



RELATÓRIO ESTATÍSTICO
ANUAL 2023



Vivendo
dias **melhores**

Dra. NADEGI QUEIROZ
Prefeita do Município

DÉLIO JUNIOR
Vice-Prefeito

ANDERSON NEVES DE SOUZA
Chefe de Gabinete

CILENE MAGDA VASCONCELOS SOUZA
Controladora Geral do Município

EMANUEL BARBOSA DE MELO
Ouvidor Geral do Município

ANDRÉ DA SILVA MENEZES
Ouvidoria Saúde

OSEIAS GUIMARÃES THOMAZ
Ouvidoria Guarda Municipal

EDILA AUGUSTA FERNANDES VILA CHAN
Corregedora Guarda Municipal



RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL 2023



Vivendo
dias melhores

Missão

“Responder às demandas com rapidez e eficiência formando um canal de comunicação eficaz entre o Gestão Municipal e o cidadão, atuando com elevado padrão ético e de qualidade no atendimento às manifestações dos usuários”

(OGM/Camaragibe,2020).

Visão

“Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos, na defesa do interesse social e do zelo na Administração Pública”

(OGM/Camaragibe,2020).

VALORES

Independência

Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

Ética

Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

Profissionalismo

Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

Respeito ao cidadão

Valorizar cada anseio do público interno e externo junto a Prefeitura Municipal de Camaragibe.

Transparência

Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Responsabilidade Social

Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções. Excelência de desempenho
Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência.

Efetividade

Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.

PALAVRA DO OUVIDOR

Com júbilo e reverência, apresentamos o Relatório Consolidado da OGM - Ouvidoria Geral do Município - referente ao Exercício de 2023, imbuídos da sincera satisfação que provém da busca incessante pelo aprimoramento, ainda que cientes da humildade que permeia a consciência de que há sempre espaço para melhorias na transparência dos serviços destinados à sociedade e para o cumprimento integral da nobre Missão Institucional.

A rígida estrutura da Ouvidoria Geral do Município, engendrada sob a égide da Chefe do Poder Executivo, lançou alicerces para uma nova política no âmbito municipal. O decreto Municipal N° 24, datado de 03 de julho de 2020, delineou as competências da OGM, conferindo-lhe a nobre incumbência de assistir, de forma direta e imediata, a Prefeita do Município em assuntos relacionados à ouvidoria e à transparência na gestão. Tal medida fortaleceu o propósito de uma única estrutura, dotando-a de maior poder e independência funcional, elementos essenciais para seu desempenho destacado. Nesse viés, as atividades de ouvidoria, centralizadas, inauguraram um novo paradigma na gestão pública, com a participação direta do cidadão-usuário, personagem principal desse palco administrativo.

Num primeiro ato, procedeu-se à adequação organizacional, formando uma equipe técnica apta a lidar com os desafios impostos pela OGM. A coordenação dos trabalhos, demandados com zelo pela Ouvidoria, e a reorientação das atividades marcaram uma segunda fase, acompanhadas pelo estudo e implementação de novos fluxos de trabalho e rotinas de serviço, tudo em busca da excelência e foco nos desafios contemporâneos enfrentados pelas ouvidorias públicas enquanto guardiãs da transparência. O desafio premente que se erige hoje reside na promoção da celeridade na resolução das demandas dirigidas à OGM sob a forma de manifestações. Nesse intento, solicitou-se a cada gestor de órgão ou entidade do Poder Executivo a designação de um servidor como Autoridade de Monitoramento (Interlocutor), vinculado operacionalmente à Ouvidoria Geral do Município para atuar no atendimento de manifestações, sejam reclamações, denúncias, críticas, sugestões, elogios, dúvidas, solicitações ou E-SIC. Para o Apoio à OGM, dispomos de canais diversos: formulário eletrônico no portal da transparência, no site oficial da Prefeitura, e-mail, atendimento presencial, telefone e canal de WhatsApp, conferindo à Ouvidoria identidade, fácil acesso e proximidade com o cidadão. Prosseguindo, desenvolvemos um sistema de apresentação estatística em PowerBI, conferindo análise de dados precisa e transparente. Tal aprimoramento proporcionou maior agilidade na tramitação das manifestações, ampliando as possibilidades de acompanhamento e geração de relatórios gerenciais, tanto quantitativos quanto qualitativos.

A imperatividade de aprimorar a estrutura, divulgar os serviços e objetivos, bem como consolidar padrões no atendimento e tratamento das manifestações, emerge como um desafio preponderante. Interpretar fidedignamente os anseios dos cidadãos, mediar conflitos e cobrar soluções das áreas responsáveis são incumbências hercúleas que se impõem à OGM.

Conscientes da importância estratégica da OGM, compreendemos que, ao atender o cidadão, contribuímos para a credibilidade da gestão como um todo. Assim, buscamos transparência para a gestão participativa na administração pública, promovendo a consciência democrática e a efetiva inclusão do cidadão na vida social.

Emanuel Barbosa de Melo
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	01
INFORMAÇÕES GERAIS DA OUVIDORIA	02
CANAIS DE ATENDIMENTO.....	03
PRAZOS DE RESPOSTAS.....	04
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES.....	05
TIPOS DE ACIONAMENTO (OCORRÊNCIAS).....	05
ESTATÍSTICAS DA OGM EM 2022.....	06
Informações gerais do sistema da Ouvidoria.....	07
Manifestações por Natureza Jurídica (Físicas/Jurídicas).....	07
Manifestações Por Sexo.....	08
Manifestação por Escolaridade.....	08
Registros por Identificação.....	08
Registro por faixa etária.....	09
DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA/E-SIC	
2022.....	09
Manifestações por Status.....	09
Registros por Tipo de Ocorrência.....	10
Setores mais acionados – 2022.....	10
Média de dias para resposta por setor – 2022.....	11
Status X Departamentos (Situação das Manifestações).....	11
Temas mais abordados em 2022.....	12
PROPOSTAS/RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA.....	13
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14

APRESENTAÇÃO

Na nobre missão da OGM - Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe, desdobra-se um papel majestoso, erigido sobre os pilares da defesa dos direitos do cidadão e da estreita ligação com o poder público. Elevando-se acima da mera escuta dos anseios populares quanto aos serviços municipais, esta instituição se erige como arauto da mudança, primando pela concessão de serviços públicos que exalem a fragrância da qualidade, erguendo em seu zênite a bandeira da cidadania.

