



# **RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – MACHADOS 2023**

**Ouvidor: Mário de Albuquerque**

**Machados – Dezembro 2023**

## 1. Apresentação

A Ouvidoria de Machados - PE, tem como objetivo atuar como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Adicionalmente, compete à Ouvidoria apresentar seu Relatório de Gestão anual, em que contemple as principais ações desenvolvidas, os resultados obtidos e as propostas de melhorias e aperfeiçoamento aos serviços prestados.

A Ouvidoria de Machados - PE, é a unidade responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de Acesso à Informação com base na Lei de Acesso à Informação - Lei 12.527/2011.

A atuação da Ouvidoria é tanto para o público externo (usuários), quanto interno (empregados, comissionados, estagiários e terceirizados), e os meios para recepcionar as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, estão disponíveis por diversos canais: internet (<https://machados.pe.gov.br/ouvidoria/>), e-mail ([ouvidoria@machados.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@machados.pe.gov.br)) ou atendimento presencial.

Por meio do e-mail, poderão ser registrados e acompanhados elogios, reclamações, sugestões, solicitações, pedidos de acesso à informação, pedidos de simplificação de serviços públicos e denúncias, lembrando que estas últimas podem ser registradas de forma identificada ou anônima.

Tais procedimentos envolvem, fundamentalmente, as etapas de recebimento das manifestações e pedidos de informação, análise da procedência e triagem, registro e encaminhamento às instâncias pertinentes em busca de solução/informação.

Inicia-se a partir de então, o processo de acompanhamento pela Ouvidoria. Os usuários internos e externos (demandantes) recebem as informações sobre o encaminhamento das suas manifestações, assim como as respostas em atendimento às mesmas.

A vantagem da manifestação ser registrada é que o próprio usuário já recebe o número do protocolo que permitirá o acompanhamento da demanda em todas as fases do processo de atendimento e, ainda, consultá-las após concluídas.

A Ouvidoria tem como missão atuar no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, garantindo aos usuários, o direito à adequada prestação de serviços definidos no Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público - Lei 13.460/2018, notadamente quanto ao cumprimento de prazos, normas e procedimentos.

O presente relatório fornece informações das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria no transcurso do exercício de 2023, bem como divulgar os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providencias adotadas nesse período.

## 2. Canais de Atendimento

A Ouvidoria de Machados – PE, disponibiliza os seguintes canais de acesso ao usuário:

Site: <https://machados.pe.gov.br/ouvidoria/>

E-mail: [ouvidoria@machados.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@machados.pe.gov.br)

Atendimento presencial: Rua Manoel João, 23 – CEP: 5570-000, Centro

Horário de atendimento: De segunda á Sexta, a partir das 08:00 até as 14:00 (exceto nos feriados)

---

### Ouvidoria:

QUERO GARANTIR MEU ANONIMATO

QUERO GARANTIR O SIGILO DESTA MANIFESTAÇÃO

### Assunto \*

### Nome completo \*

### E-mail \*

### Telefone

### Endereço

### Mensagem \*

Nome do arquivo anexado, não pode conter caracteres especiais, acentos ou espaços e, tamanho de no máximo 4 Mb.

