



Governo Municipal de
Santa Cruz

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA GERAL DE SANTA CRUZ
2025**



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DE SANTA CRUZ 2025

Prefeita Municipal
ADEGILDO GUIMARAES SOARES

Controladora Interno do Município
MAYARA SOARES CARVALHO

Ouvidora-Geral do Município
MONICA RODRIGUES DE SOUZA



Governo Municipal de
Santa Cruz

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	5
3. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	5
4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2025.....	6
4.1.MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ELETRONICA.....	6
4.2.MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE.....	6
4.3 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR E-MAIL:.....	7
4.4 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PRESENCIAL.....	7
5. ANÁLISE CRÍTICA, DESAFIOS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.....	7
5.1 AVALIAÇÃO GERAL DOS ATENDIMENTOS.....	7
5.2 PRINCIPAIS DESAFIOS IDENTIFICADOS.....	7
5.3 PROVIDÊNCIAS E AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS.....	8
6. PLANO DE AÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA O EXERCÍCIO SEGUINTE.....	8
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Santa Cruz-PE, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral-2025, em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e Resolução TC Nº 159/2021.

A Ouvidoria Geral do Município de Santa Cruz-PE foi instituída por meio de Lei Municipal, sendo uma unidade administrativa diretamente vinculada à Controladoria Geral do Município, conforme a Lei Municipal nº 528, de 29 de agosto de 2022.

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 do Município, 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 Prefeitura de Municipal de Santa Cruz-PE.

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 departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

A Ouvidoria Geral do Município funciona no prédio da Prefeitura Municipal, na Avenida 03 de maio, nº 276, centro, Santa Cruz-PE, com atendimento ao público das 08 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 Prefeitura de Santa Cruz-PE, através das abas Ouvidoria Municipal, e-SIC.

Durante o período analisado, a Gestão Municipal manteve disponível os seguintes canais de atendimento:

Canal	Acesso
Presencial	Avenida 03 de maio, nº 276, centro, CEP: 56.215-000
E-mail	ouvidoria@santacruz.pe.gov.br
Telefone	(87) 92000-9647
Ouvidoria Eletrônica	https://transparencia.santacruz.pe.gov.br/app/pe/santa-cruz/1/ouvidoria-municipal



E-Sic	https://transparencia.santacruz.pe.gov.br/app/pe/santa-cruz/1/servico-de-informacao-ao-cidadao
-------	---

4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2025

No decorrer do ano de 2025, a Ouvidoria da cidade de Santa Cruz-PE recebeu um total de 50 (cinquenta) manifestações, por meio da Ouvidoria Eletrônica, telefone/whatsapp, e-mail e presencial. Essas manifestações foram devidamente distribuídas para as respectivas secretarias de forma correta e coerente.

CANAL	QUANTITATIVO
E-MAIL	27 MANIFESTAÇÕES
WHATSAPP/ TELEFONE	07 MANIFESTAÇÕES
OUVIDORIA ELETRONICA	15 MANIFESTAÇÕES
PRESENCIAL	01 MANIFESTAÇÃO
TOTAL	50 MANIFESTAÇÕES

4.1.MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ELETRÔNICA:

1	SECRETARIA DE SAUDE
1	SECRETARIA ASSISTENCIA SOCIAL
2	SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
1	SECRETARIA DE AGRICULTURA
6	ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS
1	SETOR FINANCEIRO
2	SETOR DE TRIBUTOS
1	SETOR DE RECURSOS HUMANOS

4.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE:

2	SETOR DE LICITAÇÕES
5	DIVERSOS

4.3 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR E-MAIL:

2	SECRETARIA DE SAUDE
9	SETOR FINANCEIRO
2	SETOR DE RECURSOS HUMANOS
2	SETOR DE TRIBUTOS
10	ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS
1	SETOR DE LICITAÇÃO
1	FUNPRESC

4.4 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PRESENCIAL

1	ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS
---	--------------------------

5. ANÁLISE CRÍTICA, DESAFIOS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

5.1 Avaliação Geral dos Atendimentos

A análise das manifestações recebidas no exercício de 2025 demonstra que a Ouvidoria Geral do Município de Santa Cruz/PE vem cumprindo sua finalidade institucional de acolher, registrar, encaminhar e acompanhar as demandas da sociedade, atuando como instrumento efetivo de participação social e melhoria da gestão pública.

5.2 Principais Desafios Identificados

Entre os principais desafios observados, destacam-se a necessidade de ampliação do conhecimento da população acerca das atribuições da Ouvidoria, bem como o fortalecimento da cultura interna de resposta tempestiva e resolutiva às manifestações encaminhadas.

5.3 Providências e Ações de Melhoria Implementadas

As demandas recorrentes e os pontos sensíveis identificados por meio das manifestações foram objeto de análise junto à Administração Municipal, sendo discutidos em reuniões de gestão, com vistas à adoção de medidas corretivas e preventivas.

6. PLANO DE AÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA O EXERCÍCIO SEGUINTE

Para o exercício de 2026, a Ouvidoria Geral do Município estabelece as seguintes diretrizes e recomendações, em consonância com o modelo preconizado pelo TCE/PE:

- Monitoramento contínuo dos prazos de resposta às manifestações;
- Fortalecimento do canal único de ouvidoria por meio de campanhas institucionais;
- Apoio técnico às unidades administrativas;
- Atualização permanente da Carta de Serviços ao Usuário;
- Realização de pesquisas de satisfação;
- Aperfeiçoamento da transparência ativa;
- Adoção de boas práticas de proteção de dados pessoais, conforme a LGPD;
- Capacitação contínua dos servidores envolvidos nas atividades de ouvidoria.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral do Município, em consonância com a legislação vigente, desempenha papel fundamental no fomento ao controle social e à participação cidadã, promovendo uma escuta ativa e qualificada que contribui diretamente para a melhoria da gestão pública municipal.

As manifestações e pedidos de informação recebidos ao longo do exercício de 2025 possibilitaram a identificação de pontos sensíveis no atendimento ao usuário e de situações recorrentes que demandam atenção administrativa. Tais questões são periodicamente apresentadas e debatidas em reuniões com o Chefe do Poder Executivo e o secretariado municipal, buscando-se soluções efetivas e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

Entre os principais desafios da Ouvidoria Geral destacam-se a necessidade de ampliar a conscientização dos cidadãos quanto ao uso adequado dos canais disponíveis, bem como o fortalecimento da cultura institucional de resposta tempestiva e resolutiva às demandas apresentadas.

Para o exercício de 2026, a Ouvidoria Geral do Município estabelece como metas prioritárias:

- Manter e aprimorar o monitoramento dos prazos de atendimento às manifestações;
- Fortalecer o canal único de ouvidoria por meio de ações educativas e campanhas institucionais;
- Prestar apoio técnico às unidades administrativas, promovendo o crescimento institucional integrado;
- Manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário;
- Realizar pesquisas de satisfação para aferir a qualidade do atendimento prestado;
- Aperfeiçoar a transparência ativa, com atualização permanente das informações no site eletrônico oficial;

- Promover a proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Incentivar a participação dos servidores em eventos, palestras e capacitações relacionadas às atribuições da Ouvidoria.

Santa Cruz/PE, 31 de dezembro de 2025.