Assim sendo, os registros meticulosos da OGM não são meros apontamentos, mas sim preciosas relíquias gerenciais, dotadas do poder de persuasão sobre aqueles que abraçam a convicção de que o governo deve orientar-se, invariavelmente, pela satisfação do cidadão. A Ouvidoria, além de sua natureza de guardiã das queixas e louvores da sociedade, é um instrumento perspicaz de gestão participativa, destilando um trabalho que converte as vozes dos cidadãos em diagnósticos penetrantes, identificando com acuidade as áreas ávidas por intervenção, propiciando, assim, a sublimação dos serviços públicos e a pública exibição do compromisso dos gestores com a melhoria da qualidade no atendimento ao cidadão.

Nesse grandioso espetáculo democrático, o cidadão emerge como a força propulsora, tecendo suas sugestões, elogios, queixas e denúncias em um tecido que influencia as decisões, orientando-as na direção dos interesses coletivos. A participação do cidadão, como a engrenagem vital, confere dinamismo à máquina da democracia, guiando-a com maestria pelos caminhos da justiça e equidade.

A busca incessante pela qualidade no serviço da Ouvidoria exige uma compreensão sutil da diferença entre atendimento e tratamento. Enquanto o atendimento alude à satisfação de demandas, o tratamento resplandece na forma como o cidadão é acolhido e assistido. Uma prestação de serviços verdadeiramente magnânima abraça não apenas a eficácia na satisfação das demandas, mas também a maneira cortês e expedita com que estas são recebidas e atendidas.

Assim, na tessitura desta epopeia cívica, a OGM alça-se como bastião da cidadania, com a nobre incumbência de tecer, no vasto tecido social, a trama intrincada da qualidade e da participação, emoldurando um cenário onde o cidadão, em sua plenitude, é não apenas ouvido, mas celebrado como o protagonista incontestável deste grandioso drama democrático

01. INFORMAÇÕES GERAIS DA OUVIDORIA.

Este relatório trata os dados registrados pela OGM no sistema de informatização da Ouvidoria Geral do Município, do Sistema de Informatização do E-SIC (Sistema de Informação com o Cidadão), do portal da transparência do Município, bem como as demandas via e-mails. Portanto os dados, recebidos, estão inseridos e analisados nos itens que seguem.

A Ouvidoria Geral tem como base de registros todos os dados do Sistema Informatizado implantado pela Diretoria de Tecnologia da Informação do Município, e todos os registros enviados por email e Através do “fale conosco” do portal da Transparência, a fim de atender às necessidades específicas da OGM.

Foram registradas, no período em questão (janeiro a dezembro de 2023) um total de 887 (oitocentos e oitenta e sete) acionamentos no sistema da ouvidoria, sendo destas 23 (vinte e tres), foram enviadas via email e 58 (cinquenta e oito) foram acionamentos no E-SIC, todos já inclusos no sistema informatizado da Ouvidoria. Com uma média mensal de recebimentos aproximadamente 74 (Setenta e quatro) Manifestações/mês.

01.01. Informações gerais da Ouvidoria.



Gestor: Emanuel Barbosa de Melo



(81) 99945-3367



Segunda a Sexta das 08:30 Às 13:30h



Rua Vila Nova,151 – Bairro Novo – Camaragibe – PE – CEP: 54765-360

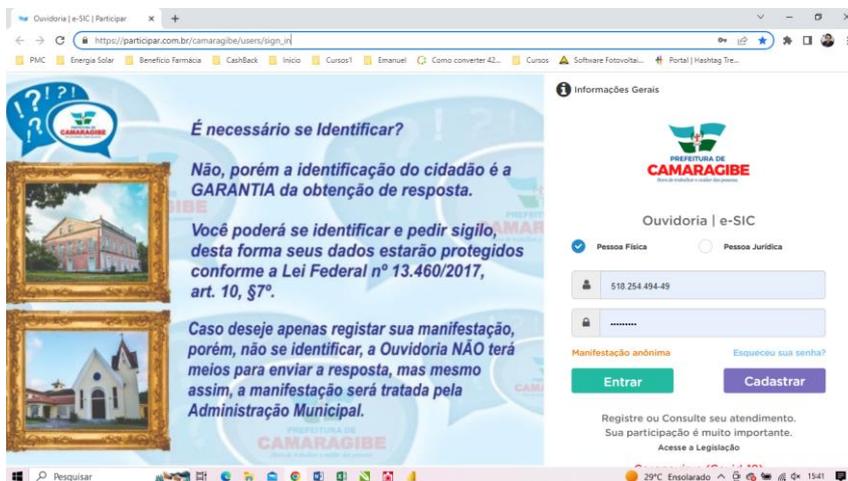


https://participar.com.br/camaragibe/users/sign_in

02. CANAIS DE ATENDIMENTO

Durante o período analisado, a Gestão municipal manteve disponível 05 (cinco) canais de atendimento. Sendo eles:

Canal	Acesso	Forma de Registro
Presencial	Rua Vila nova, 151 – Bairro Novo – Camaragibe – PE – CEP: 54765-360	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic.
Formulário Online	https://participar.com.br/camaragibe/users/sign_in	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic, feito pelo próprio manifestante.
Telefone	(81) 99945-5063	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic.
WhatsApp	(81) 9945-3367	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic.
Email	ouvidoria@camaragibe.pe.gov.br	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic.



*Figura 01: Portal da OGM
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2023.*



*Figura 02: Fale conosco – do portal da transparência do Município de Camaragibe.
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2023.*

03

03. PRAZOS DE RESPOSTAS

As demandas recebidas por qualquer canal, exceto formulário eletrônico, devem ser registradas no sistema no dia em que forem recebidas. As manifestações que forem enviadas em feriados e finais de semana serão registradas no sistema no primeiro dia útil subsequente.

