



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – MACHADOS 2021

Ouvidor: Mário de Albuquerque

Machados – Dezembro 2021

1. Apresentação

A Ouvidoria de Machados - PE, tem como objetivo atuar como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Adicionalmente, compete à Ouvidoria apresentar seu Relatório de Gestão anual, em que contemple as principais ações desenvolvidas, os resultados obtidos e as propostas de melhorias e aperfeiçoamento aos serviços prestados.

A Ouvidoria de Machados – PE, é a unidade responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de Acesso à Informação com base na Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011.

A atuação da Ouvidoria é tanto para o público externo (usuários), quanto interno (empregados, comissionados, estagiários e terceirizados), e os meios para recepcionar as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, estão disponíveis por diversos canais: internet (<https://machados.pe.gov.br/ouvidoria/>), e-mail (ouvidoria@machados.pe.gov.br) ou atendimento presencial.

Por meio do e-mail, poderão ser registrados e acompanhados elogios, reclamações, sugestões, solicitações, pedidos de acesso à informação, pedidos de simplificação de serviços públicos e denúncias, lembrando que estas últimas podem ser registradas de forma identificada ou anônima.

Tais procedimentos envolvem, fundamentalmente, as etapas de recebimento das manifestações e pedidos de informação, análise da procedência e triagem, registro e encaminhamento às instâncias pertinentes em busca de solução/informação.

Inicia-se a partir de então, o processo de acompanhamento pela Ouvidoria. Os usuários internos e externos (demandantes) recebem as informações sobre o encaminhamento das suas manifestações, assim como as respostas em atendimento às mesmas.

A vantagem da manifestação ser registrada é que o próprio usuário já recebe o número do protocolo que permitirá o acompanhamento da demanda em todas as fases do processo de atendimento e, ainda, consultá-las após concluídas.

A Ouvidoria tem como missão atuar no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, garantindo aos usuários, o direito à adequada prestação de serviços definidos no Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público - Lei 13.460/2018, notadamente quanto ao cumprimento de prazos, normas e procedimentos.

O presente relatório fornece informações das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria no transcurso do exercício de 2021, bem como divulgar os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providências adotadas nesse período.

2. Canais de Atendimento

A Ouvidoria de Machados – PE, disponibiliza os seguintes canais de acesso ao usuário:

Site: <https://machados.pe.gov.br/ouvidoria/>

E-mail: ouvidoria@machados.pe.gov.br

Atendimento presencial: Rua Manoel João, 23 – CEP: 5570-000, Centro

Horário de atendimento: De segunda á Sexta, a partir das 08:00 até as 14:00 (exceto nos feriados)

Ouvidoria:

QUERO GARANTIR MEU ANONIMATO

QUERO GARANTIR O SIGILO DESTA MANIFESTAÇÃO

Assunto *

Nome completo *

E-mail *

Telefone

Endereço

Mensagem *

Nome do arquivo anexado, não pode conter caracteres especiais, acentos ou espaços e, tamanho de no máximo 4 Mb.

