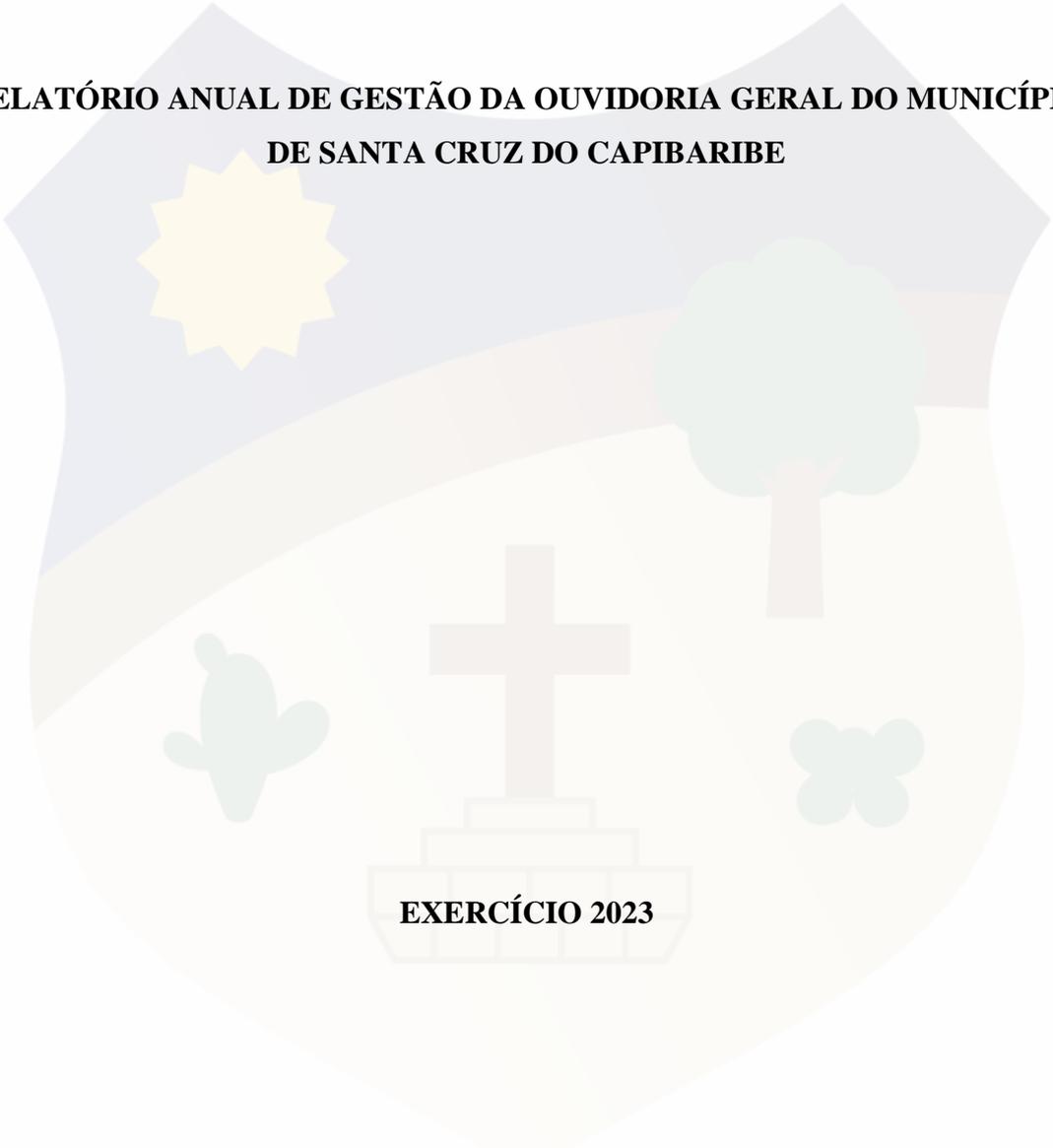


**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
DE SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE**



**EXERCÍCIO 2023**

## O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um canal para o cidadão apresentar manifestações perante o Poder Público, sejam elas sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias referentes aos serviços públicos prestados, com o objetivo de dar efetividade, aprimorá-los e aperfeiçoá-los, servindo como ponte entre o manifestante e a Administração Pública, representada por seus órgãos e agentes, ao passo que recepciona as manifestações, analisando e encaminhando aos responsáveis pelo tratamento e apuração de cada caso, para então trazer uma resposta satisfatória ao manifestante.

