

2023



RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA MUNICIPAL



MUNICÍPIO DE IRETAMA

1

APRESENTAÇÃO

O objetivo da Ouvidoria Municipal de Iretama é estimular a participação do cidadão no controle e avaliação da prestação dos serviços públicos, e favorecer mudanças e ajustes nas atividades e processos das instituições à frente das necessidades apresentadas pelo cidadão. Sendo um canal direto do cidadão com os gestores, que recebe reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, além de prestar informações.

A ouvidoria está sediada na Secretaria Municipal de Saúde – Rua Ceres nº 72, buscando intermediar a relação do cidadão com demais órgãos e secretarias da Administração Pública Municipal, exercendo assim um importante papel de estímulo a gestão participativa.

Neste sentido, este relatório tem por objetivo apresentar dados estatísticos de Janeiro a Agosto do ano de 2023. Demandados pelo cidadão à Ouvidoria Geral do Município de Iretama, que tem por atribuição analisar dados recorrentes e relevantes, como também prestar esclarecimentos à população sobre as providências adotadas perante a Administração Pública.

O Relatório da Ouvidoria Geral do Município de Iretama é um instrumento significativo para o acompanhamento das manifestações referentes às ações e serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal. Todas as informações apresentadas neste documento são oriundas do banco de dados do Sistema de Ouvidoria no período 01/01/2023 a 24/08/2023.

As manifestações recebidas nesta Ouvidoria, com as seguintes naturezas: denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitação, possibilitam a transparência da sua atuação e dando visibilidade para sugestões e correções necessárias na prestação de serviços.

A partir desta análise é possível ajudar na identificação de pontos a serem aprimorados, contribuindo nas atividades e processos desenvolvidos administrativamente, ou seja, fortalecendo a busca da qualidade e da cidadania, aliados na defesa dos direitos do usuário. A seguir, serão detalhados dados estatísticos sobre a atuação da Ouvidoria Geral do Município de Iretama no ano de 2023, possibilitando o entendimento para melhoria de ações.

3**TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

Realizamos análise preliminar de todas as manifestações e encaminhamos aos departamentos responsáveis para tratamento e formulação de resposta para envio ao cidadão. Ressaltamos que das 34 demandas recebidas, foram respondidas ao usuário 33 manifestações, pois uma demanda ainda está no prazo de resposta.