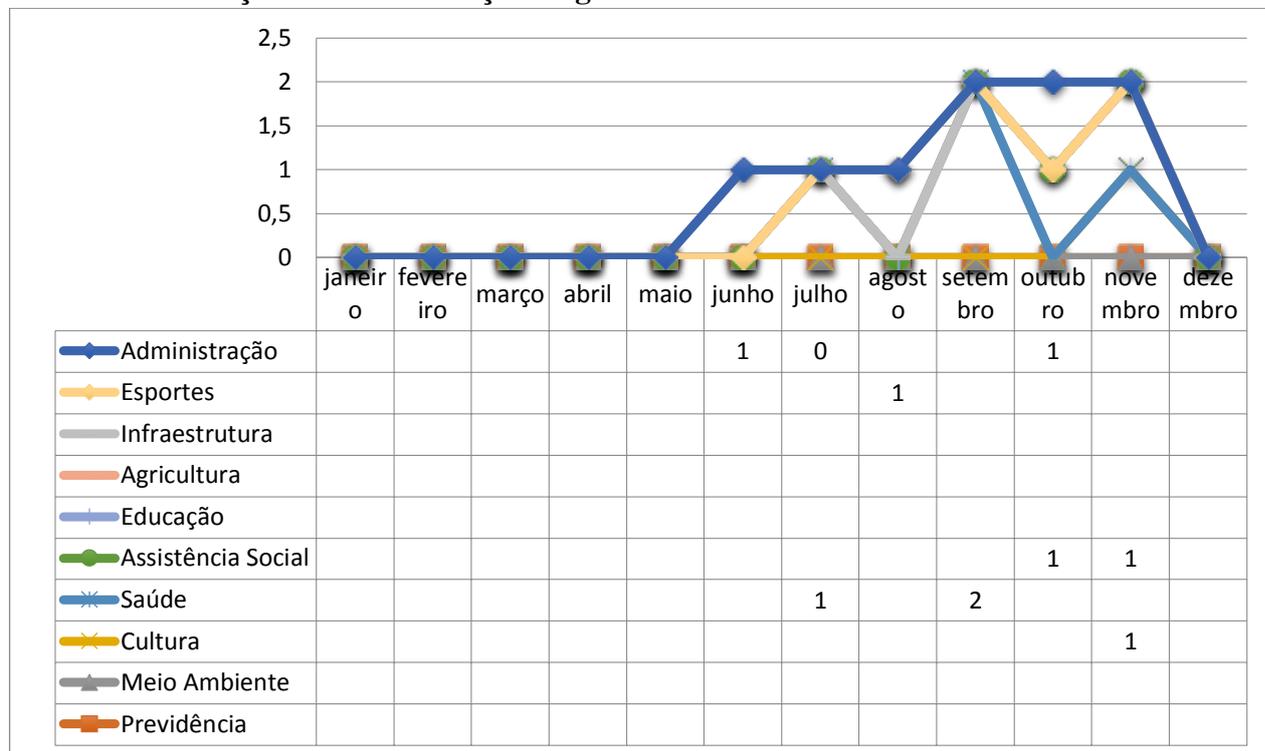
Nenhum arquivo escolhido

Fonte: Foto extraída do site: <https://machados.pe.gov.br/ouvidoria/>

3. Demonstração de Manifestações

No ano de 2021 foram contabilizadas 09 manifestações na Ouvidoria de Machados – PE.

Gráfico 1: Evolução das manifestações registradas



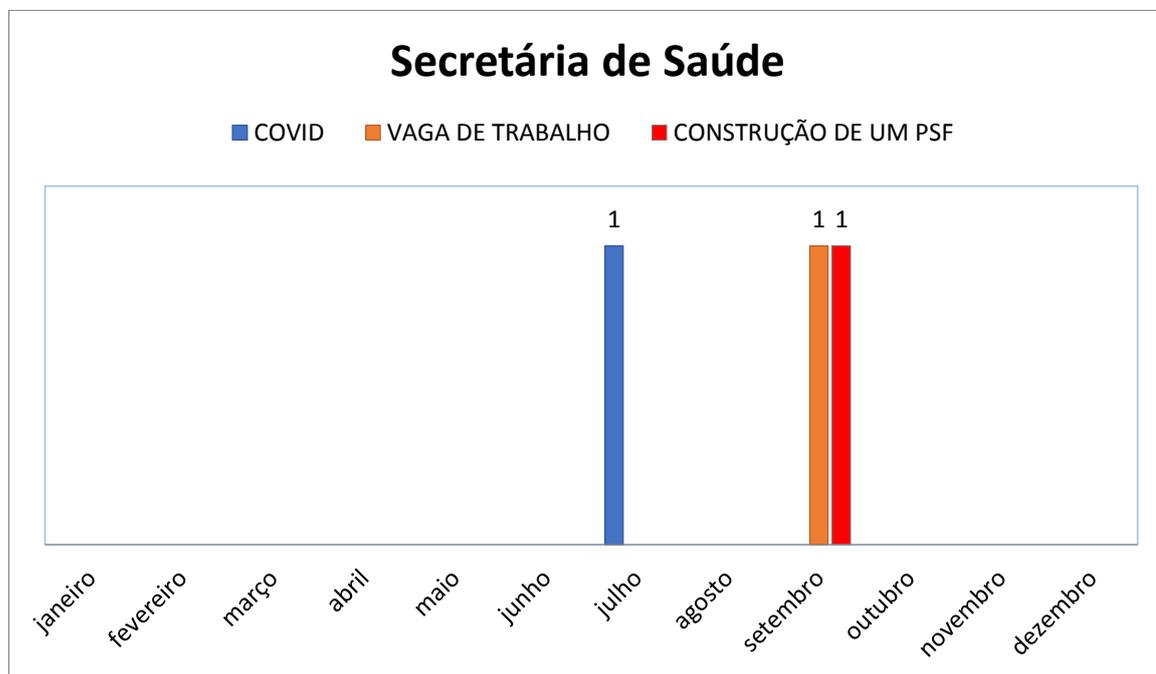
Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