Prazo total: conforme o Decreto Municipal nº. 24 de 03 de julho de 2020, a ouvidoria terá prazo de até 30 (trinta) dias corridos, entre o registro e conclusão da manifestação. Também conforme o mesmo decreto o prazo de respostas dos órgão internos e externos da gestão municipal é de 20 (vinte) dias corridos. Para melhor funcionamento da ouvidoria, faz-se necessário alteração deste prazo para no máximo 15 dias, tal alteração pode se dar por um novo decreto ou até mesmo por IN (Instrução Normativa) para determinar prazo estipulado para os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, para responder as manifestações encaminhadas pela OGM.

Para a alteração do prazo acima mencionado, usaremos como ponto norteador o quadro de fluxo de trabalho da Ouvidoria do Estado de Pernambuco que especifica os prazos que devem ser atendidos pela ouvidoria e pelas áreas demandadas:

PROCESSO	PROCEDIMENTO	PRAZO (EM DIAS CORRIDOS)
Registrar	Manifestações recebidas por quaisquer canais exceto eletrônico	Imediato – Dia do Recebimento
Encaminhar	Da ouvidoria para o setor responsável	Dois Dias
	Do gestor responsável, quando a manifestação não for da competência do setor	Dois Dias
Responder a Ouvidoria	Do setor responsável para Ouvidoria	Vinte dias À partir da data de registro
		dez dias quando tratar-se de E-SIC (Pedido de Informação)
Analisar	Analisar resposta enviada pelo setor responsável	Dois dias
Revisar	Revisão da resposta pelo setor responsável, quando necessário	Dois dias
Resposta ao Cidadão	Resposta ao cidadão	Trinta dias À partir da data de registro
		Vinte dias quando tratar-se de E-SIC (Pedido de Informação)
Preencher relatório do sistema	Da Ouvidoria para o Gabinete da Prefeita	Primeiro dia do Mês subsequente

04. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação ao status das definições, conforme estipulado pelo decreto nº. 24 de 03 de julho de 2020, encontramos definidos os conceitos de cada situação em que as manifestações podem se encontrar:

STATUS	DESCRIÇÃO
PENDENTE	Manifestação registrada por cidadãos, aguardando Acolhimento e que ainda não analisada, Tipificada e enviada aos órgãos e entidades do poder executivo Municipal;
TRÂMITE	Manifestação que tramita no órgão dentro do prazo estabelecido;
CONCLUÍDA	Manifestação respondida ao cidadão-usuário dos serviços públicos do Município;
ATRASADA	Manifestação que já está com o prazo de resposta expirado e o órgão/entidade não encaminhou a resposta à OGM;
PRORROGADA	Manifestação que, sob justificativa, necessita de dilatação de prazo para apuração e ainda não foi respondida pelo órgão.
RESPONDIDA	Manifestação que foi respondida, porém ainda necessita de resposta conclusiva para seu encerramento.
INDEFERIDA	Manifestação que tenha seu pedido indeferido conforme prevista na A Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011.
RECURSO	Manifestação cujo cidadão, não concorde com a resposta emitida, desta forma fazendo um replica da mesma.

05. TIPOS DE ACIONAMENTO (OCORRÊNCIAS)

A OGM é um canal de participação social por meio do qual o cidadão fala com o Governo Municipal, registrando suas manifestações. A Ouvidoria Geral classifica os acionamentos recebidos conforme os conceitos (Ocorrências) explicitados a seguir:

TIPO	DESCRIÇÃO
Crítica	Comunicação com demonstração de relativa a Administração/Gestão sobre a política ou serviço público ofertado ao Município;
Denúncia	Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa de apuração pelos órgãos competentes
Dúvida	Comunicação com solicitação de informação relativa a administração geral do Município, bem como aos serviços públicos ofertados;
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou, ainda, sobre o atendimento recebido;
S-SIC	Pedido de Informação em conformidade a A Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011.
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e/ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
Simplifique	solicitação para simplificar os serviços prestados por qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Municipal, basta acessar o sistema, dizer qual o serviço que você quer simplificar e mandar a sua solicitação.
Solicitação	Requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública;
Solicitação	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

06. ESTATÍSTICAS DA OGM EM 2023

Como já citado, foram registradas, no período em questão (janeiro a dezembro de 2023) um total de 887 (oitocentos e oitenta e sete) acionamentos no sistema da ouvidoria, sendo destas 23 (vinte e tres), foram enviadas via email e 58 (cinquenta e oito) foram acionamentos no E-SIC, todos já inclusos no sistema informatizado da Ouvidoria.

