



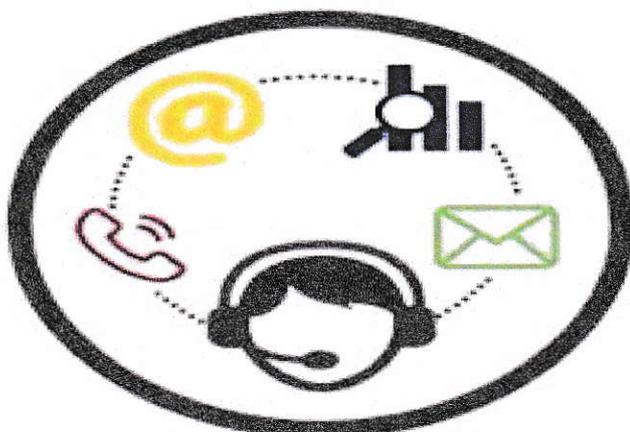
**CÂMARA MUNICIPAL DO BONITO-PE**

CASA LEÔNIDAS VILA NOVA



**RELATÓRIO ANUAL DE  
GESTÃO DA OUVIDORIA/  
FALE CONOSCO GERAL  
DE BONITO**

**2023**



**OUVIDORIA**





## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	03
2.	FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	04
3.	CANAIS DE ATENDIMENTO.....	04
4.	MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2022.....	06
4.1	MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO.....	06
4.2	MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO.....	06
4.3	DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA.....	06
4.4	DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA.....	06
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	07





## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Bonito funciona nos moldes da Lei Federal nº 13.460/2017, sendo uma unidade administrativa diretamente vinculada à Controladoria Geral da Câmara Municipal de Bonito.

A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Bonito também exerce a função de SIC Central (Serviço de Informação ao Cidadão) nas dependências da Controladoria Geral da Câmara Municipal de Bonito.

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 usuário e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa. Portanto, é responsável por receber, analisar, dar tratamento e apresentar resposta às manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela administração municipal.

Em conformidade com o que dispõe o artigo 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, o presente Relatório Anual de Gestão apresenta o desempenho da Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Bonito, descrevendo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as manifestações registradas foram atentamente observadas, providenciando-se respostas as mais satisfatórias possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Bonito.





## 2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. É um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas reclamações e solicitações, e de onde serão encaminhadas aos setores responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Bonito funciona, na Rua Félix Portela S/N, Salgado, Bonito- PE, CEP: 55.680-000, com atendimento ao público das 07:00 às 13 horas.

## 3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio de atendimento presencial, chamadas telefônicas, e-mail institucional da ouvidoria, pelo Site Oficial da Câmara Municipal de Bonito, através das abas Ouvidoria da Câmara Municipal de Bonito, e-SIC e Fale Conosco.

Durante o período analisado, da Câmara Municipal de Bonito manteve disponível os seguintes canais de atendimento:

Canal	Acesso	Registro
Presencial	Rua Félix Portela S/N, Salgado, Bonito-PE, CEP: 55.680-000	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
E-mail	camarabonitope@gmail.com	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.





# CÂMARA MUNICIPAL DO BONITO-PE

CASA LEÔNIDAS VILA NOVA



<b>Telefone</b>	(81) 3737-1248	Registro em ligação telefônica.
<b>E-Sic</b>	<a href="https://transparencia.bonito.pe.leg.br/app/pe/bonito/2">https://transparencia.bonito.pe.leg.br/app/pe/bonito/2</a>	Registro em formulário eletrônico do sistema do do Portal da Câmara
<b>Fale Conosco</b>	<a href="https://transparencia.bonito.pe.leg.br/app/pe/bonito/2">https://transparencia.bonito.pe.leg.br/app/pe/bonito/2</a>	Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Câmara.
<b>Ouvidoria Eletrônica</b>	<a href="https://transparencia.bonito.pe.leg.br/app/pe/bonito/2">https://transparencia.bonito.pe.leg.br/app/pe/bonito/2</a>	Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Câmara.





#### 4. MANIFESTAÇÕES DO FALE CONOSCO GERAL EM 2023

O presente relatório, demonstra o levantamento realizado acerca da manifestação do Fale Conosco recebida no ano de 2023, totalizando 1 demanda.

##### 4.1 MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO

PERÍODO	QUANTITATIVO
FEVEREIRO	1
TOTAL	1

##### 4.2 MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

Na triagem do canal de atendimento, foi utilizado pelo usuário para expor a sua solicitação, o e-mail da ouvidoria da Câmara Municipal de Bonito.

##### 4.3 DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA

TEMA	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES / DOCUMENTAÇÃO	100%

##### 4.4 DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA

Importante mencionar que, a demanda constante no canal de atendimento, foi devidamente respondida, não havendo questionamento posterior sobre a resposta.





## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe a Ouvidoria da Câmara Municipal de Bonito, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal.

Em muitos casos constitui-se uma interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados. Pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a possibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas recorrentes, os quais são colocados em pauta durante a reunião semanal, onde estão presentes o presidente da Câmara Municipal de Bonito e sua equipe de trabalho, buscando a resolubilidade das demandas apresentadas.

Dentre os desafios da Ouvidoria da Câmara estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercitar mais efetivamente seu direito. Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a Câmara Municipal de Bonito da real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, no que se refere ao cumprimento dos prazos de resposta ao munícipe.

Desse modo, destaca-se que, para o ano de 2024, a Ouvidoria Geral tem o intuito de melhorar os índices de atendimento e satisfação e dar continuidade à boa execução percebida desde a sua criação, no sentido de:

- Manter o monitoramento dos prazos de atendimento aos usuários;
- Fortalecer o canal único por meio de campanhas e conscientização no órgão;
- Prestar apoio técnico como forma de crescimento conjunto;
- Manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário;
- Realizar pesquisa de satisfação para aferir a qualidade do atendimento e nível de





satisfação dos usuários;

- Apontar melhorias na transparência, como atualização dos dados no sítio eletrônico oficial;
- Promover a proteção dos dados pessoais e orientar as unidades internas com relação à aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- Aprimorar a participação interna em eventos como palestras, lives e demais oportunidades de demonstrar aos colaboradores da Pasta os trabalhos e competências da Ouvidoria Geral.

Paulo Sergio da Silva

**Presidente da Câmara de Bonito**

*Anayran Kezia dos Santos*  
Anayran Kezia dos Santos

**Controladora da Câmara de Bonito**

*Pollyanna da Silva Santos*  
Pollyanna da Silva Santos

**Ouvidora da Câmara de Bonito**

**Bonito, 23 de abril de 2024.**