Das manifestações recebidas pela Ouvidoria de Machados no ano de 2021, que se resume em um total de 09 manifestações, 2 foram encaminhadas para Administração, uma no mês de junho e outra apenas no mês de outubro, 1 encaminhada para a secretaria de Esportes no mês de agosto, 2 encaminhada para a Secretária de Assistência Social, 1 no mês de outubro e outra no mês de novembro, 3 encaminhada para secretaria de saúde, 1 no mês de julho e as outras 2 no mês de setembro, finalizando com 1 encaminhada para a secretária de Cultura, no mês de novembro.

Recebemos as manifestações por nossos canais, protocolamos em nossos arquivos e logo em seguida encaminhamos para devida secretária, informamos que há um prazo de uma semana para respondermos a demanda.

4. Manifestações por Secretaria

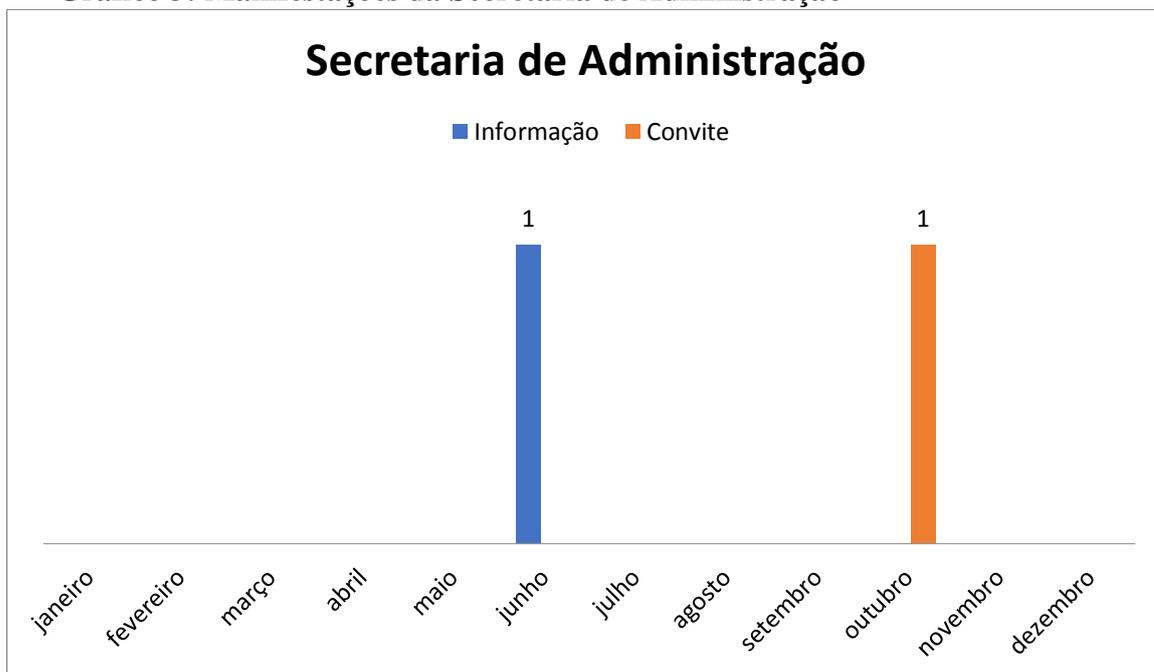
Gráfico 2: Manifestações da Secretaria de Saúde



