

3º TRIMESTRE 2023
(JULHO, AGOSTO E SETEMBRO)



RELATÓRIO OUVIDORIA

CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações podem ser realizadas através:

- Site: <https://buique.pe.gov.br/ouvidoria/>
- E-mail institucional: ouvidoria@buique.pe.gov.br
- Ligação telefônica através do número: (87) 3855-2912 e/ou WhatsApp: (87) 9 9958-0337.
- Atendimento presencial no prédio da Prefeitura Municipal de Buíque das 08:00 horas às 13:00 horas.

INTRODUÇÃO

Instituída em agosto de 2021 a Ouvidoria do Município de Buíque desde então tem como principal missão promover a interlocução entre o cidadão e a administração, atendendo as demandas recebidas com a máxima qualidade no serviço público, de forma em que a população possa se sentir satisfeita e ter suas necessidades atendidas. Cumprimos com efetividade nossos valores: ética, transparência, universalidade, respeito, presteza e integração, fazendo com que todos os munícipes sejam tratados com atenção. O objetivo deste relatório é informar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria nos meses de agosto a dezembro de 2022 através dos registros das manifestações da população referentes aos serviços prestados pelo município e posteriormente retorná-los com uma resposta.

A Ouvidoria do Municipal é uma unidade do setor público, que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos. A Ouvidoria é um interlocutor entre o cidadão e a administração pública na resolução de conflitos.

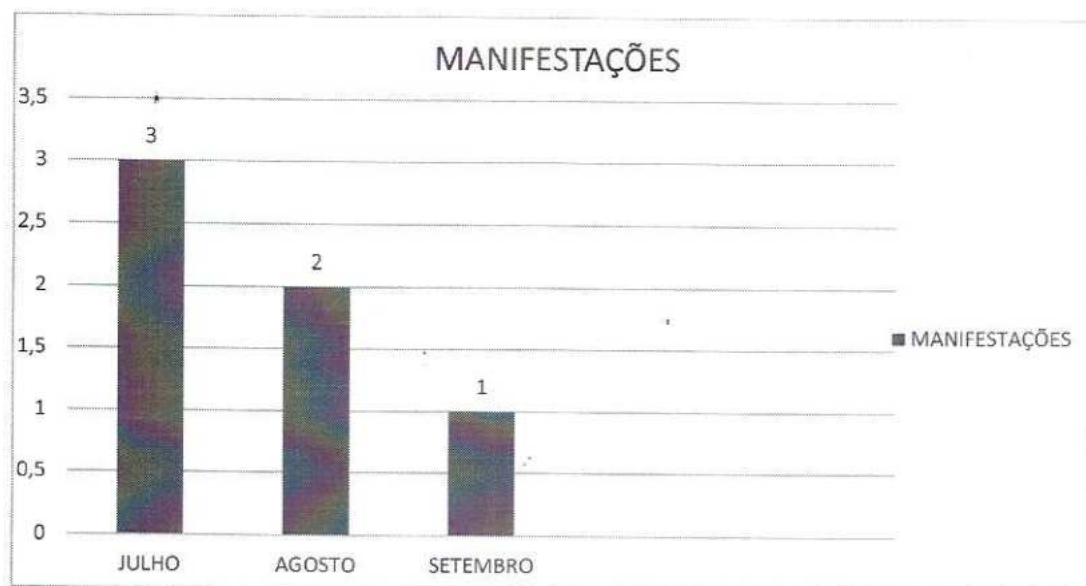
A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.

As funções da Ouvidoria são de reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção, ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos, dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos, usando linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los, caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda, demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos. Ou seja, deve utilizar o conteúdo das solicitações para sugerir mudanças nos processos na administração pública, contribuindo para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas.

DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO PERÍODO DE 1º/07/2023 a 30/09/2023

No período, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Buíque recebeu 06 (seis) manifestações. O gráfico abaixo demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês.

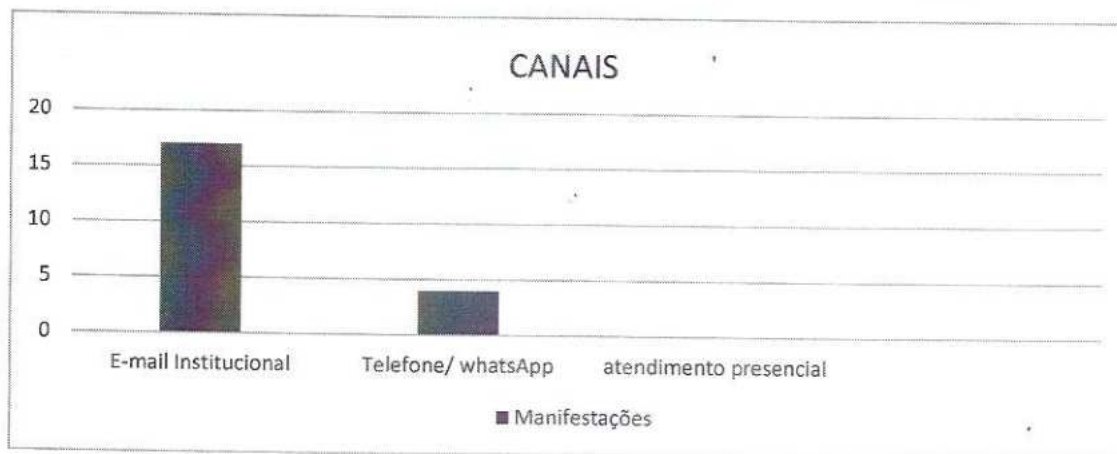
Gráfico 01 – Números de manifestações registradas no período



CANAIS DE ATENDIMENTO UTILIZADOS

Dos meios de acesso utilizados pelos munícipes para entrar em contato com a Ouvidoria Municipal neste período, a forma de acesso pelo e-mail da ouvidoria foi a mais utilizada, representando 70% da demanda pelos serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o gráfico abaixo:

Gráfico 02 – Números de atendimentos por meio de contato



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas no referido período na Ouvidoria são classificadas em: denúncia, elogio, informação, reclamação e solicitação.

Observa-se no gráfico abaixo que as manifestações mais recorrentes registradas no período foram as Informações totalizando 16 (dezesesseis) manifestações.

Gráfico 03 – Números de cada tipo de manifestação



As informações sobre as demandas expostas no gráfico 03 consistem em dúvidas sobre a telefones de contato de secretarias, emissões de certidões negativas, e tempo de contribuição, as quais foram respondidas com as devidas informações solicitadas. Este tipo de manifestação serve como um canal de orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços prestados pela administração municipal.

As reclamações podem ser categorizadas como sugestões dos usuários dos serviços públicos, que se manifestam para que as devidas providências sejam tomadas, em registro foram reclamações em pedido de troca de luzes queimadas, falta de medicamento, calçamentos deteriorados por fortes chuvas, rotas de ônibus e telefones que não funcionam.

As denúncias consistem na comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções. envolvem a comunicação de infrações disciplinares.

A Ouvidoria encaminhou todas as solicitações recebidas, imediatamente, após registro do solicitante. O prazo médio estabelecido por esta Ouvidoria para os Departamentos e Secretarias Administrativas se manifestarem sob as demandas foi de até 20 dias. De modo geral, as manifestações são respondidas em um tempo razoável, exceto aquelas que demandam de uma maior constatação ou de complementação de dados e informações pelo usuário.

As Luzes queimadas veem sendo notificadas e substituídas dentro dos prazos estipulados pela secretária de Obras.

As demandas do período abertas, em constatação e/ou finalizadas são representadas pelo gráfico abaixo:

Gráfico 04 – Números de soluções de demandas

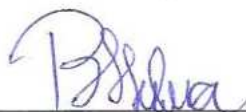


PROVINDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Buíque procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível. Quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos Departamentos e Secretarias com o intuito de solicitar a manifestação e providências porventura cabíveis, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Buíque tem a missão de representar todo cidadão e munícipe, seja ele externo ou morador, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pelo município sejam apreciadas de forma independente e imparcial. Prestando assim, um atendimento de qualidade que vai além de assistir o cidadão em suas demandas estabelecendo uma relação de empatia, servindo o cidadão com presteza.



BRUNNA CAROLYNE MOREIRA BEZERRA DA SILVA
(OUVIDORA)