As atividades da Ouvidoria Geral do Município são de competência da Controladoria Geral do Município, em cuja estrutura se encontra a Ouvidoria, conforme disposto no inciso IX do art. 9º da Lei Municipal nº 1.690/2007, bem como no Decreto nº 064, de 16 de agosto 2021, que regulamentou a citada Lei e criou a Ouvidoria Geral do Município de Santa Cruz do Capibaribe.

Portanto, a Ouvidoria atua como importante instrumento de defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, de controle e de participação social, indispensáveis para a construção de uma Administração Pública mais íntegra, transparente e eficiente.

## MISSÃO DA OUVIDORIA

Responder às demandas com rapidez e eficiência, formando um elo de comunicação eficaz entre a Administração Pública e o cidadão, atuando a fim de elevar o padrão ético e de qualidade no atendimento às manifestações dos usuários e servindo como ferramenta para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados à população.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO DA OUVIDORIA

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços públicos ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização destes serviços.

**Solicitação:** Requerimento de adoção de providências por parte da Administração

Pública, devendo conter um requerimento de atendimento ou serviço.

**Elogio:** Demonstrar satisfação ou reconhecimento sobre um serviço que foi prestado.

**Sugestão:** Ideia ou formulação de proposta para aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

**Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

### 1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório objetiva disponibilizar as informações referentes aos atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Santa Cruz do Capibaribe no ano de 2023, em consonância com o que determina o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - Lei Federal nº 13.460/17, que estabelece em seu artigo 14, inciso II, que as ouvidorias têm que apresentar Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos durante o ano.

O Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria é, nos termos da Lei Federal nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Em conformidade com o que dispõe o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar o número de manifestações recebidas e os motivos das manifestações, a demanda de cada órgão da Administração, o quantitativo de atendimentos presenciais, através de e-mail e telefone e as providências adotadas pela Administração nas soluções apresentadas.

Além disso, nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

## **2. OBJETIVO**

O objetivo do presente relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria Geral, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente tratadas, a fim de buscar a contínua melhoria da prestação dos serviços públicos ofertados à população, atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários dos serviços públicos da Administração Pública, cumprindo, assim, seu papel, que não é outro senão o de servir como instrumento fundamental para a consolidação da cultura de transparência e eficiência.

## **3. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS**

A Ouvidoria se esforça para conduzir o processo das demandas recebidas a fim de responde-las com a maior brevidade possível, encaminhando as manifestações aos órgãos responsáveis por cada uma delas, no intuito de solicitar providências porventura cabíveis, receber orientações, informações e esclarecimentos relacionados à cada demanda, necessários para a complementação do atendimento ao cidadão.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei nº 13.460/17 estabelece o prazo inicial de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

Nesse sentido, após o encaminhamento das demandas recepcionadas aos órgãos responsáveis, a Ouvidoria estabelece um prazo de 20 dias para cada órgão se manifestar sobre cada demanda, a fim de viabilizar que a Ouvidoria conclua o processo e a resposta de forma satisfatória ao cidadão no prazo de 30 dias, sem prejuízo do prazo de mais 30 dias de prorrogação, considerando que a intenção é sempre atender às demandas com a maior brevidade possível.

## **4. INSTALAÇÕES E CANAIS DE ATENDIMENTO**

A Ouvidoria funciona na sede da Controladoria Geral do Município,

localizada nas dependências da Prefeitura, de modo que os cidadãos podem optar pelo registro de manifestações presencialmente ou através dos seguintes canais de atendimento:

- Atendimento presencial na Prefeitura, situada na Av. Padre Zuzinha, nº 244/248, Centro, Santa Cruz do Capibaribe-PE, com horário de atendimento das 07:00h às 13:00h, de segunda à sexta-feira;
- Atendimento ao cidadão através da plataforma Prefeitura Digital no sítio eletrônico: <https://santacruzdocapibaribe.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=4>;
- E-mail: [ouvidoria@santacruzdocapibaribe.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@santacruzdocapibaribe.pe.gov.br);
- Telefone/WhatsApp: (81) 2158-4946.