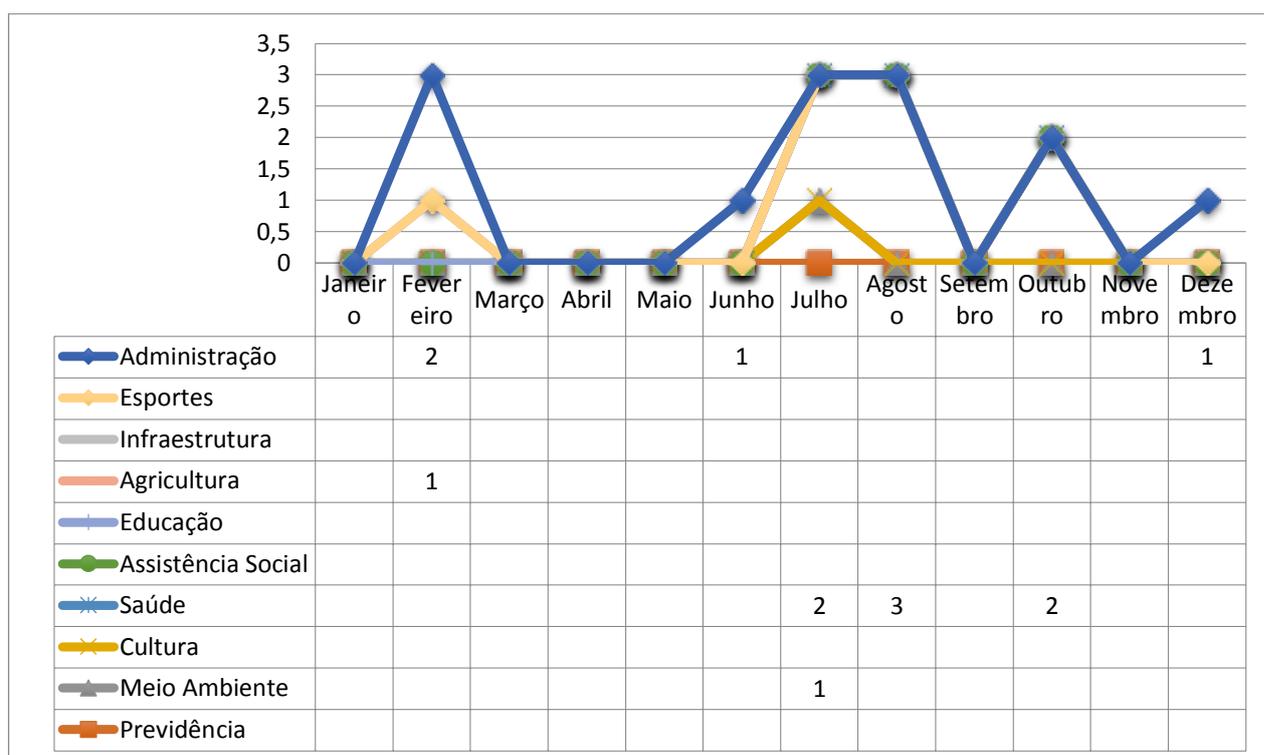
Nenhum arquivo escolhido

Fonte: Foto extraída do site: <https://machados.pe.gov.br/ouvidoria/>

### 3. Demonstração de Manifestações

No ano de 2023 foram contabilizadas 13 manifestações na Ouvidoria de Machados – PE.

**Gráfico 1: Evolução das manifestações registradas**



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

Das manifestações recebidas pela Ouvidoria de Machados no ano de 2023, que se resume em um total de 13 manifestações, 4 foram encaminhadas para Administração, 7 encaminhada para secretaria de saúde, 1 encaminhada para Agricultura e finalizando 1 encaminhada para o Meio Ambiente.

Recebemos as manifestações por nossos canais, protocolamos em nossos arquivos e logo em seguida encaminhamos para devida secretária, informamos que há um prazo de uma semana para respondermos a demanda.

## 4. Manifestações por Secretaria

Gráfico 2: Manifestações da Secretaria de Administração



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

No demonstrativo das manifestações da Secretaria de Saúde durante o exercício de 2023, receberam um total de 4 manifestações, uma para Reclamações, duas para Informações e mais uma para Solicitações.