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

No demonstrativo das manifestações da Secretaria de Saúde durante o exercício de 2021, receberam um total de 3 manifestações, sendo que o maior número foi em setembro com um total de 2 manifestações.

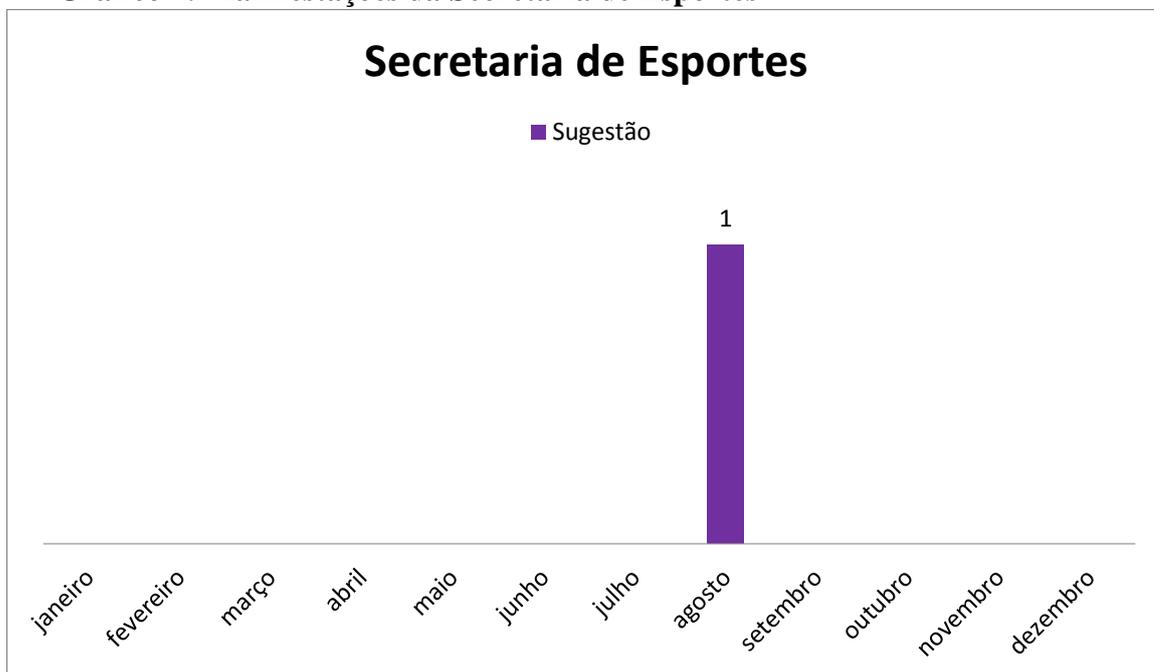
Gráfico 3: Manifestações da Secretaria de Administração



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

Pelos dados apresentados, a secretária de Administração no ano de 2021, obteve um total de 2 manifestações, 1 em junho, referente a informação e a outra em outubro em relação ao 1 convite.