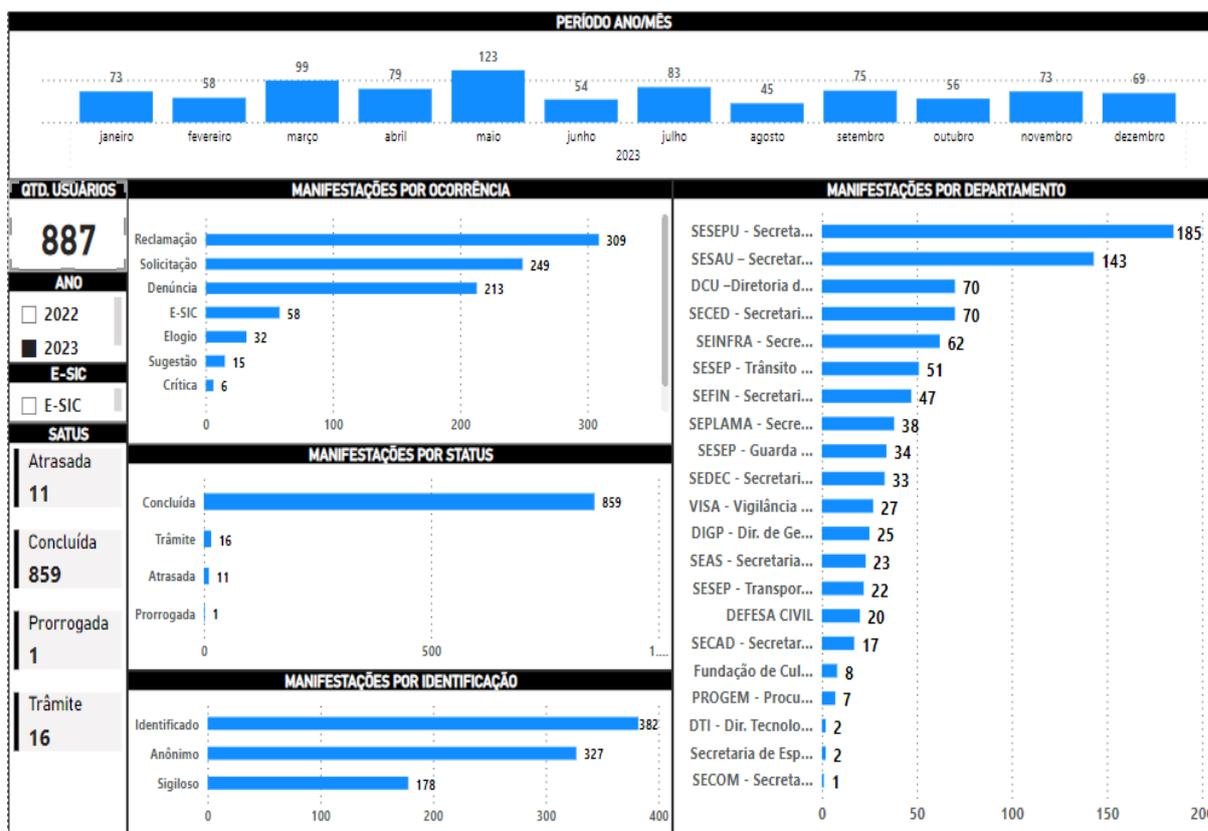


Gráfico 01 Manifestação por Natureza Jurídica

Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;

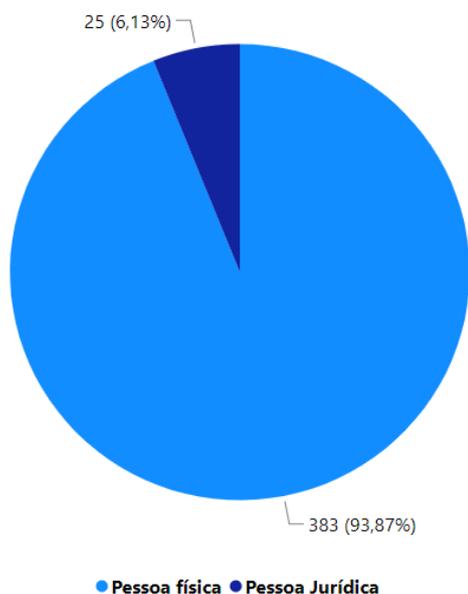
** Informações extraídas em 31/12/2023.

No DASHBOARD do sistema (Gráfico acima), Já verifica-se o total de manifestações impetrada na Ouvidoria, bem como a quantidade Mês a Mês, pode ser verificado também o número de manifestações do E-SIC (Perfazendo um total de 58 pedidos de informações).

Vale salientar que do total de manifestações (887), encontramos um total de 859 (oitocentos e cinquenta e nove), concluídas. Desta forma verificamos um percentual de 96,84% (noventa e seis, oitenta e quatro) por cento registros, impetrados na Ouvidoria.

06.01. Informações gerais do sistema da Ouvidoria

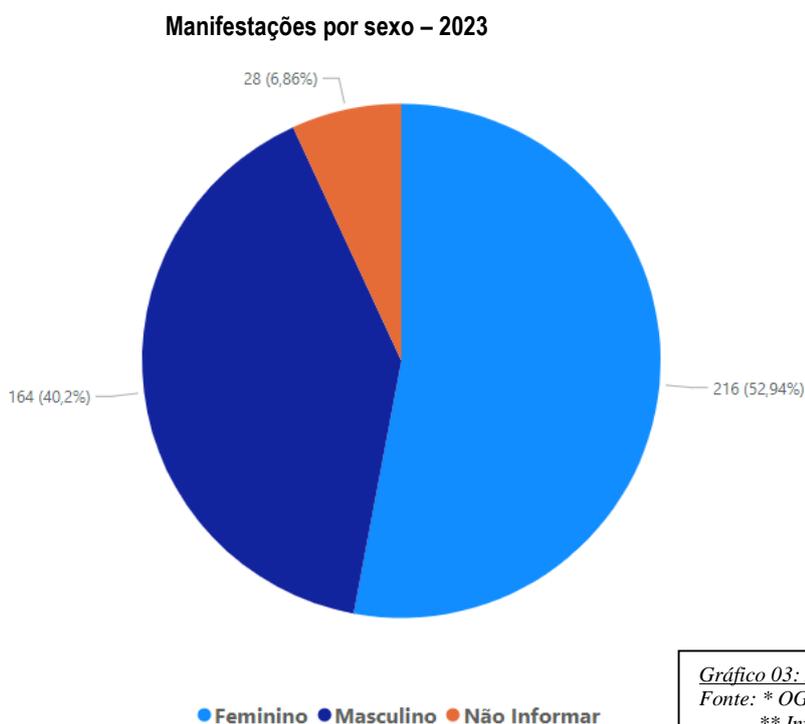
06.01.01. Manifestações por Natureza Jurídica (Físicas/Jurídicas).



No Gráfico 02 – Manifestações por Natureza Jurídica, observa-se o comportamento das Manifestações. Nitidamente percebe-se que a grande maioria das manifestações que buscam soluções na ouvidoria do Município em sua maioria são de pessoas físicas, com um índice de 93,87% (noventa e três, oitenta e sete) por cento.

Gráfico 02 Manifestação por Natureza Jurídica
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2023.

