades e avaliações acerca das análises realizadas.

O objetivo da Ouvidoria é buscar a contínua melhoria da prestação de serviço e atuar com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e da Administração Pública Municipal, cumprindo assim o papel, que não é outro senão o de servir como um instrumento fundamental para a consolidação da cultura de transparência, garantindo a fidelização dos cidadãos, trazendo fortalecimento da imagem e distinção às Instituições Públicas, com o reconhecimento de suas ações pela transparência e responsabilidade social.

Por fim, considerando o índice de resolutividade de 60%, vê-se a necessidade de aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores, devendo realizar-se reuniões para ressaltar a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social, compreendendo que as demandas recebidas, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.