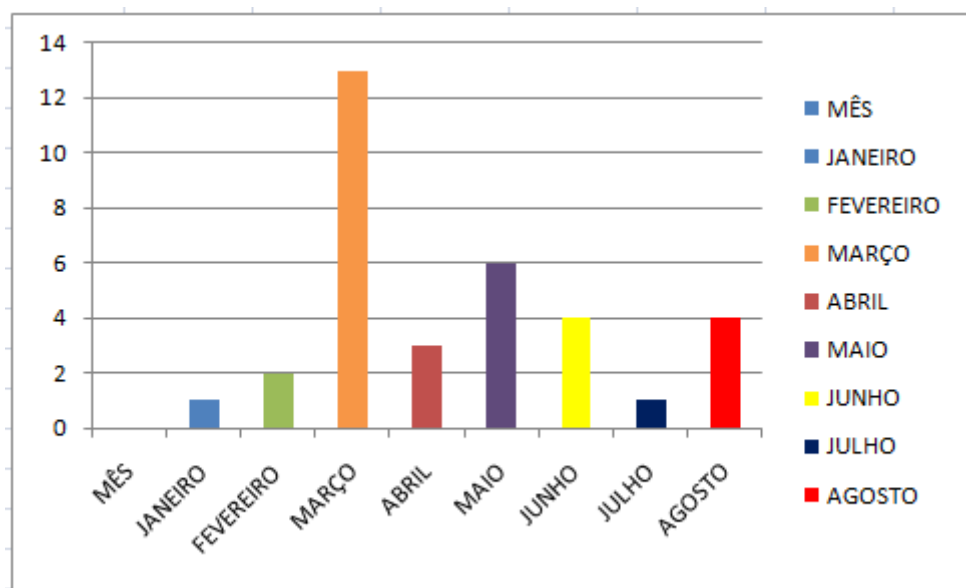
97,02% DAS MANIFESTAÇÕES

FORAM RESPONDIDAS

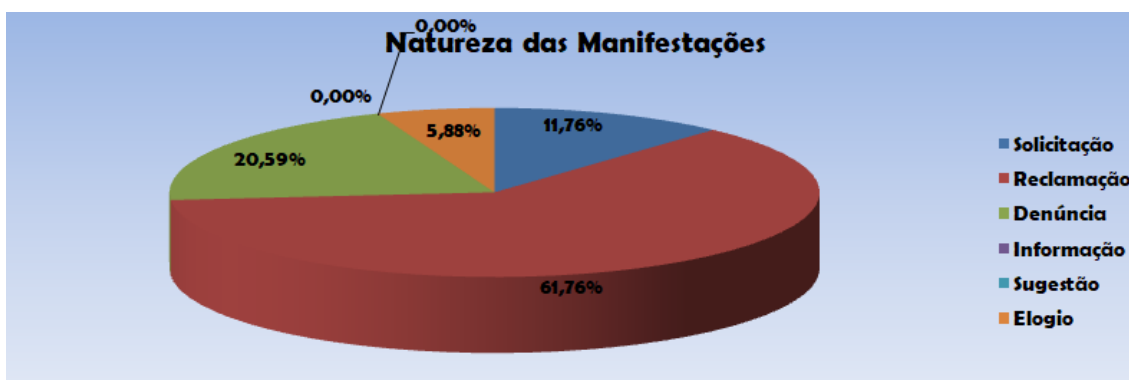
4 OUVIDORIA EM ESTATÍSTICA



Até o momento, no ano de 2023, registramos o total de 34 (trinta e quatro) manifestações. O gráfico abaixo apresenta o número de manifestações recebidas em cada mês



Os números apresentados no gráfico contemplam todos os registros de ouvidoria.