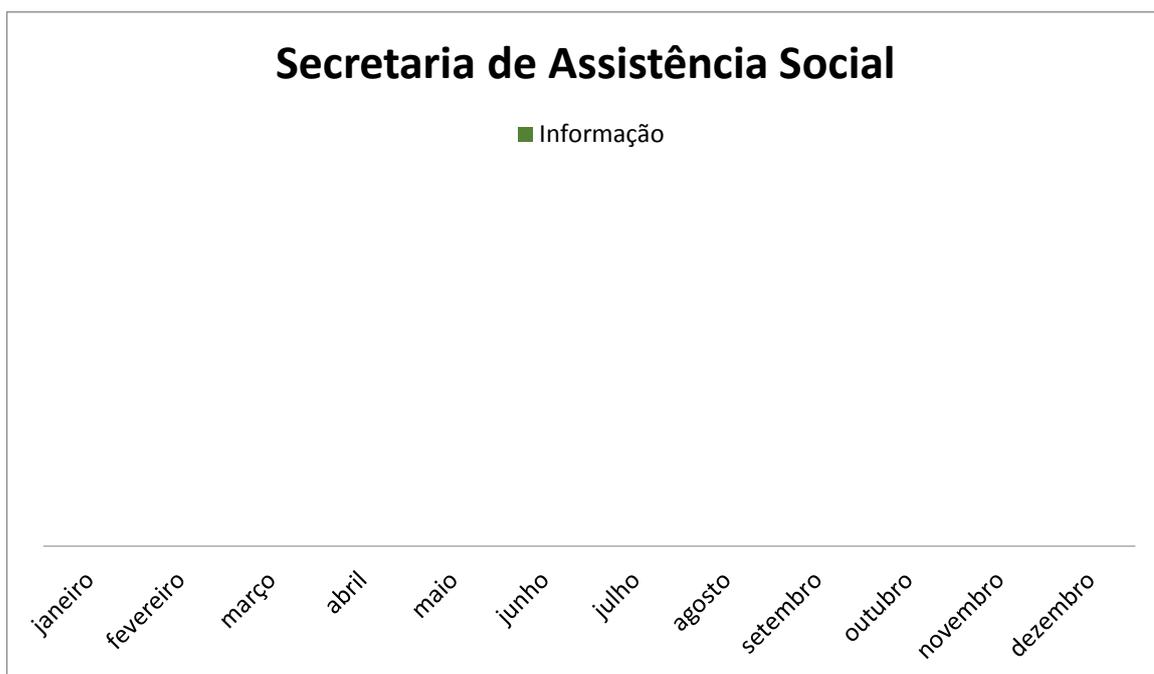
**Gráfico 3: Manifestações da Secretaria de Agricultura**



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

Pelos dados apresentados, a secretária de Agricultura no ano de 2023, obteve apenas 1 manifestação, 1 no mês de Fevereiro, referente a Informação.

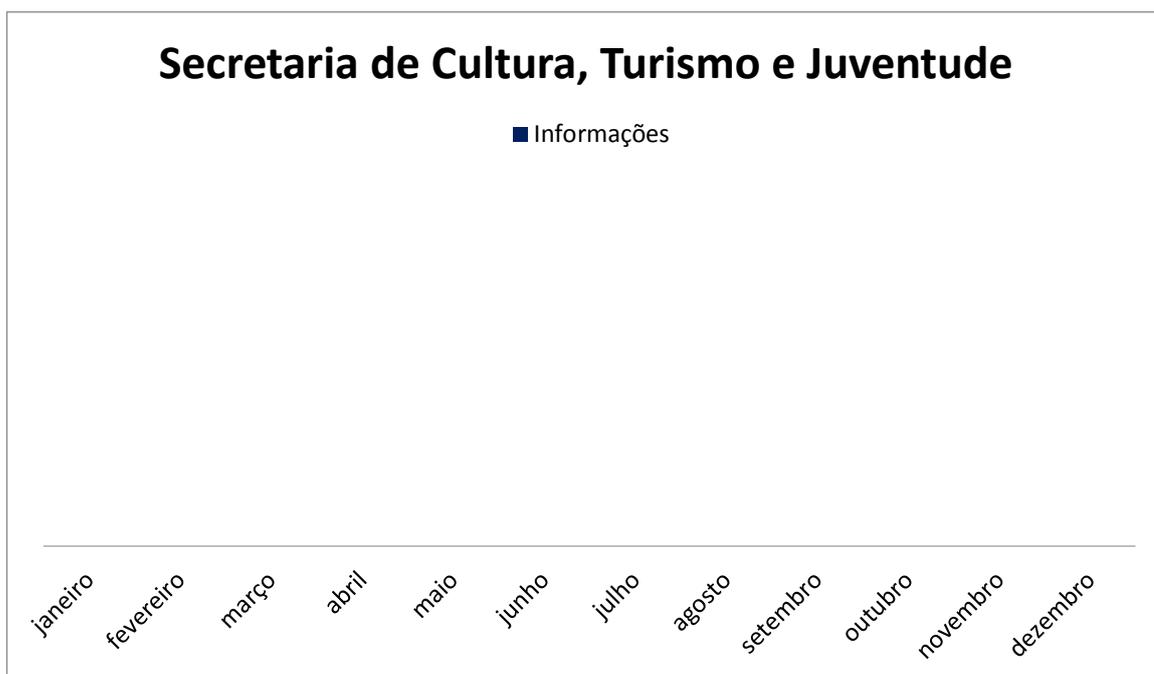
**Gráfico 4: Manifestações da Secretaria de Assistência Social**



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

No demonstrativo das manifestações da Secretaria de Assistência Social, durante o exercício de 2023 não recebeu nenhuma manifestação.

