

# OUVIDORIA MUNICIPAL

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAL

# OUVIDORIA MUNICIPAL

## SUMÁRIO

1. Apresentação.....	3
2. Introdução.....	4
3. Dados Estatísticos Gerais.....	5
4. Considerações Finais.....	6

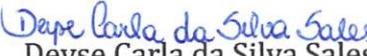
## 1. APRESENTAÇÃO

Após um ano de intenso trabalho no atendimento as demandas dos cidadãos Palmarenses, publica-se este Relatório de Atividades da Ouvidoria, sistematizando-se os principais dados da Ouvidoria em funcionamento no âmbito do Governo Municipal de Palmares, e, assim, prestando contas e oferecendo à sociedade e aos dirigentes públicos, os valiosos apontamentos feitos diretamente pelo titular da soberania no Estado Democrático de Direito, o povo.

Ao longo do ano foram 36 manifestações, individuais cuidadosamente recolhidas, registradas e respondidas pela Ouvidoria, efetuadas nos seguintes setores: Administração, Infraestrutura, Iluminação Pública, Educação, Saúde, Assistência Social, Finanças, Esportes, Amdestran e SAAE.

Busca-se, assim, propiciar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão, ecoar a voz de cada cidadão, capacitar os servidores e conselheiros, e colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, zelando pela garantia da dignidade da pessoa humana e do livre acesso à informação detida pelo ente municipal.

O Decreto Municipal nº 021/2022 que regulamenta em âmbito municipal a Lei Federal nº 13.760/2017, e nossa carta de serviços está em constante processo de atualização e ampliação do portfólio de serviços.

  
Deyse Carla da Silva Sales  
Ouvidora Municipal

## 2. INTRODUÇÃO

Ouvidoria é o espaço de acolhimento para receber, analisar e encaminhar aos setores competentes, **todas as sugestões, reclamações, elogios, críticas e denúncias**. Podendo gerar informações com o objetivo de aperfeiçoar o processo de trabalho dentro da organização.

A ouvidoria tem por um propósito buscar soluções para as demandas do seu público, oferecer informações gerenciais e sugestões à organização em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço e do relacionamento. Ao desempenhar o seu papel de porta-voz na organização, o Ouvidor atua como importante mecanismo de interação entre a instituição e a sociedade, aliado na defesa dos direitos e na busca de soluções de conflitos.

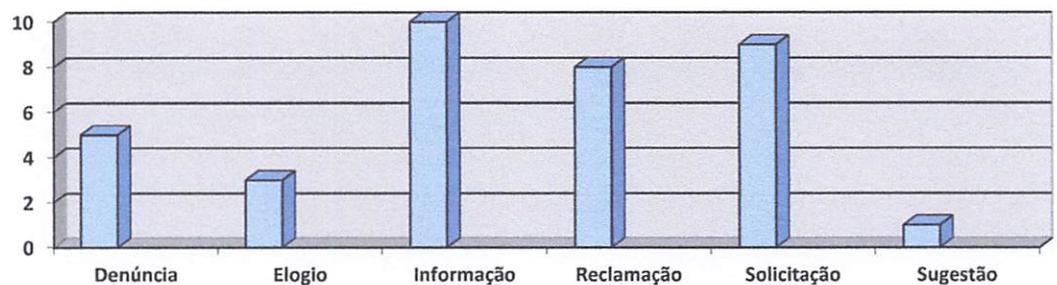
A atuação da Ouvidoria perfaz na defesa da Administração, procurando mediar às reivindicações, exercendo influência preventiva e corretiva de problemas interpessoais, de arbitrariedades ou negligências, ou ainda, de abuso de poder.

## OUVIDORIA MUNICIPAL

### 3. DADOS ESTATÍSTICOS GERAIS DO EXERCÍCIO DE 2022

Para a compilação das informações foram utilizadas tabelas, permitindo comparações e análises qualitativas da atuação da Ouvidoria. No ano de 2022, a Secretaria de Infraestrutura foi quem recebeu o maior número de demandas, com 11 manifestações. Em seguida a Secretaria de Administração com 5 manifestações, Iluminação Pública com 4 manifestações, Secretaria de Finanças e Secretaria de Obras com 3 manifestações, Secretaria de Saúde, Assistência Social e SAAE com 2 manifestações e Secretaria de Educação, Secretaria de Esportes, Amdestran e AEMASUL com 1 manifestação.

SECRETARIAS	QUANTIDADE
Secretaria de Infraestrutura	11
Secretaria de Administração	5
Iluminação Pública	4
Secretaria de Finanças	3
Secretaria de Obras	3
Secretaria de Saúde	2
SAAE	2
Assistência Social	2
Secretaria de Educação	1
Secretaria de Esportes	1
AMDESTRAN	1
AEMASUL	1



No quadro comparativo entre Secretarias, aparece na frente à Secretaria de Infraestrutura, seguida da Secretaria de Administração. Quanto ao tipo de manifestação, as mais frequentes foram: informação com 10 registros, seguido de solicitação, com 9 registros. A forma de contato mais utilizada foi pelo **Sistema de Ouvidoria Pública Municipal (EOUVE)**.

Quanto à conclusão das manifestações dos usuários, a maioria foi considerada solucionada ou concluída pela Ouvidoria.

## OUVIDORIA MUNICIPAL

### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2022 atendemos 36 demandas.

Observou-se que demandas relacionadas com serviços públicos como reposição de lâmpadas e tapa buracos se mantiveram nas primeiras posições de solicitações e reclamações.

Aqui, deixamos algumas sugestões de implantação para o exercício de 2022 baseado na necessidade de aprimoramento constante, ressaltando a urgência na execução de tais mecanismos, seguem:

- Ouvidoria como ferramenta de Gestão, inclusive participando das reuniões deliberativas com Secretários;
- Inserção da Ouvidoria Municipal de Palmares na Rede de Ouvidorias Nacionais;
- Criação de uma rede de interlocutores nas secretarias;
- Meios para realização de pesquisa de satisfação do usuário, atendendo as exigências da Lei 13.460/2017.
- Estruturação da Ouvidoria com material gráfico e caixas de sugestões;
- Aumento das equipes de serviços públicos, visando agilizar a resolução das demandas da Secretaria de Obras;
- Criação do Conselho de Usuários.

Palmares, 31 de Dezembro de 2022.

Atenciosamente,

*Deyse Carla da Silva Sales*  
Deyse Carla da Silva Sales

Ouvidora do Município dos Palmares  
Portaria GP n° 122 "A"