06.01.02 Manifestações Por Sexo.



No Gráfico 03 - Manifestações por sexo, observa-se que a maior incidência das manifestações identificadas são do Sexo FEMININO, apresentando um índice de 52,94% (Cinquenta e dois, noventa e quatro) por cento das manifestações.

Gráfico 03: Manifestação por sexo
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2023.

06.01.03. Manifestação por Escolaridade.

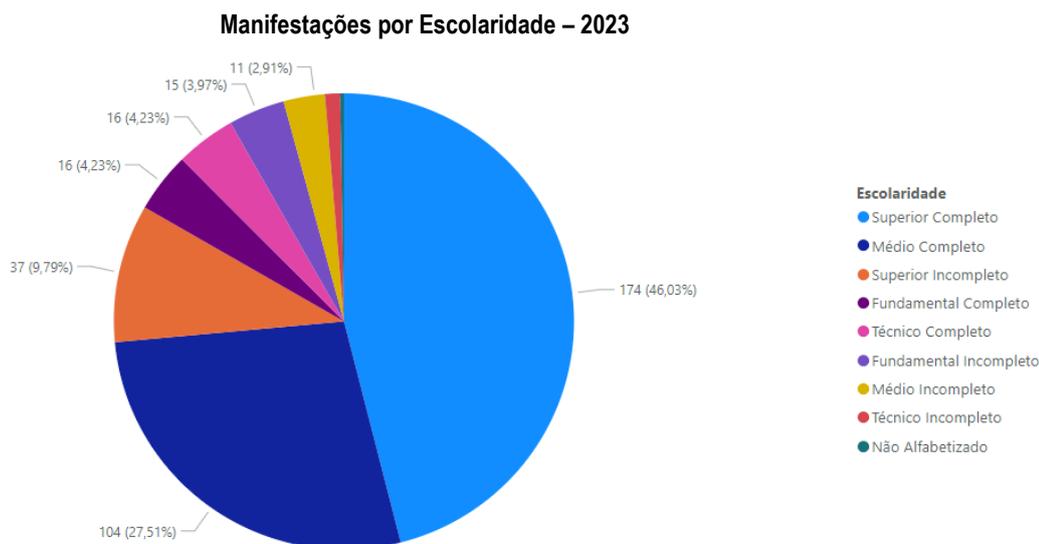
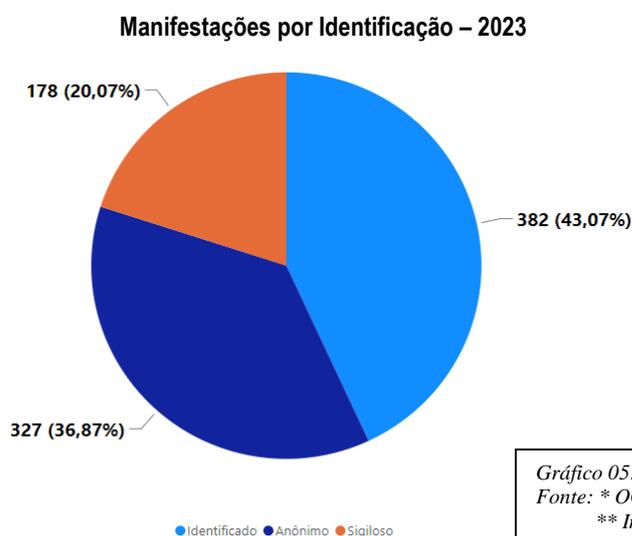


Gráfico 04: Manifestação por escolaridade
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2023.

No Gráfico 03 – Manifestação por Escolaridade, observa-se um índice de 46,03% (quarenta e seis, zero três) por cento dos manifestantes se declaram com escolaridade superior completo, seguido de escolaridade com ensino médio, com um índice de 27,51% (vinte e sete, cinquenta e um) por cento. Representando assim o nível de escolaridade da maioria dos manifestantes do Município de Camaragibe.

06.01.04. Registros por Identificação – 2023.



No Gráfico 04 - Manifestações por Identificação, observa-se que a maior incidência das manifestações, são as IDENTIFICADAS, porém somando-se as manifestações Identificadas, com pedido de “SIGILO”, perfazem um total de 64,14% (Sessenta e quatro, catorze) por cento, o que representa o nível de credibilidade na Ouvidoria.

Gráfico 05: Manifestação por identificação
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2023.