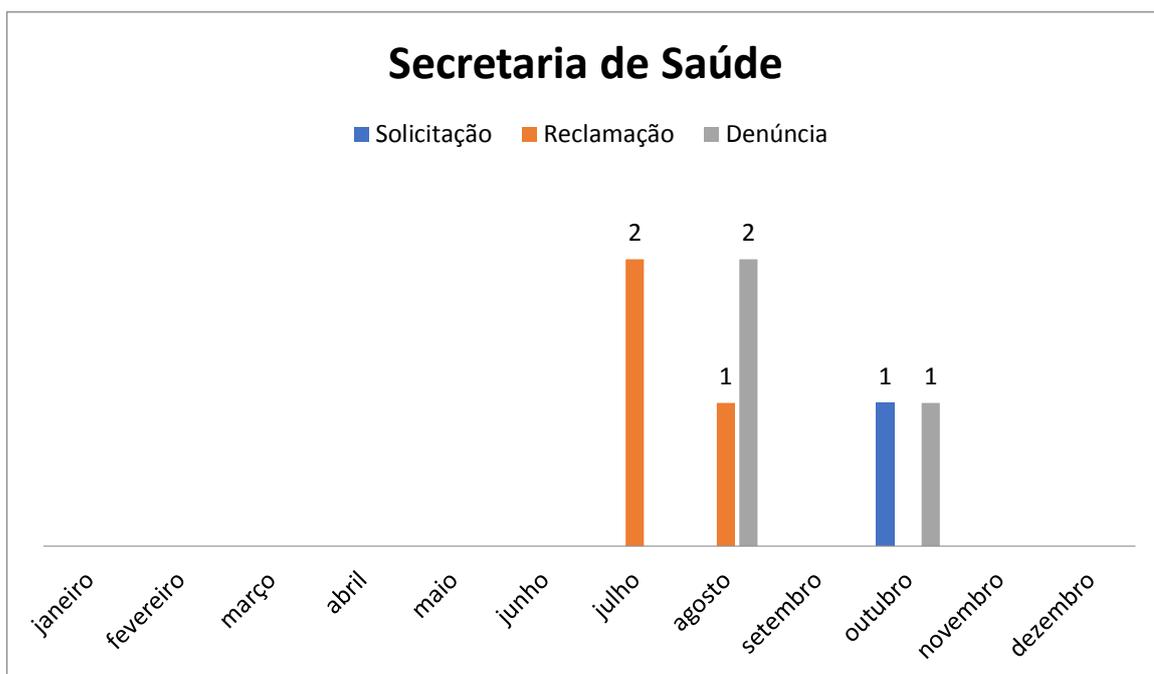
**Gráfico 5: Manifestações da Secretaria de Cultura, Turismo e Juventude**



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

Como podemos observar através do Gráfico 5, a Secretaria de Cultura, Turismo e Juventude, não recebeu nenhuma manifestação no ano de 2023.