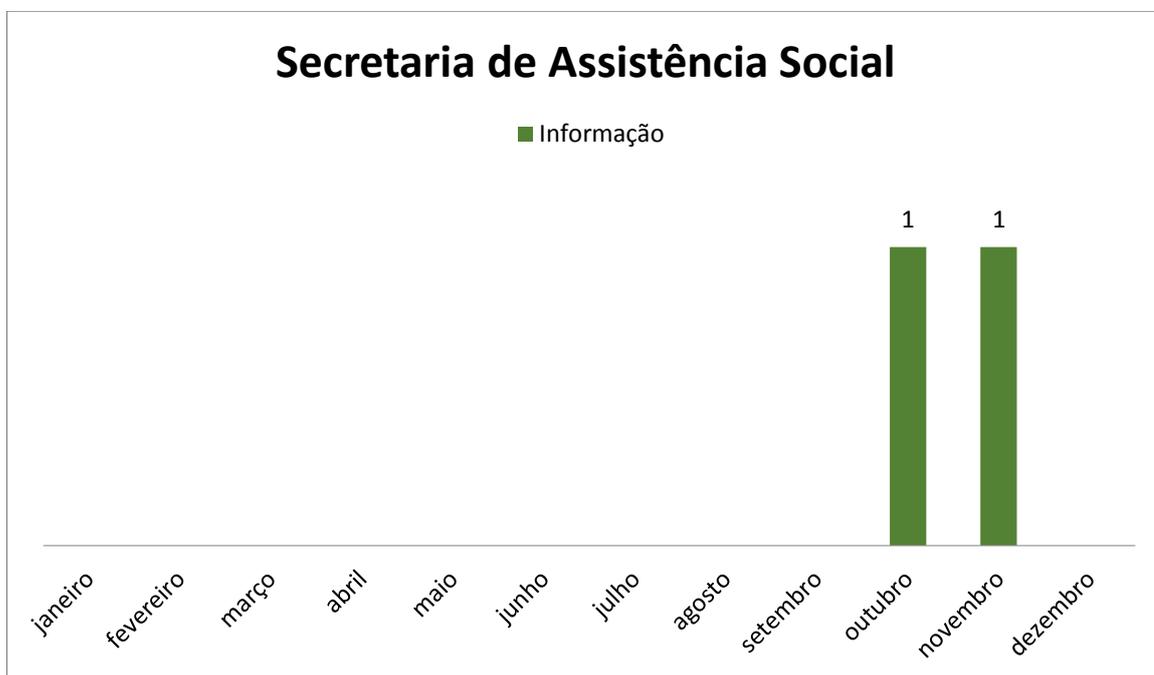
Gráfico 4: Manifestações da Secretaria de Esportes



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

Através do Gráfico, podemos observar que a Secretaria de Esportes recebeu apenas uma manifestação no ano de 2021, no mês de agosto, que foi uma sugestão.

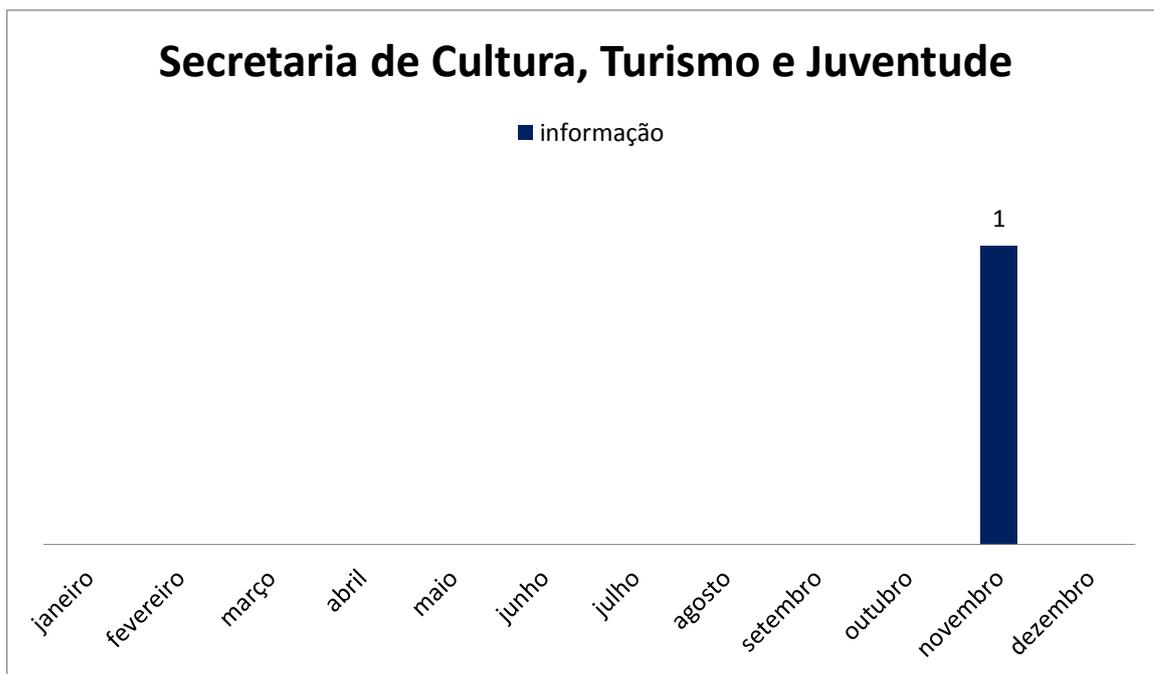
Gráfico 5: Manifestações da Secretaria de Assistência Social