06.01.05. Registros por faixa etária – 2023.

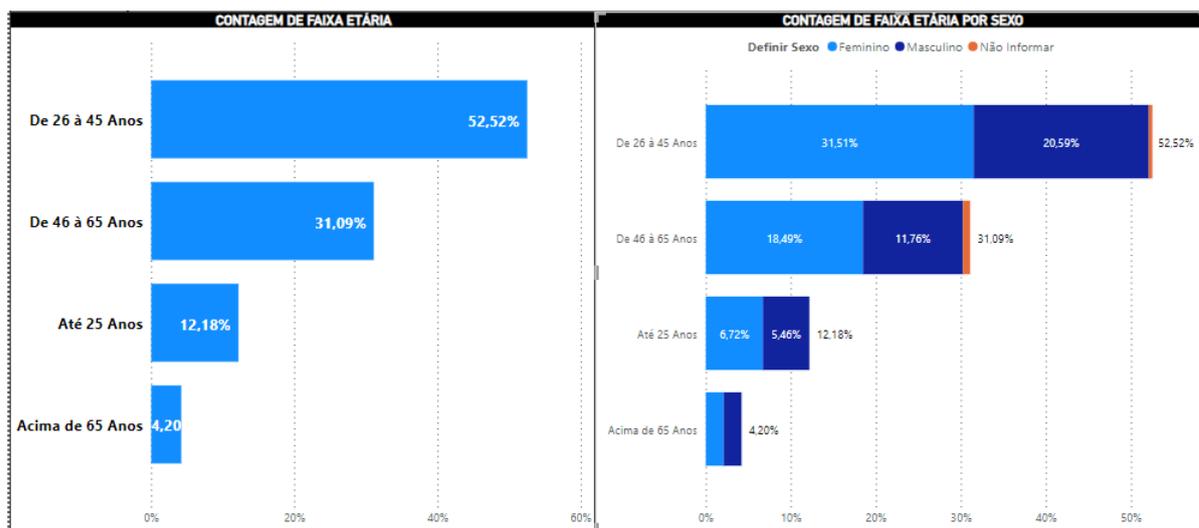


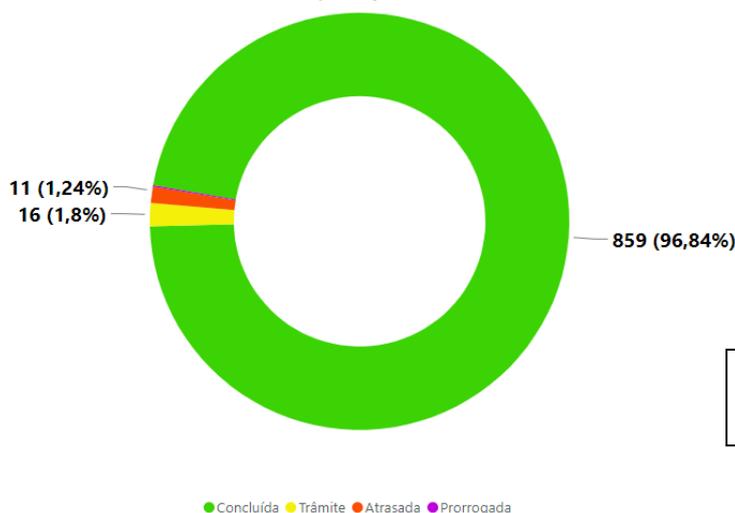
Gráfico 06: Manifestação por Status
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2023.

07. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA/E-SIC 2023.

07.01. Manifestações por Status

Analisando o gráfico 05 – Manifestação por Status, bem como a tabela abaixo observa-se nitidamente um índice de resolutividade de 98,14% (noventa e oito, quatorze) por cento das manifestações, o que representa um índice superior em relação a meta de resolutividade constante no Plano de Ação da Ouvidoria para 2022, que é de 90% (noventa por cento).

Manifestações por status – 2023



Manifestações / 2022		
Status	Quantidade	%
Concluídas	859	96,84%
Trâmite	16	1,80%
Atrasadas	11	1,24%
Prorrogada	01	0,11%
TOTAIS	887	100,00%

Gráfico 07: Manifestação por Status
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2023.

07.02. Registros por Tipo de Ocorrência 2023.

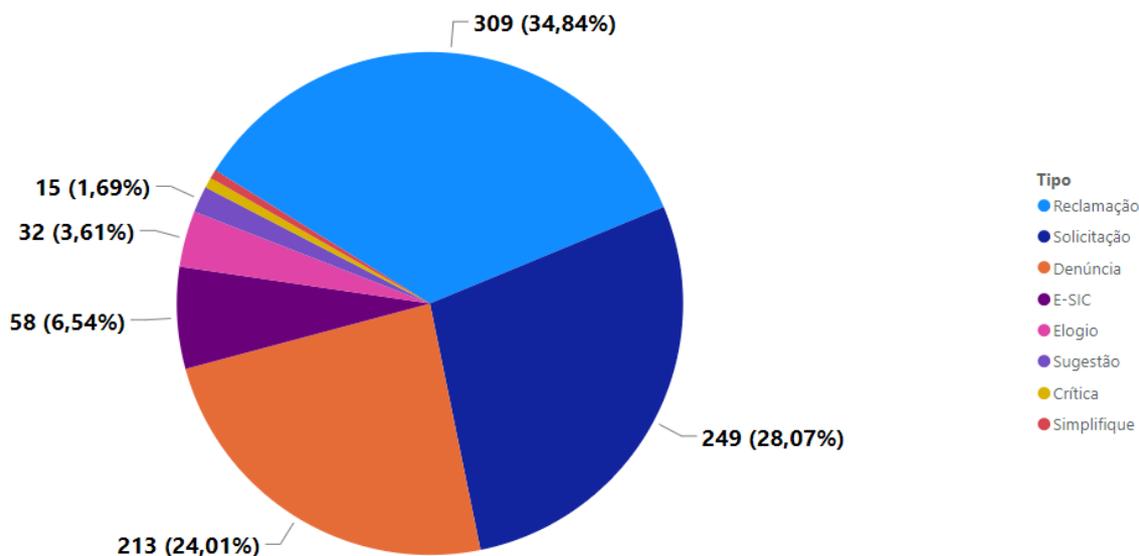


Gráfico 08: Manifestação Tipo de Ocorrência.
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2023.

07.03. Setores mais acionados - 2023

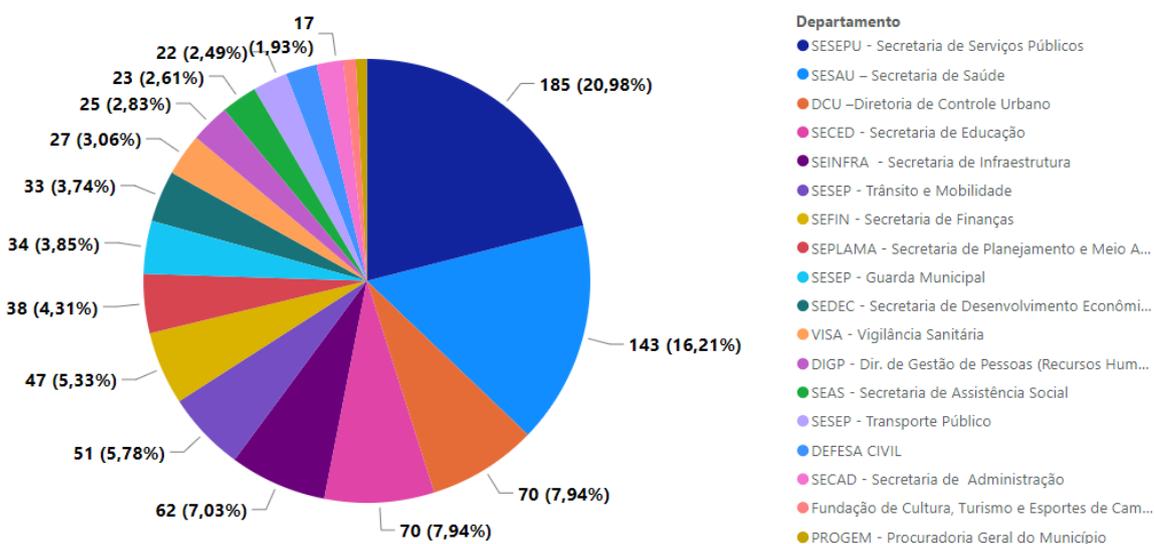


Gráfico 09: Manifestação Tipo de Ocorrência.
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2023.