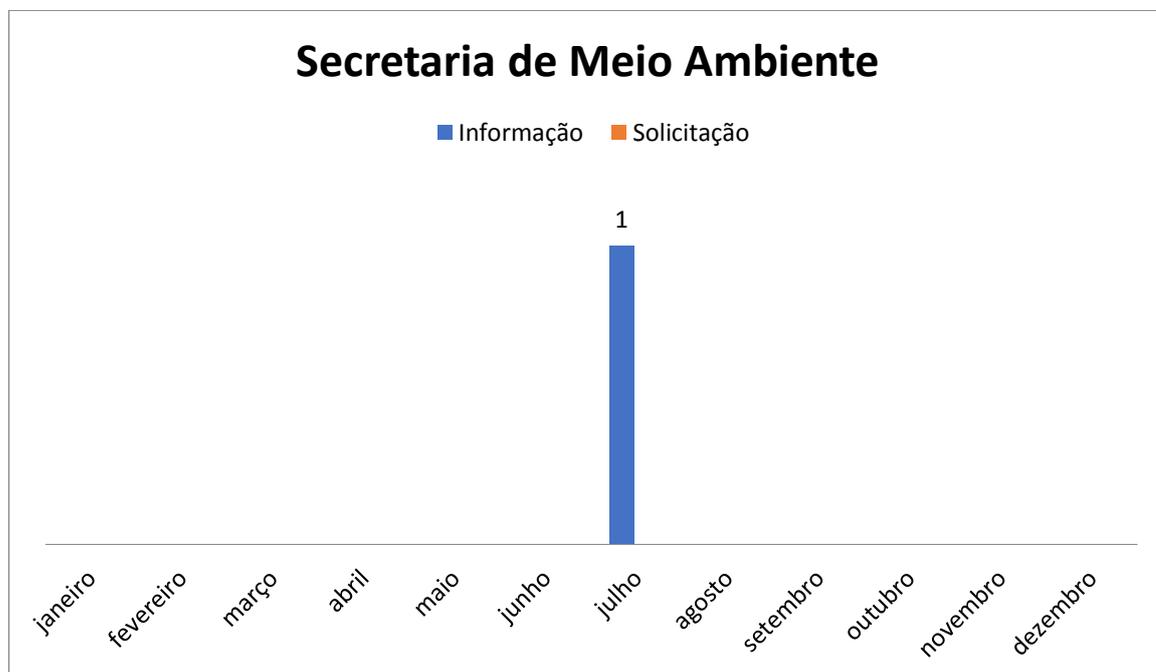
Gráfico 6: Manifestações da Secretaria de Saúde



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

Pelos dados apresentados, a secretária de Saúde no ano de 2023, obteve um total de 7 manifestações, 3 no mês de Agosto 1 referente a Reclamação e outras duas referentes a denuncia, mais 2 no mês de Julho referente a Reclamação, uma solicitação no mês de outubro e outra no mês de Outubro referente a Denúncia.

