



PREFEITURA MUNICIPAL DE CATENDE **OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

Relatório de Gestão da Ouvidoria ano-base 2024

1. Introdução

Segundo a Lei Municipal Complementar nº 009/2022:

Compete ao Ouvir Geral: Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário; acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei; propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei; receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

§ 1º - Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- a) receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- b) elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

§ 2º - O relatório de gestão de que trata a alínea “b” do §2º deverá indicar, ao menos:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) os motivos das manifestações;
- c) a análise dos pontos recorrentes; e
- d) as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

§3º - O relatório de gestão será:

- a) encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e disponibilizado integralmente na internet.

2. Atendimentos

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

É por meio da Ouvidoria, conforme atribuições publicadas na Lei Municipal Complementar nº 009/2022, que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos da PMC.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CATENDE

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR. Essa plataforma é o resultado da combinação entre o e-Ouv e o e-SIC, unificadas em 2020, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. Esta ferramenta funciona de forma integrada, pois permite o cidadão escolher em qual tema ou unidade da PMC direcionar uma manifestação.

Além do recebimento de manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria recebe ainda e-mails e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários.

2.1 Meios de contato

Durante o ano de 2024, foram realizados 16 atendimentos pela Plataforma Fala.BR, 31 atendimentos por e-mail, 04 atendimentos presenciais e telefônicos e 04 via portal da transparência (e-SIC), totalizando 55 atendimentos.

Das manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR, respondidas, em andamento e arquivadas por algum motivo plausível e justo.

Canais de comunicação com sociedade

- *Registro de Manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio):*
Acesse o Fala.BR
- *E-mail: ouvidoriacatende@catende.pe.gov.br*
- *Horário de Atendimento Presencial: 8:00h às 16:00h (de segunda a sexta-feira).*
- *Endereço: Rua São José, s/nº – Centro – Catende - PE*

Sendo assim, a Ouvidoria conseguiu intervir durante a crise criando oportunidade de atendimento por meio da tecnologia. O número de atendimentos pelos sistemas do governo continuou em uso, mas o uso do e-mail oficial aumentou consideravelmente, além do uso de aplicativos para mensagens instantâneas.

Sendo assim, esta Ouvidoria manteve-se alinhada ao objetivo estratégico da PMC onde “trabalhou com foco na economicidade, na sustentabilidade e na acessibilidade”.

Vale ressaltar que algumas informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública estão sujeitas a restrição de acesso, pois sua divulgação tem o potencial de comprometer a segurança do Estado ou da sociedade, expor dados sobre a intimidade e a privacidade das pessoas ou afetar a competitividade de empresas.

Em 2022, a Ouvidoria demonstrou números positivos sobre o atendimento da Instituição.

3 - Resumo dos trabalhos

O que reforça a teoria de que a comunidade ainda não entende a real atribuição da Ouvidoria que é ser interlocutora e canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública decorrentes do exercício da cidadania para informações para contínua melhoria dos serviços públicos prestados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CATENDE

OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

4 – Conclusão

Há deficiência no tocante à comunicação, parte significativa da população, ainda desconhece a existência da ouvidoria, pelo que venho sugerir:

1. Confecção de folders em número de 20.000 (vinte mil) para distribuição a toda população dando conta da existência da ouvidoria e dos canais de comunicação com a mesma;
2. Que sejam confeccionados 200 (duzentos) cartazes dando divulgando a existência da ouvidoria e afixados em locais de grande circulação de pessoas, tais como: Escolas, bancos, hospital, postos de saúde, delegacia de polícia, laboratórios clínicos, casas lotéricas, secretarias municipais e demais órgãos públicos.
3. Confecção de 100 (cem) adesivos para serem afixados nos veículos da frota Municipal com o número de telefone e WhatsApp da ouvidoria.
4. Divulgar os canais de comunicação da ouvidoria por meio de chamadas em rádios e carro de som.

Concluimos dessa forma que mais um objetivo estratégico da PMC foi considerado em nossas ações o “Aumento da eficiência, eficácia e efetividade dos processos da Gestão, pois são em situações de crise que melhor é observado que nós, os servidores da PMC, estamos atentos às necessidades da sociedade.

Tereza Maria da Silva Pereira Neves
Ouvidora Geral do Município
Portaria GP nº 102/2025