07.04. Média de dias para resposta por setor - 2023

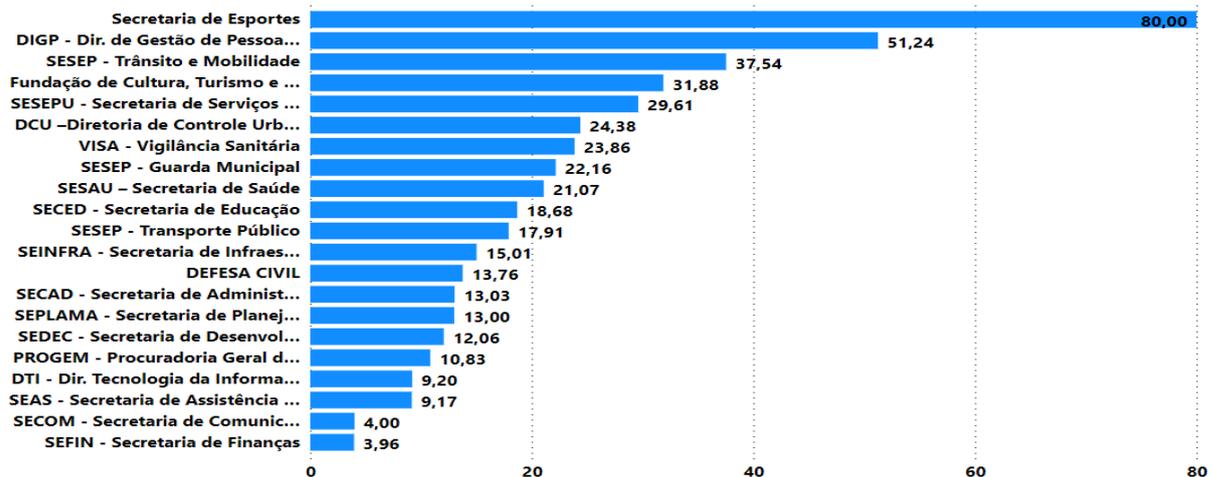


Gráfico 10: Tempo Médio de resposta por setor.
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2023.

07.05. Status X Departamentos (Situação das Manifestações) - 2023.

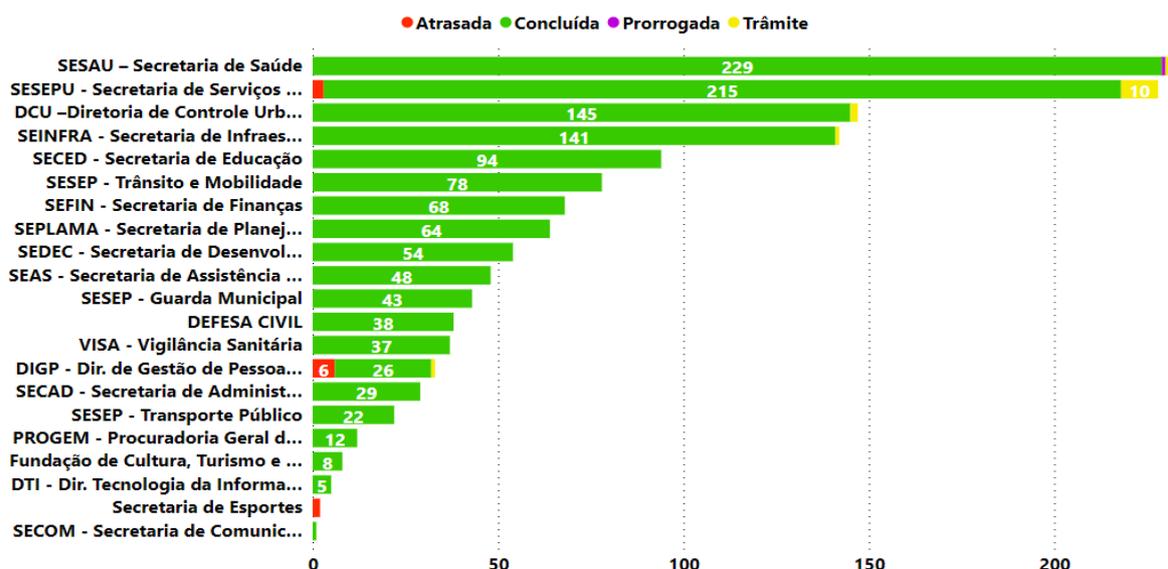


Gráfico 11: Manifestações Status X Departamento.
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2023.