**Gráfico 7: Manifestações da Secretaria de Meio Ambiente**

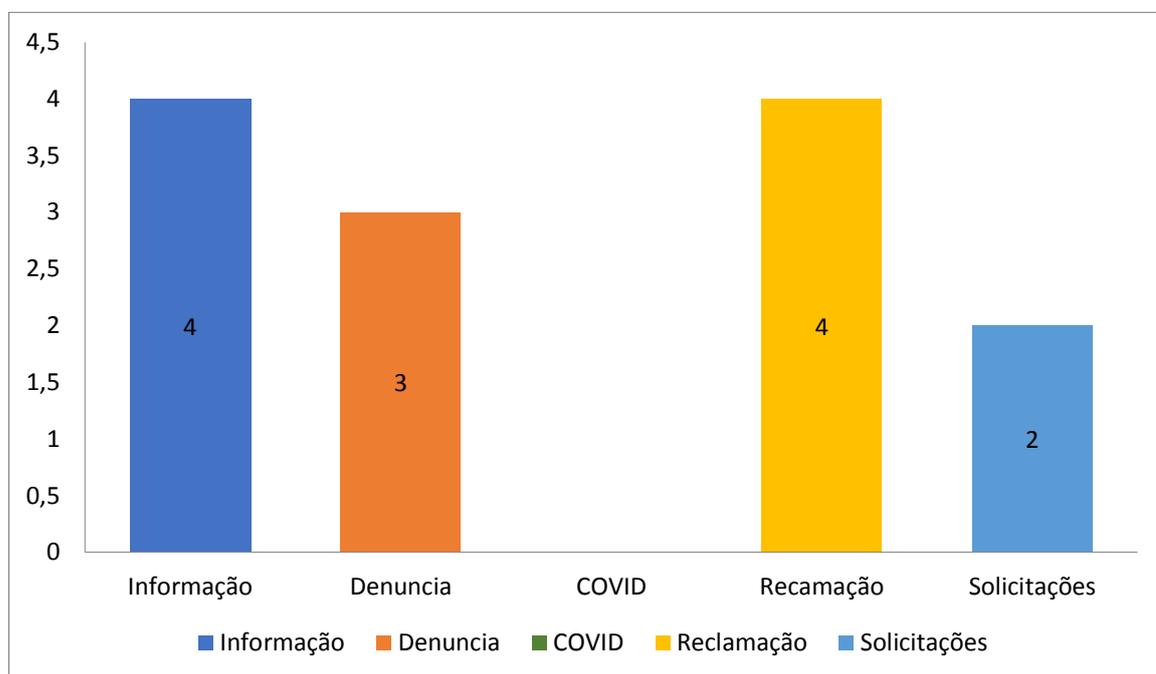


Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

Pelos dados apresentados, a secretária de Meio Ambiente no ano de 2023, obteve apenas 1 manifestação, referente a Informação.

## 5. Manifestações por Tipo

Gráfico 8: Manifestações por tipo



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

O gráfico acima demonstra os tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria de Machados – PE, durante o ano de 2023. Das 13 manifestações recebidas, 4 consistiam em Requisição de Informação, 2 em Solicitações, 3 em Denúncia, 4 em Reclamação e nenhuma sobre COVID.

## 6. Manifestações por Canal De Entrada

Gráfico 9: Manifestações por Canal de Entrada

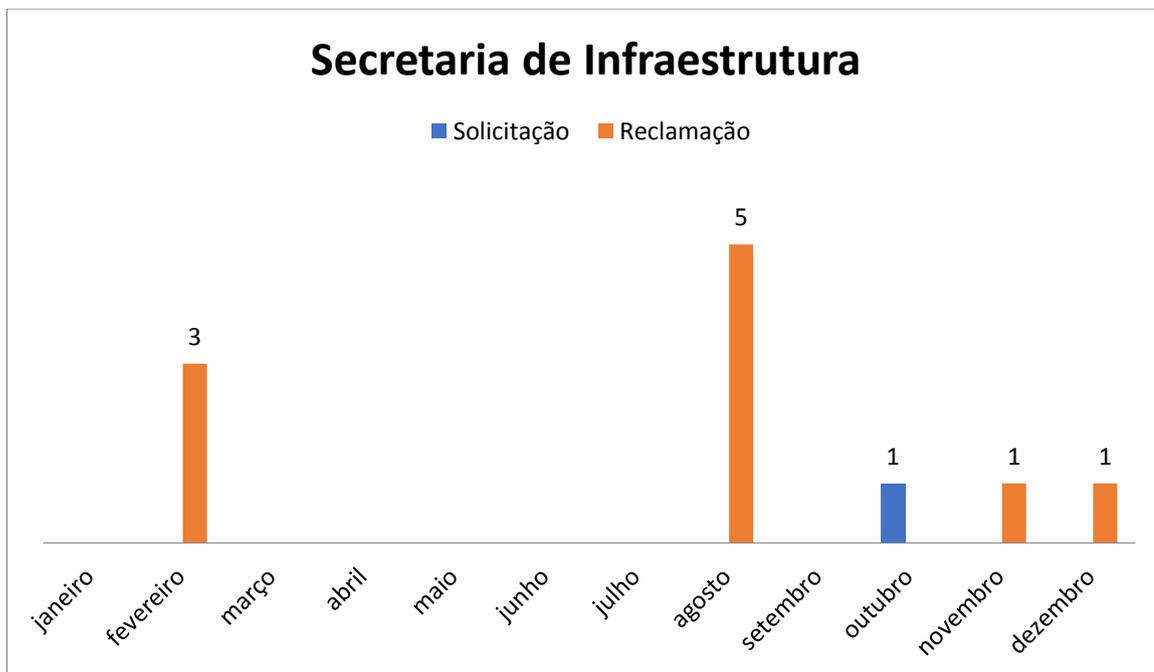


Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

Os dados obtidos demonstram que os munícipes utilizaram apenas o e-mail como forma de canal de entrada para registrar suas demandas na Ouvidoria de Machados – PE ao longo do ano de 2023.

## 7. Relatório Base: Caixinhas de Sugestões (PRÉDIOS PÚBLICOS) e Atendimento Presencial

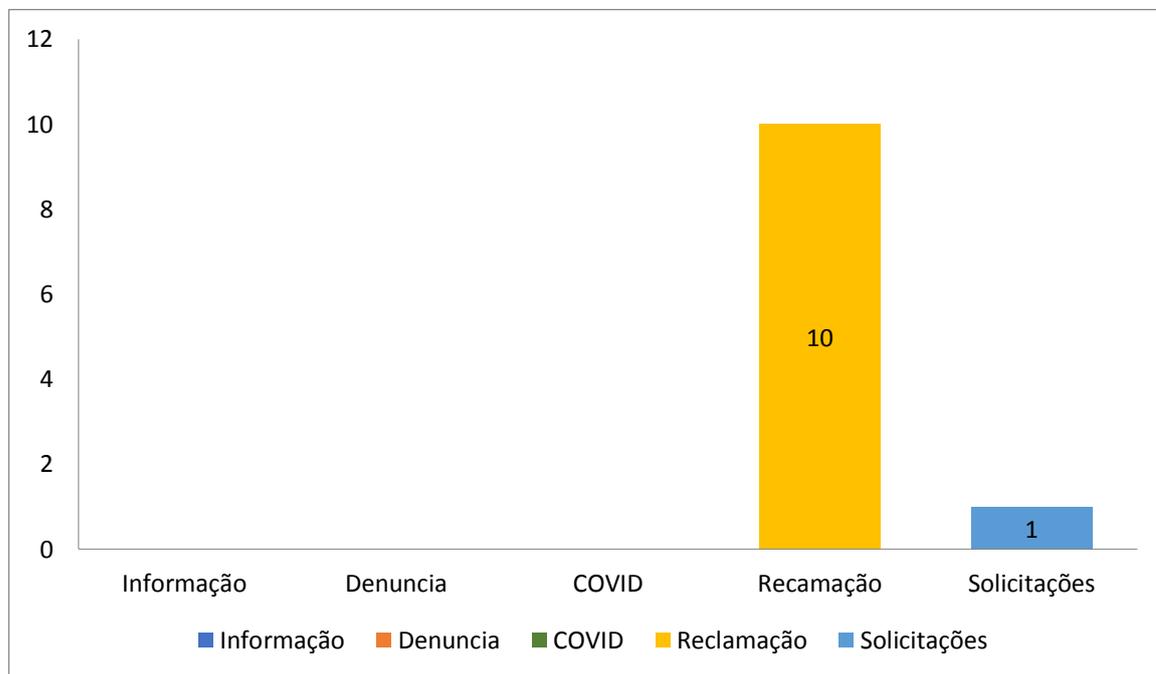
Gráfico 10: Manifestações da Secretaria de Infraestrutura



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

Pelos dados apresentados, adquiridos nas caixinhas de sugestões e atendimento presencial, a secretária de Infraestrutura no ano de 2023, obteve 11 manifestações, 10 referentes a Reclamações e mais uma sobre solicitação.

**Gráfico 11: Manifestações por tipo**



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria

O gráfico acima demonstra os tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria de Machados – PE, nas caixinhas de sugestões e atendimento presencial durante o ano de 2023. Das 10 manifestações recebidas, 5 consistiam em Pedido de trocas de Lâmpadas dos postes das ruas, 1 consistia em solicitação de Lixeiras para as ruas, 1 referente a o porque da falta de agua na sua rua, 1 sobre a queda de uma barreira diante a chuva, 1 sobre pedido de construção de quebra-molas e mais 1 sobre o conserto de escadaria.

## 8. Analise e Conclusão

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição.

Atua como um espaço de diálogo, com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Depois de avaliados todos os dados, considerando o ponto de vista de expectativas externas, com o objetivo de reflexão institucional e possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade, observou-se que, de modo geral a maior demanda esta relacionada à Secretaria de Saúde, que ao longo do ano mostrou evolução na qualidade da sua interação com a sociedade.

Sugerimos que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Por fim, considerando o índice de resolutividade, aproximadamente em 90%, visamos o aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores.

E como sempre frisamos á importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social. Compreendendo que por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.