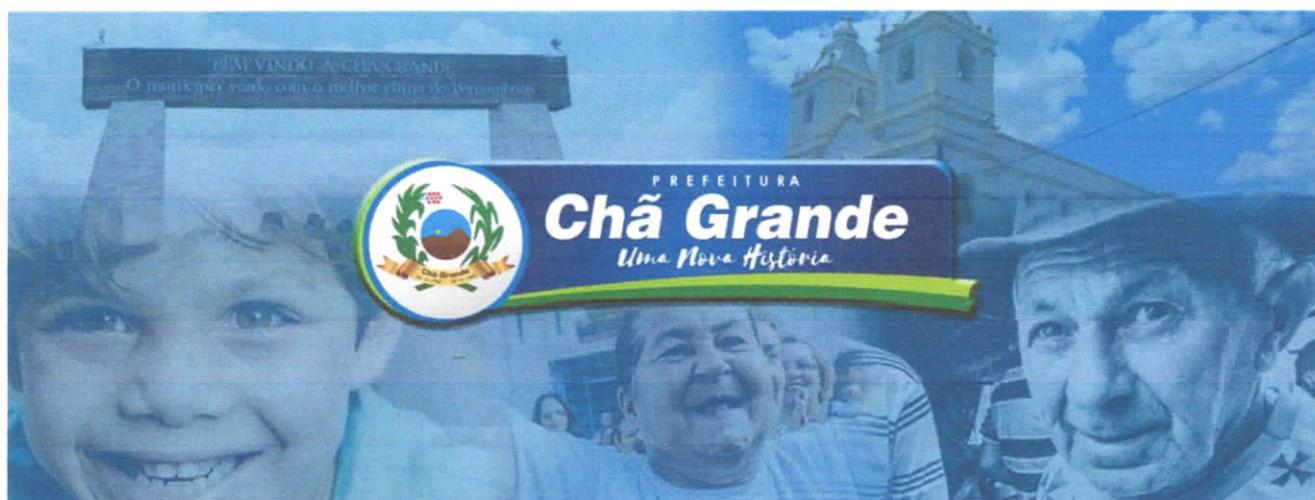




OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CHÃ GRANDE

RELATÓRIO DE
GESTÃO ANUAL
DO MUNICÍPIO DE
CHÃ GRANDE 2021





OUVIDORIA GERAL DA PREFEITURA DE CHÃ GRANDE - PE

Prefeito Municipal

Diogo Alexandre Gomes Neto

Vice-Prefeito

Sandro Correia

Controlador Interno do Município

João Paulo Deniz

Ouvidor Geral do Município

Evaldo José da Silva Junior



SUMÁRIO

2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1
3. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	2
4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2021	2
4.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ELETRÔNICA	3
4.2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE.....	Erro! Indicador não definido. 3
4.3 MANISFESTAÇÕES RECEBIDAS PRESENCIALMENTE.....	3
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	4



1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Chã Grande - PE, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral, referente ao exercício de 2021, em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O desígnio do presente Relatório é apresentar o desempenho da Ouvidoria Geral do Município, descrevendo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as manifestações registradas foram atentamente observadas, providenciando-se respostas as mais satisfatórias possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Ibimirim.

Este Relatório, portanto, materializa a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada demanda registrada recebida, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando valorizar a cidadania e fortalecer a democracia.

2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. É um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas reclamações e solicitações, e de onde serão encaminhadas aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

A Ouvidoria Geral do Município funciona no prédio da Prefeitura Municipal, localizado na Av. São José, nº 101, Centro Chã Grande – PE, CEP 55.636-000, Telefone: 81 3537-1140.



3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de atendimento presencial, chamadas telefônicas e-mail institucional da ouvidoria e pelo Portal da Transparência da Prefeitura de Chã Grande, através das abas da Ouvidoria Eletrônica e do Fale Conosco.

Durante o exercício de 2021, a Gestão Municipal manteve disponível 05 (cinco) canais de atendimento, sendo eles:

CANAL	ACESSO
Forma Presencial	Av. São José, nº 101, Centro Chã Grande – PE, CEP 55.636-000
Telefone	(81) 3537-1140
E-mail	ouvidoria@chagrande.pe.gov.br
Ouvidoria Eletrônica	https://transparencia.chagrande.pe.gov.br/app/pe/cha-grande/1/ouvidoria-municipal
Fale Conosco	https://transparencia.chagrande.pe.gov.br/app/pe/cha-grande/1/ouvidoria-municipal

4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2021

No decorrer do ano de 2021, a Ouvidoria Geral do Município de Chã Grande - PE recebeu um total de 116 (Cento e dezesseis) manifestações através da Ouvidoria Eletrônica, Telefone e Atendimento Presencial, sendo estas distribuídas da seguinte forma:

CANAL	QUANTITATIVO
Ouvidoria Eletrônica	68 manifestações realizadas

Telefone	30 manifestações realizadas
Presencial	18 manifestações realizadas
TOTAL	116 manifestações realizadas

4.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ELETRÔNICA

Das manifestações que foram recepcionadas via sistema eletrônico da ouvidoria, foram:

- 01 para a Urbanismo;
- 05 para a Saúde;
- 03 para a administração;
- 02 para a infraestrutura;
- 12 Departamento de Tributos;
- 43 Departamendo de Recursos Humanos;
- 01 Cultura e;
- 01 Mídia

4.2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE

Objetivando facilitar e dar comodidade a toda população, à Ouvidoria Municipal, disponibilizamos também o atendimento via telefone 81 3537-1140, para que os usuários pudessem se manifestar de maneira menos formal, usando a linguagem habitual, conforme sua necessidade. Foram recebidas 30 (trinta) manifestações. Destas manifestações recebidas, 11 (onze) foram de natureza administrativa e 10 (dois) de natureza tributária, 09 (nove) de natureza de Recursos Humanos, além de diversos esclarecimentos acerca de manifestações.

4.3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PRESENCIALMENTE

Para melhor atender a toda população que culturalmente tem preferência por ser atendida presencialmente, também ficamos a disposição na sede da Prefeitura Municipal para melhor atendê-los. Desta forma, conseguimos fazer um atendimento personalizado e na grande maioria das vezes já solucionamos de imediato, nos casos que a demanda requer consulta a setores que estão na mesma sede. Atendemos 18 (dezoito) pessoas no ano de 2021, sendo 04 de natureza tributária, 05 de natureza administrativa e 03 de natureza previdenciária, 02 de natureza de saúde, 02 de natureza de assistência e 4 de natureza de recursos humanos

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe à Ouvidoria Geral do Município, assim como preconiza a legislação ora vigente, *fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal.*

Assim, utiliza um canal de atendimento que é acionado após a solicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual é conhecido como segunda instância de atendimento. Em muitos casos constitui-se uma interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados. Pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a possibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Dentre os desafios da OGM estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercer mais efetivamente seu direito. Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a gestão municipal da real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um termômetro da satisfação ou insatisfação do munícipe.

Pensar em novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda também é primordial para se avançar rumo ao atendimento ideal e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimento e agilidade.

Porém apesar do caminho trilhado, os números da Ouvidoria Geral do Município corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos da cidade.



A handwritten signature in blue ink is positioned above a horizontal line. The signature is stylized and appears to read 'Evaldo José da Silva Júnior'.

Evaldo José da Silva Junior
Ouvidor Geral do Município

Evaldo José da Silva Júnior
Ouvidor Municipal
Portaria 76/2019