RELATÓRIO ESTATÍSTICO
ANUAL 2023



Vivendo
dias melhores

07.06 Temas mais abordados em 2023.

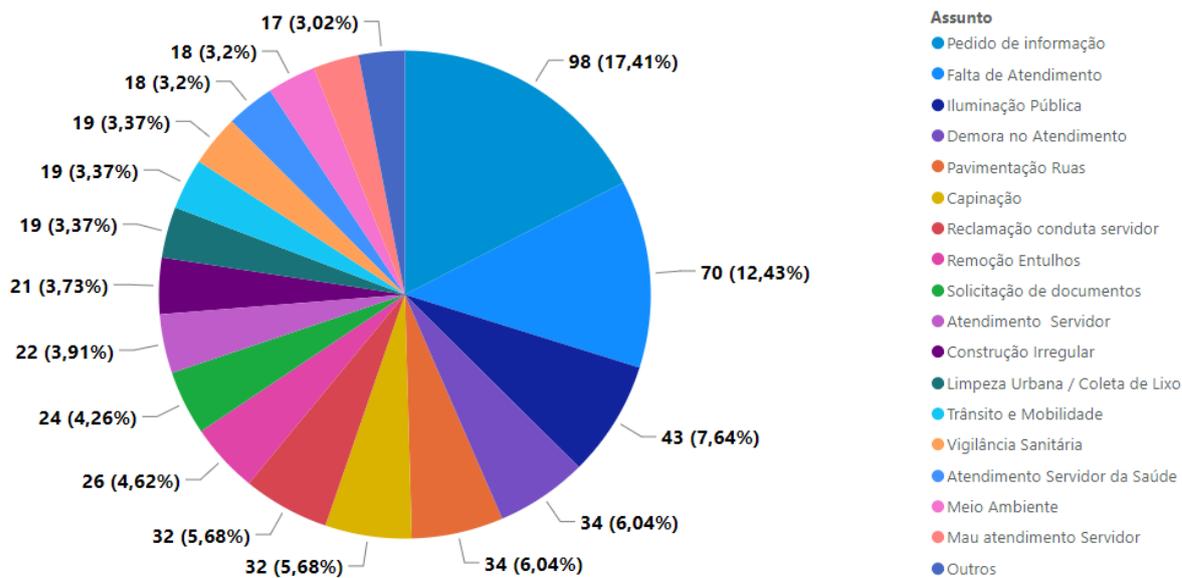


Gráfico 09: Manifestações temas mais abordados.
Fonte: * OGM – Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe;
** Informações extraídas em 31/12/2023.

08. PROPOSTAS/RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

08.1. Diante dos resultados apresentados e com o objetivo de subsidiar as ações efetivas atribuídas a esta Ouvidoria, bem como a execução efetiva do Plano Anual da Ouvidoria 2022, é importante apresentar as proposições a seguir:

- Implantação Física da OGM, com a recomendação que esta não deve ser localizada em setor interno da Prefeitura, pois não se trata de órgão de primeiro nível de atendimento, não podemos atuar como setor de primeiro atendimento, correndo o risco de desenvolver o papel de central de informações;
- Instalações física adequada, com sala de acolhimento (Atendimento ao Público), Sala Operacional (Sala de Processamento das Manifestações) e Sala da Ouvidoria (Sala para realização de oitivas presenciais), mobiliário adequado, telefonia fixa (de Preferência 0800), dotada de 02 computadores, 01 Impressora, 01 Notebook, um aparelho telefônico **Headset**, Material de expediente.
- Aquisição de 15 caixas de sugestões para facilitar o acesso a toda comunidade;
- Realizar divulgação do papel da Ouvidoria nos órgãos do Município;
- Fazer aquisição de uma tenda e equipamentos necessários (Notebooks, roteadores via satélite) para implantação da Ouvidoria itinerante.

08.2. Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas manifestações levaram a ouvidoria a fazer as seguintes recomendações:

- Reavaliar a conduta dos profissionais da área da Saúde, especialmente no que se refere ao atendimento ao público nas unidades de Saúde, Bem como à atuação dos Agentes comunitários de Saúde;
- Capacitar e qualificar os servidores (Agentes de Saúde) por meio de cursos de humanização promovendo a interação e a interpessoalidade dos servidores que realizam atendimento ao público de forma direta ou indireta da secretaria de saúde;
- Promover ações para que os servidores conheçam o funcionamento da Gestão do Município, seus Órgãos e Entidades melhorando assim o nível de informações sobre os serviços públicos Municipal;
- Viabilizar meios para melhoria das intervenções executadas pela Secretaria de Serviços públicos no que se refere a Iluminação Pública, Limpeza Urbana, Operação Tapa Buracos etc...

09. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A OGM é um instrumento de cidadania e se torna a cada dia um elo sustentação da democracia e do protagonismo através da aproximação com os cidadãos usuários do serviço público. Este elo de ligação é um fator positivo, uma vez que se pode identificar as necessidades e/ou falhas da prestação do serviço dando a oportunidade, à Gestão, de melhoria e ainda a identificação dos anseios de seus usuários. A forma com que a OGM trabalha com a comunicação direta, fácil e acessível torna o relacionamento democrático entre a sociedade e Instituição.

Como observado neste relatório, a Ouvidoria tem recebido um fluxo grande de manifestações. As consideradas negativas devem ter atenção especial no planejamento da Administração, visando a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura do Município.

Reforça-se que a ouvidoria apenas conseguirá cumprir com seus objetivos se tiver o apoio da gestão do executivo municipal e dos gestores setoriais, bem como das autoridades de monitoramento em cada setor da gestão da Prefeitura, para que seja possível a efetiva participação e controle do cidadão na gestão da Cidade.

Igualmente, o fortalecimento da OGM se faz necessário para que ela possa cumprir com seu objetivo. Os investimentos previstos no plano de ação da Ouvidoria 2022, reposição e qualificação de seu quadro de servidores, sua localização física em local visível e de fácil acesso e a valorização deste importante setor pela Gestão da Prefeitura fará com que ela se torne mais efetiva no atendimento das demandas da comunidade.

Esse fortalecimento já ocorre em termos externos pelas novas Leis, Decretos e outros instrumentos normativos postos em vigência recentemente. Esses ampliaram consideravelmente as responsabilidades dos servidores que estão a frente da OGM.

A cada dia, mais se houve falar em defesa do usuário, responsabilidade, participação e controle social da administração pública. Todos estes conceitos estão ligado à Ouvidoria. Fortalecer a Ouvidoria demonstra o quanto uma instituição valoriza seu público, dando a ele voz e vez, com o intuito de melhorar o serviço prestado.

Camaragibe, 06 de janeiro de 2024.



Emanuel Barbosa de Melo
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe.