



OUVIDORIA DE OLHO D'ÁGUA GRANDE.

**RELATÓRIO ANUAL DA
OUVIDORIA DE OLHO D'ÁGUA GRANDE/AL.
EXERCÍCIO 2019.**

OLHO D'ÁGUA GRANDE/AL, 2019.



OUVIDORIA DE OLHO D'ÁGUA GRANDE.

PRÓLOGO

1.0.	PALAVRA DO OUVIDOR-----	03
2.0.	APRESENTAÇÃO-----	05
3.0.	REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA-----	05
4.0.	LEI 13.460, DE 26 DE JUNHO, 2017-----	06
5.0.	EXECUÇÃO FÍSICA-----	06
5.1.	TIPOS DE ACIONAMENTOS-----	06
5.2.	PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS-----	07
5.3.	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS-----	07
6.0.	PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS-----	08
7.0.	CONSIDERAÇÕES FINAIS-----	08



OUVIDORIA DE OLHO D'ÁGUA GRANDE.

1.0. PALAVRA DO OUVIDOR

Impulsionados pela satisfação de ter feito o melhor que podia e da humildade de quem sabe que (ainda assim) pode ser melhorado, apresentamos o relatório anual da Ouvidoria Municipal de Olho D'água Grande -exercício- 2019, de forma a dar transparência aos serviços prestados á sociedade olho-d'aguense, sempre buscando o integral cumprimento da Missão Institucional.

Em Junho de 2019, com a promulgação da Lei municipal 369/2019, que criou o cargo de ouvidor e conseqüentemente abriu margem para criação efetiva da ouvidoria Municipal de Olho D'água Grande, foram tomadas várias medidas para que o cidadão pudesse satisfazer suas demandas... A criação de mecanismos eletrônicos como: e-mail da instituição, recebimento de demandas por aplicativo de mensagens "Whatsapp", criação de página de Rede Social FACEBOOK e disponibilização de 01 (um) número de telefone, além do atendimento presencial, para que os cidadãos pudessem realizar suas "*requestas*", foram essenciais para que esta Ouvidoria municipal pudesse realizar sua missão, que é atender ao cidadão e assim, levar a administração municipal seus pedidos.

Realizou-se também, a adequação organizacional para atuar junto aos órgãos específicos vinculados á esta prefeitura municipal e na coordenação dos trabalhos, demandados pela OGM, além de recebimento, registro, acompanhamento e resposta da demanda ao cidadão. A orientação das atividades ocorreu em uma segunda etapa, acompanhada do estudo e implantação de novos fluxos de trabalho e rotina de serviços, sempre em busca da qualidade e com foco nos atuais desafios que se apresentam para as ouvidorias públicas, enquanto instrumento de transparência.



OUVIDORIA DE OLHO D'ÁGUA GRANDE.

A questão mais importante a ser enfrentada, hoje, refere-se à promoção da celeridade na resolução das demandas, encaminhadas a esta ouvidoria, sob a forma de manifestações. Nesse sentido, a Ouvidoria necessita que os órgãos públicos vinculados à esta Prefeitura se comuniquem por meio formal conosco, dando satisfação das demandas enviadas.

Percebemos que algumas das solicitações não evoluíram na velocidade desejada, contudo, avançou-se como a população poderá verificar neste relatório, que será publicado vastamente em meios de comunicação.

É preciso aprimorar a estrutura apresentada e aparelhar a OGM; divulgar ainda mais seus serviços e objetivos aos cidadãos e consolidar, assumindo padrões, o atendimento e tratamento das manifestações. Interpretar fidedignamente os anseios dos cidadãos, mediar, conciliar conflitos e cobrar das áreas responsáveis, as possíveis soluções para o atendimento das demandas, avaliando os impactos junto aos órgãos públicos, é um dos grandes desafios da OGM.

Temos ciência, considerando a importância estratégica, que a Ouvidoria Geral do Município, pode ser considerada um dos pilares de sustentação do Poder Executivo Municipal, pois, quando esta se preocupa com o atendimento ao cidadão, tende a atrair credibilidade para a própria gestão. Por isso, buscamos transparência, para o alcance da gestão participativa na administração pública, para a construção da consciência democrática e para inclusão efetiva do cidadão na atual gestão.

Hoje, a necessidade de ampliar canais institucionais de abertura para a sociedade faz da existência da Ouvidoria, um importante instrumento capaz de estreitar a relação entre a sociedade e o Poder Executivo de Olho D'água Grande, e permite que o cidadão participe da gestão, exercendo controle social sobre as políticas e a prestação de serviços públicos.



OUVIDORIA DE OLHO D'ÁGUA GRANDE.

2.0. APRESENTAÇÃO.

Todo cidadão, pode ajudar a melhorar as políticas e a prestação de serviços públicos. Denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios são importantes ferramentas de controle e de participação social, e a Administração deve garantir a existência de canais efetivos para seu recebimento e tratamento. As Ouvidorias Públicas municipais exercem justamente este papel. É a elas que o cidadão recorre quando um serviço é mal prestado, quando uma obra está atrasada ou mesmo quando percebe alguma irregularidade que deva denunciar. Ouvidorias Públicas municipais são canais de controle e participação social, especializadas em tratar demandas individuais e em propor soluções coletivas para a melhoria da gestão.

3.0. REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA.

Desde dezembro de 2016, com a edição da Portaria Interministerial nº 424/2016, em seu art. 7º, inciso XIX, estabeleceu a obrigação de que entes que recebam recursos federais por meio de convênios ou contratos de repasse mantenham e divulguem canais de ouvidoria para receberem manifestações sobre a qualidade do uso dos recursos federais.

Em Olho D'água Grande, a Ouvidoria foi criada em Junho de 2019, pelo atual gestor José Adelson Bezerra, após promulgação da Lei Municipal 369/2019, que precipuamente designou equipe para atender os anseios da população, quanto ao serviço público prestado. Tendo acesso às diretrizes da Lei municipal 369/2019 e encontrando amparo na Lei nacional 13.460/2017, este Ouvidoria editou carta de serviços ao usuário, criando assim os seguintes canais de atendimento:

- E-mail: ouvidoriadeolhodaaguagrande@outlook.com;
- Facebook: [ouvidoriaodgrande@facebook](https://www.facebook.com/ouvidoriaodgrande);
- Telefone (Whatsap): (82) 9 9988-4167; e
- Atendimento presencial todas as quartas-feiras, das 8:00 às 14:00.



OUVIDORIA DE OLHO D'ÁGUA GRANDE.

4.0. LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO, 2017.

A lei 13. 460 dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Em seu enunciado no capítulo IV, art. 14, inciso II, diz que as Ouvidorias tem o dever de anualmente elaborar relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I (Inciso I: receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.), e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. Citando também o art. 15, inciso I e II do parágrafo único, deste mesmo capítulo, que objetivamente fala que este relatório deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de Ouvidoria; e disponibilizado integralmente na internet.

5.0. EXECUÇÃO FÍSICA.

Este relatório trata de dados obtidos no período de 18 de julho á 31 de dezembro de 2019, quando foi instituído metodologia de recebimento de demandas.

A Ouvidoria Geral do município de Olho D'água Grande recebeu no período supracitado, cerca de 7 (sete) acionamentos.



OUVIDORIA DE OLHO D'ÁGUA GRANDE.

5.1. TIPOS DE ACIONAMENTOS.

A Ouvidoria de Olho D'água Grande é o canal de atendimento por meio do qual o cidadão fala com o Governo Municipal, registrando suas manifestações. Esta Ouvidoria classifica os acionamentos recebidos conforme os conceitos explicitados a seguir:

- atendimentos presenciais: (0 atendimento);
- atendimentos via rede social Facebook: (03 atendimentos);
- atendimentos via aplicativo de mensagens Whatsaap: (02 atendimentos);
- atendimentos via telefone: (02 atendimentos).

5.2. PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS.

A Ouvidoria de Olho D'água Grande recebeu na maioria das manifestações, reclamações sobre: Limpeza precária das Escolas, falta de transporte Escolar, atraso em pavimentação pública em Povoados do município e falta d'água em povoados.

5.3. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.

Todas as demandas foram encaminhadas com celeridade a cada órgão demandado, dando ciência a cada um dos problemas demandados pela população.

Outrossim, a maioria dos dirigentes dos órgãos demandados foram procurados formal e informalmente pelo Ouvidor desta Ouvidoria, para a solução dos acionamentos e entendemos que os problemas foram sanados com a brevidade necessária.



OUVIDORIA DE OLHO D'ÁGUA GRANDE.

6.0. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS.

Nesse ano, participamos de alguns eventos importantes que agregaram valor aos serviços prestados pela OGM, sendo eles:

- I JORNADA INTINERANTE DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO INTERMUNICIPAL - ARAPIRACA.
- I JORNADA INTINERANTE DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO INTERMUNICIPAL DE PENEDO/AL.
- V ENCONTRO DE OUVIDORES DO ESTADO DE ALAGOAS EM MACEIÓ.
- Em 15 de setembro de 2019, a Ouvidoria Municipal de Olho D'água Grande realizou panfletagem da carta de serviços ao usuário, do serviço público municipal, em alusão a Emancipação Política da cidade, aproveitando o mutirão de serviços ao cidadão, ofertado pela Prefeitura municipal, na pessoa do Sr. José Adelson, Prefeito do nosso município.
- No dia 25 de setembro de 2019, esta competente Ouvidoria, realizou a entrega de material de divulgação da carta de serviços ao usuário, em respeito à Lei municipal 369/2019 e à Lei nacional 13.460/2017, nas sedes das secretarias municipais, com o intuito de distribuir este tipo de material para que os munícipes ao irem em busca de atendimento nas secretarias, os mesmos tomem ciência dos serviços ofertados por nosso órgão.

7.0. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Com este relatório, a Ouvidoria de Olho D'água Grande, consolida os dados obtidos pela mesma, no ano de 2019, prosseguindo com as atividades implementadas, na busca de equilíbrio entre as competências e exigências inerentes á atividade de atendimento ao público, a convivência social de qualidade e o estabelecimento da credibilidade e respeitos tão necessários à Ouvidoria pelo cidadão-usuário dos seus serviços.



OUVIDORIA DE OLHO D'ÁGUA GRANDE.

Oportuno afirmar que, cada vez que a sociedade registra uma demanda na Ouvidoria, fornece dados qualitativos para que a administração Municipal identifique os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento da pasta. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais, quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer a sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

Para o ano de 2020, esta Ouvidoria, encaminhará ao Prefeito José Adelson, vários projetos de nossa autoria, para o melhoramento do serviço prestado por esta Prefeitura Municipal, podendo assim, satisfazer as necessidades da coletividade.

Sem mais para o momento, acreditamos que o ano de 2020, será muito melhor que o de 2019 e aproveitamos a oportunidade para desejar um Feliz Ano Novo a todos os nossos munícipes e visitantes.

Olho D'água Grande, 15 de Janeiro, 2020.

Cordialmente,

DAYVID ROBERT GALVÃO

OUVIDOR-GERAL