Além das manifestações típicas de ouvidoria, a Ouvidoria Geral também concentra o atendimento e tratamento dos pedidos de informação através do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), a fim de manter um repositório único de manifestações, conforme discriminado nos quadros a seguir.

## 5. DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2023.

### 5.1. QUADRO A

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	TOTAL
DENUNCIAS	6
RECLAMAÇÕES	81
ELOGIOS	0
SUGESTÕES	1
INFORMAÇÕES/SOLICITAÇÕES	6
E-SIC	4

De acordo com o quadro acima, foi contabilizado um total de 98 manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2023, incluídas as manifestações de ouvidoria e pedidos de informação (e-SIC).

## 5.2. QUADRO B

SECRETARIAS	RESPONDIDO	NÃO RESPONDIDO	TOTAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	4	3	7
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE PESSOAS	3	1	4
SECRETARIA DE GOVERNO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	0	0	0
SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	41	7	48
SECRETARIA DA RECEITA MUNICIPAL	0	1	1
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE	2	2	4
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO	5	11	16
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	2	4	6
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	2	0	2
SECRETARIA EXECUTIVA DE MOBILIDADE URBANA	5	3	8
GABINTE	1	0	1
A PRÓPRIA OUVIDORIA RESPONDEU DIRETAMENTE	1	-	1

Já o quadro acima, ao indicar o quantitativo de manifestações encaminhadas a cada órgão, de acordo com suas atribuições, aponta que das manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2023, apenas 67,34% destas foram respondidas e 32,65% não foram atendidas por falta de resposta do órgão responsável.

Durante o ano de 2023, o desempenho da Ouvidoria, no que diz respeito ao prazo de resposta, desconsideradas as manifestações arquivadas e aquelas ainda em tratamento, ocorreu conforme apresentado no quadro acima, consistindo no tempo médio para resposta das demandas.

## 5.3 QUADRO C

A distribuição do quantitativo de atendimentos ao longo do ano encontra-se

disposta no quadro a seguir:

SITE	47
WHATSAP	37
PRESENCIAL	9
TELEFONE	5

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se, portanto, que a Ouvidoria Geral, visando uma Administração mais transparente e atenta aos anseios da população, se esforça para cumprir sua missão de atuar como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública.

Nesse sentido, percebe-se que a disponibilização do canal de ouvidoria com a implantação da plataforma Prefeitura Digital no sítio oficial da Prefeitura, bem como o atendimento através do WhatsApp, aproximou mais o cidadão da Administração, possibilitando um acréscimo do número de manifestações registradas, além de facilitar o fluxo de trabalho da Ouvidoria, permitindo maior agilidade no encaminhamento das demandas aos órgãos responsáveis e brevidade das respostas ao cidadão.

Com relação ao quantitativo de demandas atendidas, em comparação com os dados obtidos no ano de 2022 e graças aos esforços empenhados pela Ouvidoria junto aos órgãos municipais a fim de estimular cada vez mais o atendimento das demandas de forma plena e eficaz, percebe-se um aumento do interesse por parte destes órgãos em atender às demandas recebidas, bem como em dar uma resposta satisfatória ao cidadão. Contudo, alguns órgãos ainda insistem em tratar as demandas recebidas pela Ouvidoria com certa timidez ou desinteresse em atendê-las, de modo que poderá acabar gerando desestímulo na formulação de novas manifestações em razão do descrédito causado pela ausência de resposta ou recebimento de uma resposta genérica.

De tal modo, a Ouvidoria tem trabalhado para aprimorar sua forma de atuação, avaliando a adoção de novos fluxos de trabalho na recepção e tratamento das manifestações junto aos responsáveis, além de incentivar os órgãos e agentes públicos o atendimento às manifestações dos cidadãos, a fim de melhorar cada vez mais a qualidade

e a eficiência dos serviços públicos prestados.

Santa Cruz do Capibaribe-PE, 12 de janeiro de 2024.

**SUSIANE FREIRE AMORIM**  
Ouvidora Geral do Município

**NEYDSON EDUARDO MARQUES FERREIRA**  
Controlador Geral do Município