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

No demonstrativo das manifestações da Secretaria de Assistência Social, durante o exercício de 2021, podemos observar que foram recebidas o total de 2 manifestações referente a Informações, uma no mês de outubro e outra no mês de novembro.

Gráfico 6: Manifestações da Secretaria de Cultura, Turismo e Juventude

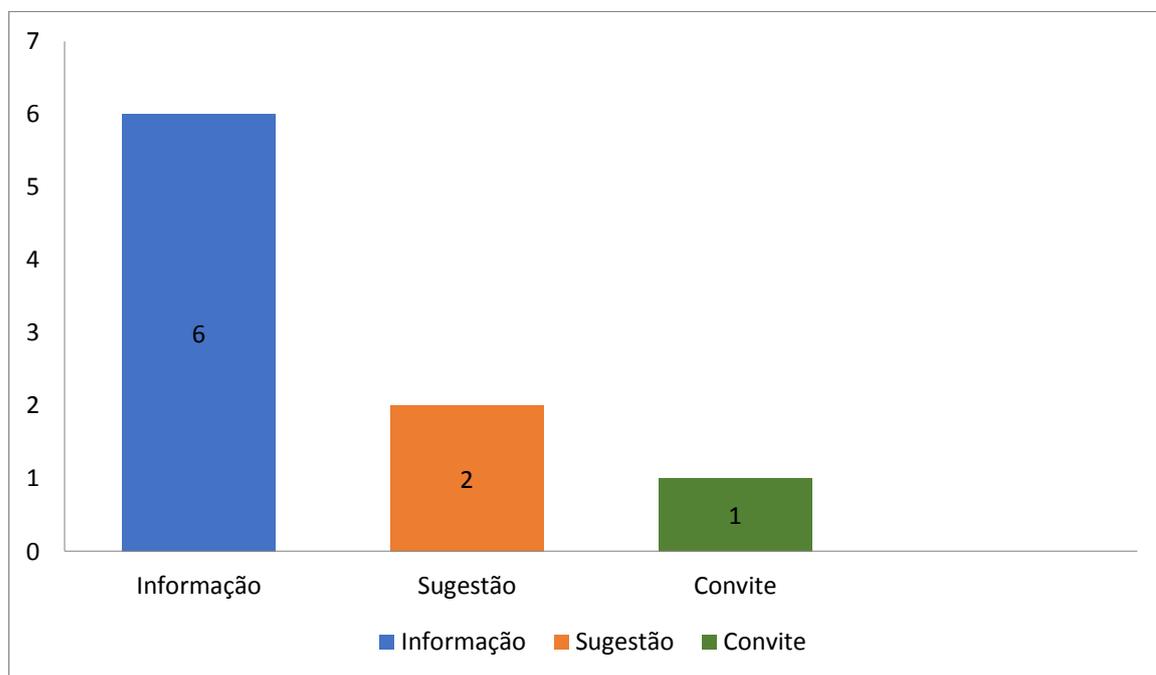


Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

Como podemos observar através do Gráfico 6, a Secretaria de Cultura, Turismo e Juventude, recebeu apenas uma manifestação no ano de 2021, que foi requisitando uma informação.