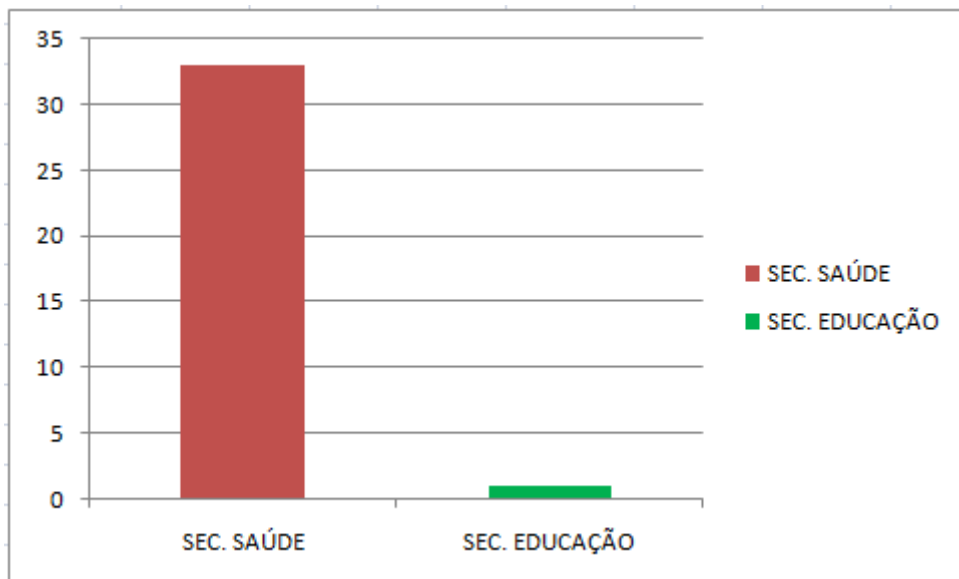


4

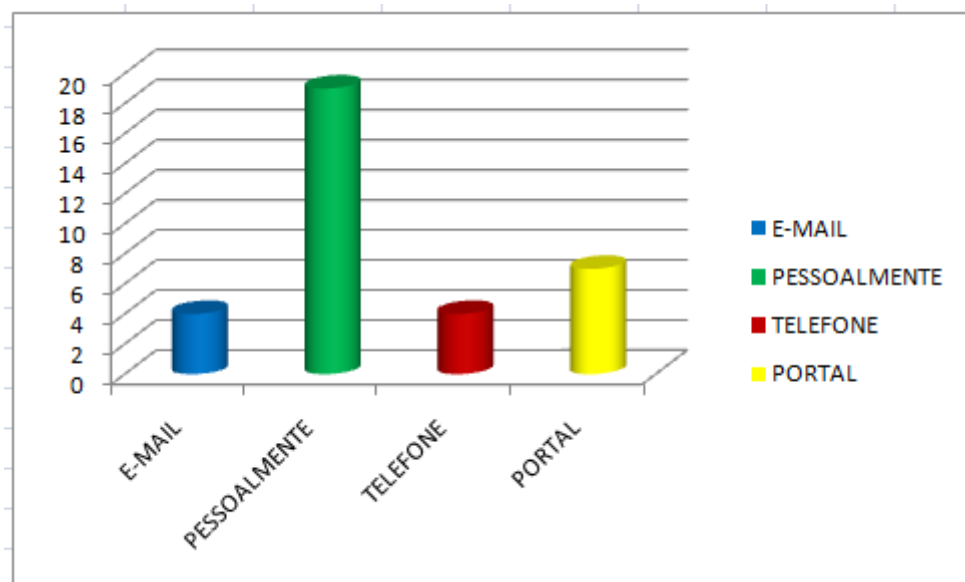
OUVIDORIA EM ESTATÍSTICA



DEPARTAMENTO DEMANDADOS

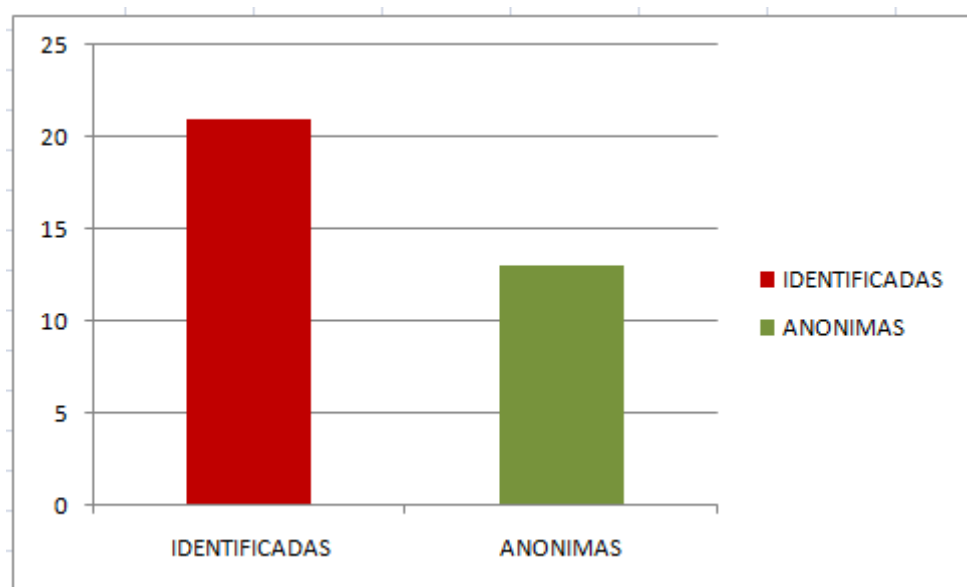


CANAIS DE ATENDIMENTO



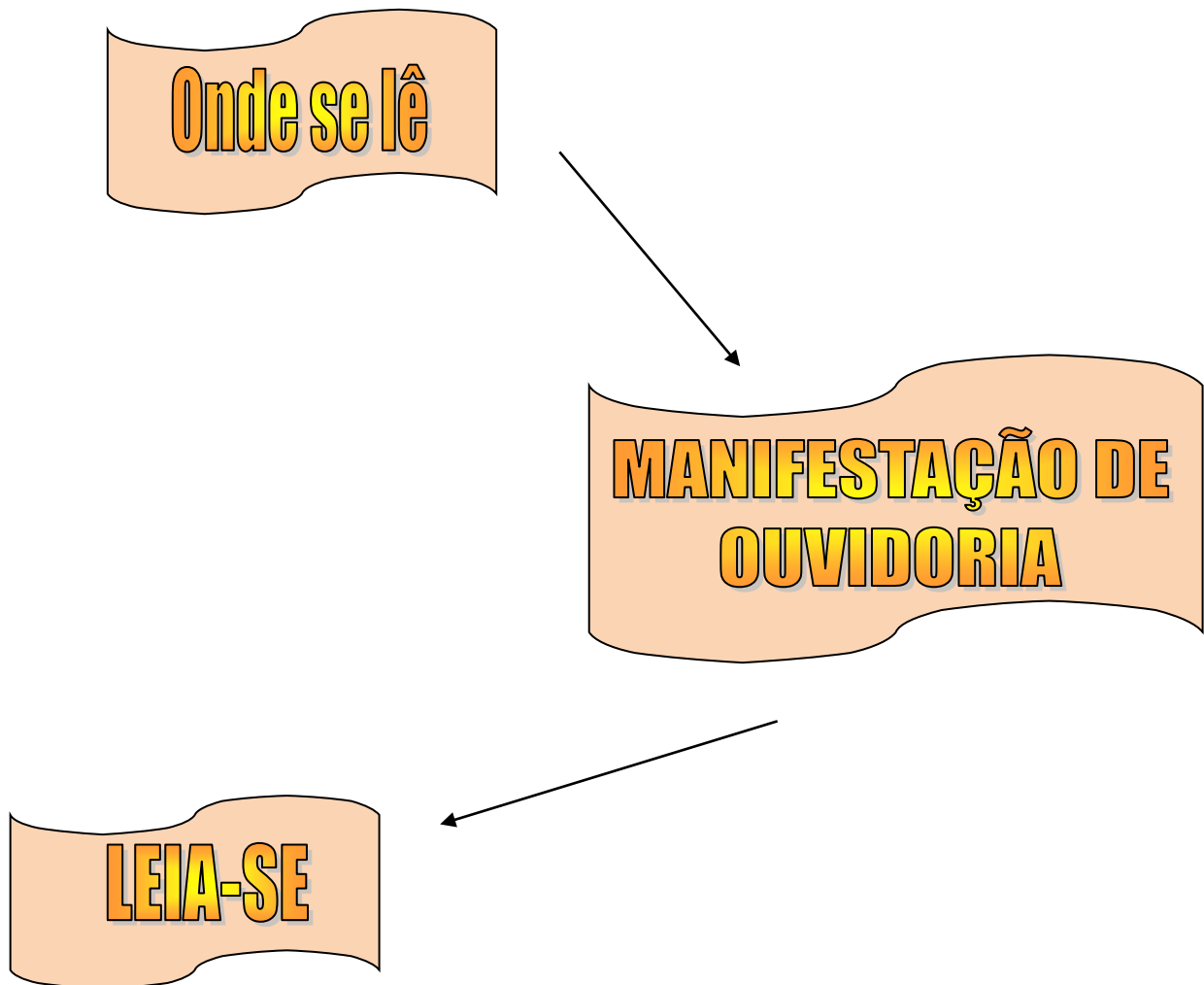
4

OUVIDORIA EM ESTATÍSTICA



O tempo médio de resposta para as manifestações de ouvidoria foi de 20 dias. O prazo de resposta é de até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, desde que seja justificado.

6 REFLEXÃO



Demanda de um cidadão que ainda acredita na Gestão e busca uma forma de resolver seu problema com a própria organização. Pode ser que ele esteja totalmente correto em sua reclamação ou pode ser que ele esteja equivocado, mas nesse momento, temos a chance de dialogar e resolver o que lhe aflige. Temos, ainda, a oportunidade de encantar e fortalecer vínculos de confiança bem no momento que o cidadão mais precisou