

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2023



Prefeitura Municipal de  
Gameleira

Relatório de Gestão da  
Ouvidoria Municipal - 2023



Este é o relatório de Gestão da Ouvidoria da Prefeitura Municipal da Gameleira – PE, ano 2023. As manifestações recebidas pelos canais de manifestação da Ouvidoria, são consolidadas em dados para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão

O objetivo deste relatório é permitir que o cidadão tome conhecimento do cenário geral da atuação da Ouvidoria no exercício de 2023. Serão apresentados o conceito, a missão e as atribuições desta Ouvidoria, bem como os canais disponíveis para registro de manifestações.

Além disso, serão publicadas a estrutura de pessoal do setor, base legal, a classificação das manifestações, fluxo de atendimento, dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria e considerações finais.

### **Conceito**

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Gameleira/PE, é uma instância de participação e controle social, responsável por interagir com usuário (pessoa física ou jurídica) com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços oferecidos e garantir que as manifestações apresentadas sejam respondidas.

### **Missão**

É um órgão de natureza mediadora, que atua de forma imparcial e visa garantir os direitos de manifestação e de informação do cidadão, contribuindo assim para a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Gameleira.

### **Atribuições**

- Promover a participação do usuário na administração pública;
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios éticos e legais;
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão;
- Promover a mediação para resolução de conflitos entre o usuário e a administração pública;
- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações recebidas, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

### **Canais de Atendimento**

A Prefeitura Municipal da Gameleira oferece total transparência e eficiência no atendimento ao cidadão, sendo possível registrar solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios.

## Canais de Atendimentos



### WhatsApp

(81) 99609-6755



### E-mail

ouvidoria@gameleira.  
pe.gov.br



### Sistema / Portal

<http://transparencia.gameleira.pe.gov.br>

### Presencial

Avenida José Barradas,  
nº 95 Centro  
55530-000



### Telefone

(81) 99609-6755



### Base Legal

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamentaa Lei nº 13.460 de junho de 2017;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação;

Lei nº 1.219, de 04 de agosto de 2022, que dispõe sobre a instituição da ouvidoria Geral do Município de Gameleira/PE.

### **Classificação das manifestações**

**Reclamação** – Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

**Denúncia** - Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos e entidades competentes;

**Elogio** - Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

**Sugestão** - Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração;

**Solicitação** - Pedido para adoção de providências ou informação em geral acerca das entidades da administração pública.

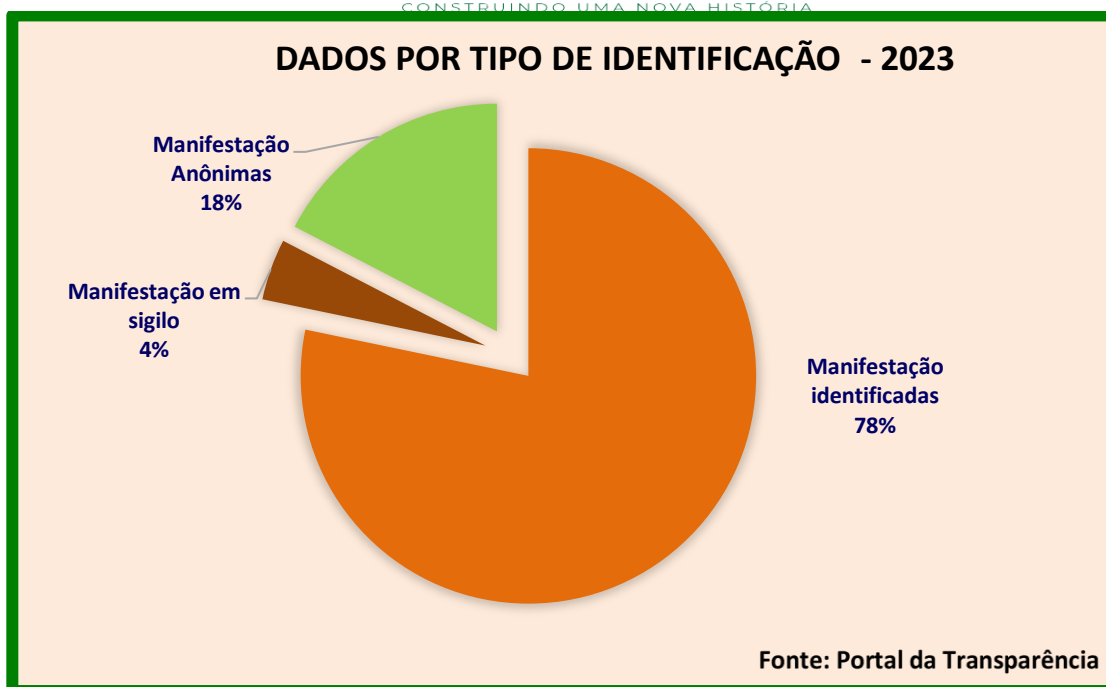
### **Dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria**

A seguir é possível analisar, através de gráficos, a produtividade da Ouvidoria frente às manifestações registradas no ano de 2023.

#### **Origem**

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Gameleira, registrou um total de 51 manifestações. De acordo com os registros, os canais de atendimento preferenciais pelos usuários foram: caixas de coleta de manifestações, com 24 registros (47%), seguido pelo WhatsApp com 10 registros (19%), website com 07 registros (14%), atendimento telefônico com 06 registros (12%), e por último presencial com 04 registros (8%).

Destas, 27 foram manifestações identificadas e 24 manifestações anônimas.



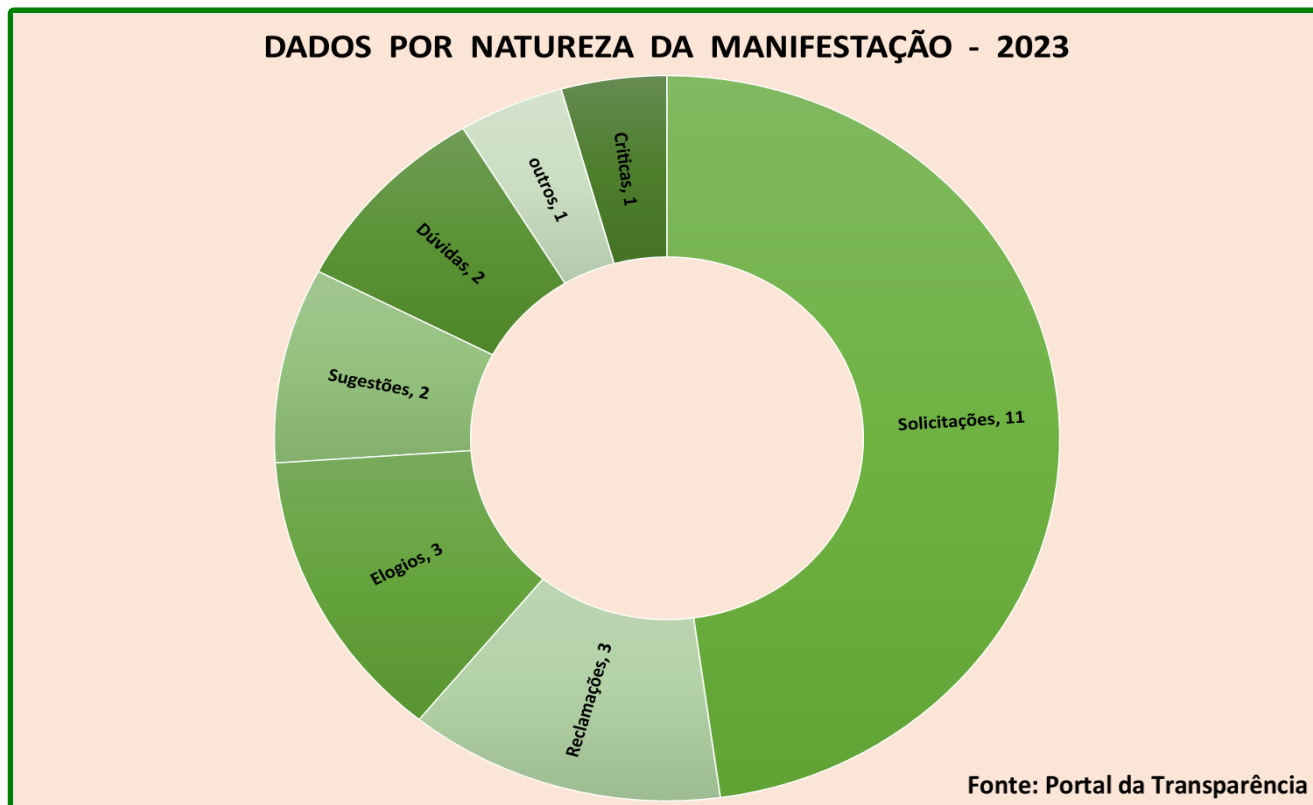
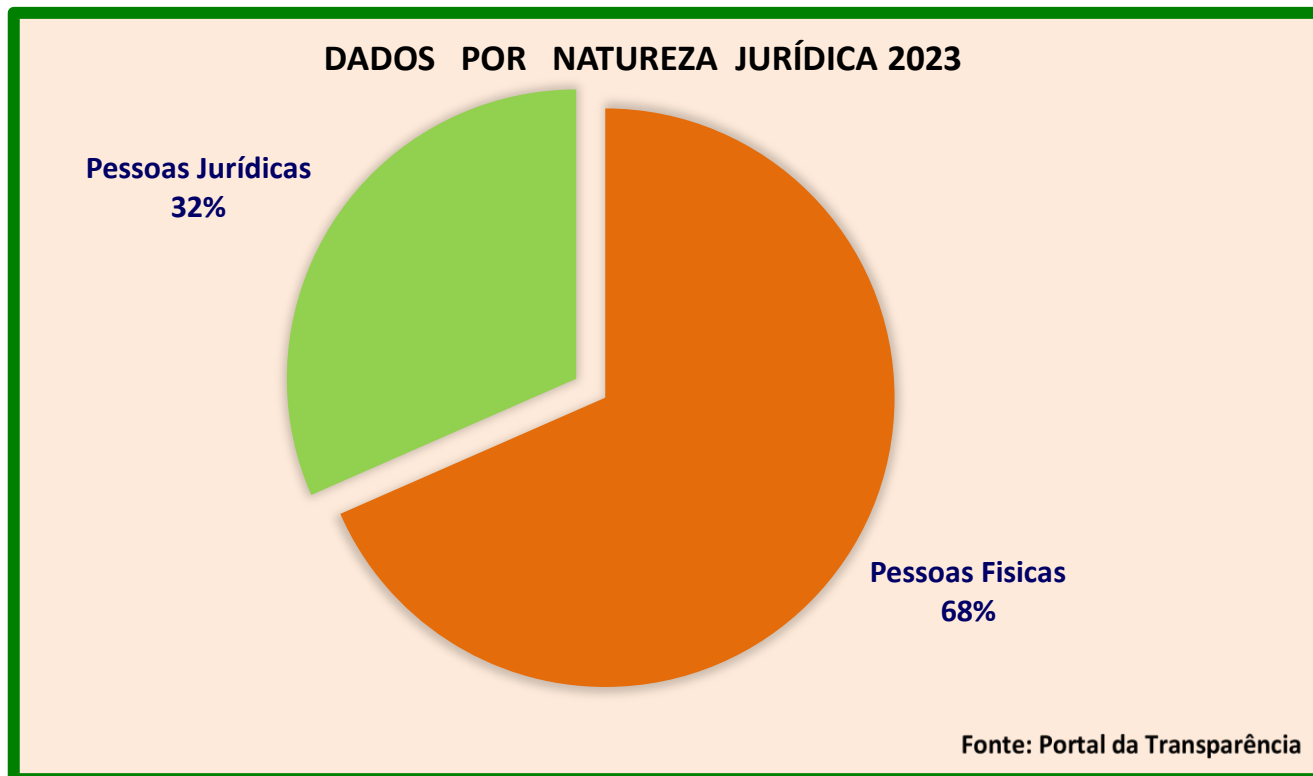
E, analisando as manifestações a partir do segundo semestre, foi possível identificar que o mês de setembro despontou em número de manifestações. Destas, a maior incidência diz respeito à elogios sobre atendimentos na área da Assistência Social, com 28% das demandas.

Todas as 51 manifestações recebidas em 2022 foram tratadas e respondidas. Apenas uma manifestação encontra-se em trâmite, encaminhada à análise externa da Prefeitura Municipal de Gameleira, e mesmo com um retorno ao manifestante sobre a tramitação, ainda não recebemos a resposta conclusiva para encerramos a manifestação. Dos registros, 42 foram solucionados obedecendo o prazo de 30 dias ou 60 com justificativa. O restante,

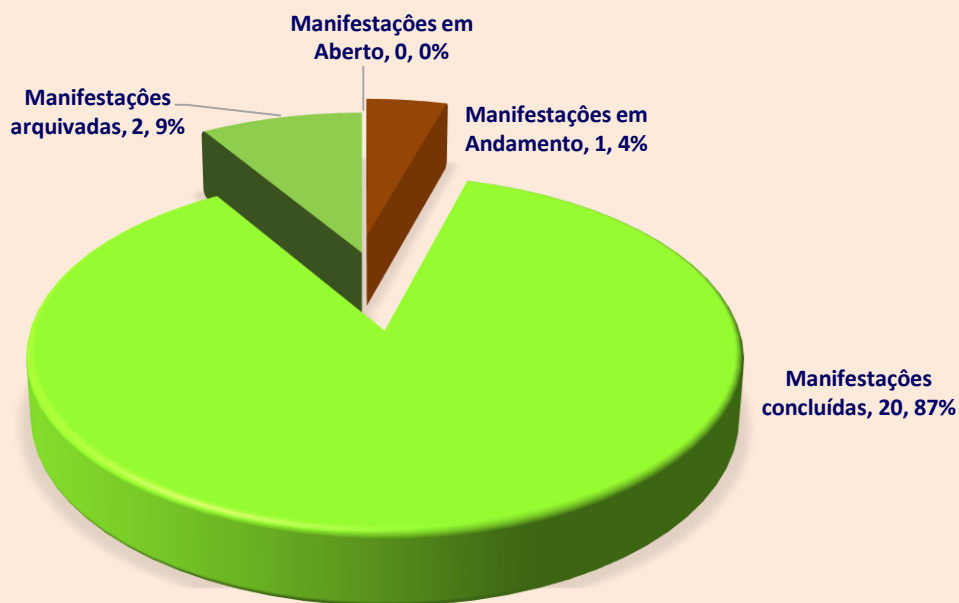
3 foram igualmente solucionados, porém ultrapassaram o prazo de resposta esperado e desejado por esta ouvidoria.

## Natureza

Quanto à natureza, as manifestações foram classificadas em solicitação, reclamação, denúncia, elogio e sugestão.



**DADOS POR TIPO DE IDENTIFICAÇÃO - 2023**



Fonte: Portal da Transparência

### Sugestões e melhorias

diversos assuntos registrados na ouvidoria durante o ano vigente de 2023, onde sua diversidade nos mostra o quão importante é esse canal de comunicação entre o cidadão e o poder público. Sendo um elemento estratégico para a melhoria, ela auxilia a detectar onde estão os problemas reiterados, as falhas sucedidas e ajuda a dar voz ao Cidadão.

Identificamos, frequentemente, manifestações a respeito da ineficiência do serviço de infraestrutura, das quais problemas relacionados ao acúmulo de entulhos no município, mas também verificamos que consequentemente, a população tem grande responsabilidade, descartando seu lixo, logo após a limpeza feita pelo poder público, e dessa forma dificultando o bom andamento dos trabalhos. Sugerimos uma melhor logística da administração pública neste sentido para fornecer aos cidadãos a garantia dos seus direitos.



### **Considerações finais**

A Ouvidoria do Município segue, desde a sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão Gameleirense. O que acaba prejudicando o retorno às manifestações é o fato de que muitas delas acontecem no formato anônimo e, por este motivo, acaba-se não conseguindo dar um retorno efetivo aos munícipes.

Nesse sentido, seria importante reforçar, por meio das mídias digitais, de que o nome do manifestante não será divulgado em momento algum, sendo importante a disponibilização de, pelo menos, um e-mail para que receba um retorno sobre a sua manifestação. De forma anônima, a resposta torna-se, de fato, impossível.

Vale salientar, ainda, a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal. Que, em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal para a comunidade assisense.

Porém, para que este trabalho continue cumprindo com o seu propósito é necessário que todos os órgãos apoiem a Ouvidoria no tocante ao cumprimento dos prazos e na imediata diligência se constatada possibilidade de irregularidade, para que tudo transcorra de forma satisfatória a todos os usuários.

Assim, para ano de 2024 a perspectiva é que a Ouvidoria Geral Municipal continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atue com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão da Gestão Pública Municipal.

**Paula Alessandra Silva de Lima**  
Ouvidora Municipal Geral

**Clarice Paulino da Silva Oliveira**  
Controladoria Geral