

OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL DE ITAIPULÂNDIA

RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL 2022

Ouvidor: Lírio de Lima

Itaipulândia- PR

1. Introdução

A ouvidoria Municipal é uma unidade de controle interno através da participação e controle social, responsável pelo tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios à gestão e prestação de serviços que são responsabilidade de Prefeitura Municipal de Itaipulândia.

É um espaço estratégico e democrático criado para facilitar as manifestações dos usuários sobre atendimentos prestados em todas as unidades do município de Itaipulândia, sendo Escolas, Subprefeitura, Paço Municipal, entre outras.

A Ouvidoria permite ao cidadão participar da gestão pública e, ao gestor, se beneficiar desta pesquisa espontânea e fidedigna sobre o serviço público.

O Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/17, estabelece em seu artigo 14, inciso II, que as Ouvidorias têm que apresentar Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos durante o ano.

2. Atendimentos

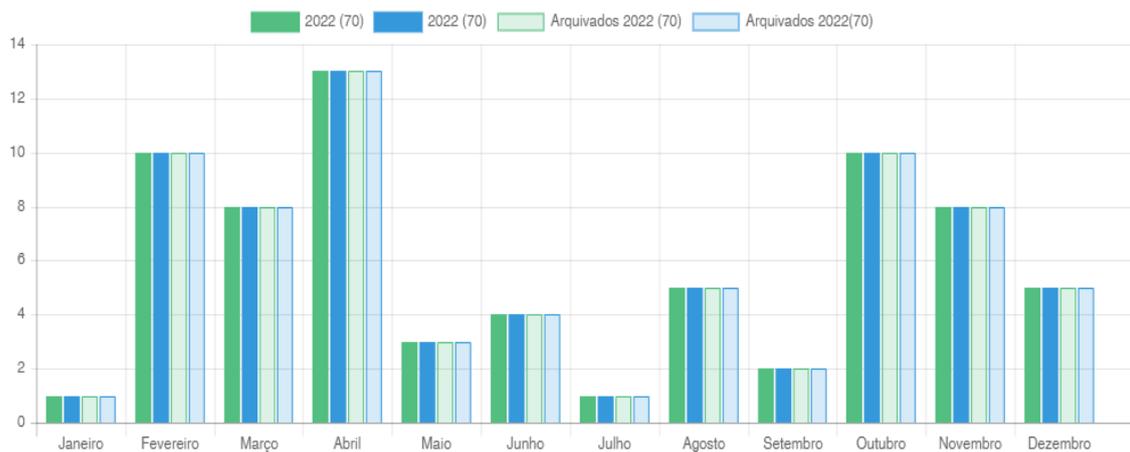
A Ouvidoria Geral Municipal de Itaipulândia – OGMI foi instituída em abril de 2019 através da Lei Municipal nº 1.747 e tem por finalidade promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos e entidades integrantes da Administração Municipal.

Tabela da quantidade de demandas por tipo:

Categorias	TOTAL
Denúncia	13

Elogio	4
Acesso à Informação	26
Reclamação	25
Sugestão	2
TOTAL	70

Gráfico do numero de demandas por período:



Legenda: Vertical = quantidade

Cores verde, azul, verde claro, azul claro = aberto, recebido, tramitando, arquivado.

3. Competência

A Ouvidoria Geral responderá em até 20 (vinte) dias, a contar do seu recebimento, as demandas que lhes forem enviadas, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos.

Além do recebimento de manifestações do cidadão diretamente por meio do sistema Elotech, que está disponível no site do Município de Itaipulândia, a Ouvidoria Geral do Município realiza atendimentos presenciais e telefônicos, no intuito de orientar adequadamente os usuários, registrando as solicitações na plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações.

Percebemos que o maior número de demandas foi direcionado para a Secretaria de Obras e Secretaria de Educação, sendo reclamações referente ao horário de limpeza viária e o transporte escolar.

Considerando a quantidade de atendimentos, podemos perceber que quase a metade das demandas foram anônimas, entretanto muitas delas não continham elementos mínimos para verificação e tiveram que ser arquivadas.

Objetivando promover a melhoria contínua do tratamento dado às manifestações do cidadão encaminhadas a esta Ouvidoria, foram realizadas capacitação do servidor responsável pela Ouvidoria.

A gestão da qualidade no serviço público se traduz, necessariamente, na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços efetuados pela Prefeitura Municipal de Campina Grande, rumo à melhoria contínua, com vistas à efetiva satisfação do cidadão.

4. Considerações Finais

Necessitamos melhoria no sistema, para implantação de indicadores que possam mensurar o grau de satisfação do usuário de forma transparente, quantitativa e qualitativa.

No decorrer do ano de 2022 as pessoas começaram aos poucos voltar a procurar mais atendimento no serviço público, mais na área de saúde. No município há separado a ouvidoria SUS da OGMI, para facilitar os trabalhos, tendo a ouvidoria SUS um direcionamento voltado para área técnica na maioria dos casos.

A maioria das ouvidorias anônimas não continham elementos mínimos para verificação e foram encerradas por falta de complementação.

Relatório Gerado em 02/10/2023.