5. Manifestações por Tipo

Gráfico 7: Manifestações por tipo

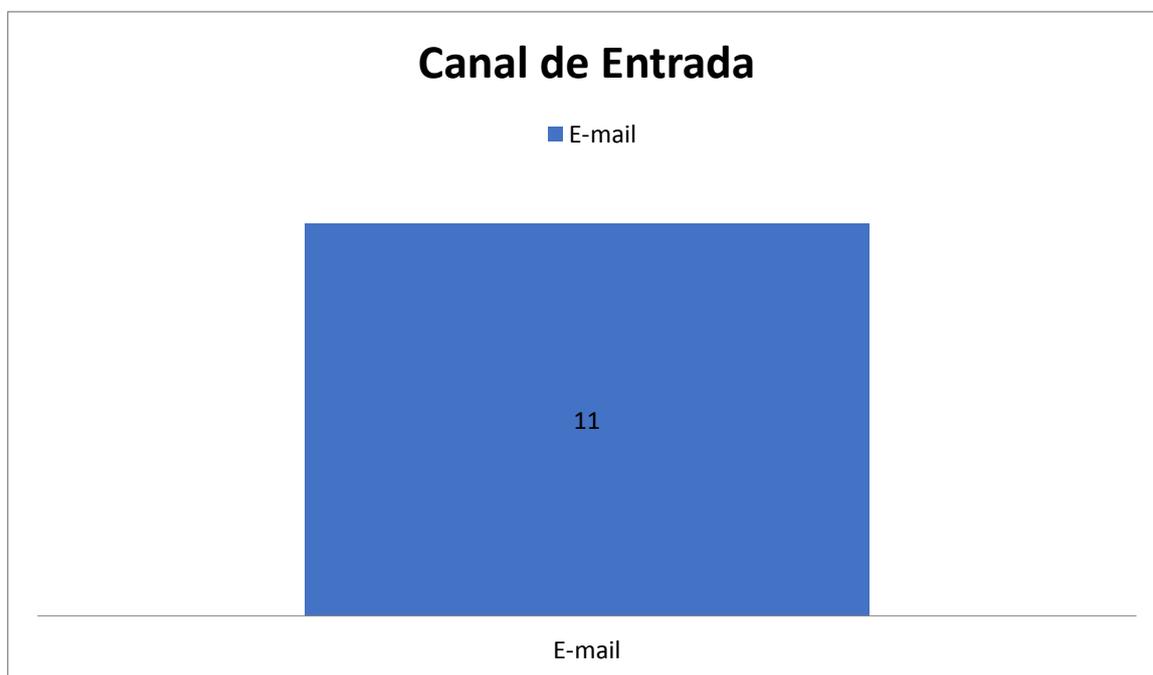


Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

O gráfico acima demonstra os tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria de Machados – PE, durante o ano de 2021. Das 09 manifestações recebidas, 6 consistiam em Requisição de Informação, 2 em Sugestões e 1 em Convite.

6. Manifestações por Canal De Entrada

Gráfico 8: Manifestações por Canal de Entrada



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

Os dados obtidos demonstram que os munícipes utilizaram apenas o e-mail como forma de canal de entrada para registrar suas demandas na Ouvidoria de Machados – PE ao longo do ano de 2021.

7. Análise e Conclusão

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição.

Atua como um espaço de diálogo, com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Depois de avaliados todos os dados, considerando o ponto de vista de expectativas externas, com o objetivo de reflexão institucional e possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade, observou-se que, de modo geral a maior demanda está relacionada à Secretaria de Saúde, que ao longo do ano mostrou evolução na qualidade da sua interação com a sociedade.

Sugerimos que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Por fim, considerando o índice de resolutividade, aproximadamente em 90%, visamos o aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores.

E como sempre frisamos a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social. Compreendendo que por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, são formas de aprimoramento dos fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.