



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARRAIAL
CENTRO ADMINISTRATIVO- AVENIDA CANDIDO MUNIZ
ARRAIAL – PIAUÍ
OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO DE ARRAIAL-PI**



**RELATÓRIO ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
(ANO 2024)**

Arraial, 06 de Janeiro de 2025.

A ouvidoria é um canal de comunicação entre a população e uma instituição ou empresa, que serve para receber reclamações, sugestões, denúncias e elogios sobre os serviços prestados. A função principal da ouvidoria é garantir que as demandas dos cidadãos sejam ouvidas e encaminhadas para a solução adequada, promovendo a transparência e a melhoria contínua dos serviços. Em resumo, a ouvidoria age como uma ponte entre o público e a organização, ajudando a resolver conflitos e melhorando a satisfação dos usuários.

A ouvidoria de Arraial Piauí, apresenta o Relatório do ano de 2024. Os dados estatísticos que apresento aqui referem-se as manifestações que a comunidade ou seja a população fazem através dos canais que a ouvidoria disponibiliza para a sociedade Arraialense interna e externa ao órgão ,recebidas no período supracitado, encaminhadas ao setor responsável, acompanhadas e respondidas de acordo o manifestante pedi para recebera resposta da decisão.

As respostas de decisão podem ser através de telefone, carta, e-mail ou pessoalmente. As manifestações recebidas elas tem um prazo de **30 dias** para serem encerradas ou seja é dada a resposta de decisão ao manifestante .

A ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer reclamação, sugestões, elogios, acesso a informações e denuncia, com o objetivo de aprimorar e melhorar os serviços ofertados pela a gestão pública Municipal.

As informações contidas neste relatório possibilita a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e tem o objetivo de oferecer uma ampla publicidades das principais manifestações recebidas.

1.INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

A Ouvidoria tem uma sala para melhor atender a população do Município de Arraial-Pi, fica situada no Centro Administrativo na Av. Candido Muniz no centro da cidade, com horário de atendimento de 8:00h as 13:00hs de segunda feira a sexta feira .

As manifestações dos cidadãos podem ser feitas através :

- Ligação Telefônica através do número :(89)99458-0115 ou via sms
- Watsapp
- Portal transparência de Arraial-Pi, aparece a aba para que o manifestante possa fazer sua manifestação.
- Email-ouvidoriaarraial2022@gmail.com
- Atendimento presencial Local: centro administrativo
- Arraial.siafc.com.br – somente a Ouvidora do Município tem acesso

2. DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA NO PRIMEIRO SEMESTRE 2022

No primeiro semestre do ano de 2024, a Ouvidoria Geral do município de Arraial-Pi, recebeu 08 (OITO) manifestações. Dos meios de acesso mais utilizados pelos os cidadãos Arraialenses para entrar em contato com a Ouvidoria do ano de 2024, a ferramenta mais utilizada foi o contato pelo o WhatsApp disponibilizado pelo o órgão totalizando (100%) das manifestações foram realizadas pelo o telefone WhatsApp .

As manifestações mais recorrentes registradas de Fevereiro a Julho de 2024 foram (03) reclamações, (02) elogios . Os dados apresentados neste Relatório tem como base como estão os servidores estão atuando nos órgãos municípios .

O papel do Ouvidor (a) é encaminhar as manifestações para os órgãos demandados mediante a manifestação seja solicitada, logo após aguarda um prazo de 30 dias para seja feito o atendimento do manifestante. De modo geral as manifestações tem sido atendidas no prazo razoável.

3.PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria Geral do Município de Arraiál-PI, recebe as demandas e através de ofícios encaminha para os órgãos responsáveis e sempre pede urgência para que possa ser sanado o problema. Logo após receber a resposta final entra em contato com o manifestante e faz os devidos esclarecimentos necessários aos cidadãos.

4.CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral tem a responsabilidade ou seja é o elo principal entre o cidadão e a Gestão Municipal, assim visa garantir que as manifestações sobre os serviços prestados por os órgãos municipais sejam apreciadas de forma que consiga promover o diálogo estabelecendo a comunicação entres ambas as partes.

Layne Pereira de Macêdo
Ouvidora Geral do Município
CPF: 033.306.913-79

Ouvidoria Geral do Município de Arraiál-PI



Layne Pereira de Macêdo

Ouvidora Geral