



Governo Municipal de
Santa Cruz

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA GERAL DE SANTA CRUZ
2023**



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DE SANTA CRUZ 2023

Prefeita Municipal
ELIANE MARIA DA SILVA 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 2023.....	6
4.1.MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ELETRONICA.....	6
4.2.MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE.....	6
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	7

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Santa Cruz-PE, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral-2023, 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 12 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 2023

No decorrer do ano de 2023, a Ouvidoria da cidade de Santa Cruz-PE recebeu um total de 11 (onze) manifestações, por meio da Ouvidoria Eletrônica, telefone/whatsapp. Não houve atendimento presencial. Essas manifestações foram devidamente distribuídas para as respectivas secretarias de forma correta e coerente.

CANAL	QUANTITATIVO
E-MAIL	0 MANIFESTAÇÃO
WHATSAPP/ TELEFONE	6 MANIFESTAÇÕES
OUVIDORIA ELETRONICA	5 MANIFESTAÇÕES
PRESENCIAL	0 MANIFESTAÇÃO
TOTAL	11 MANIFESTAÇÕES

4.1.MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ELETRÔNICA:

02	SETOR DE TRIBUTOS
01	ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS
01	SECRETARIA DE AGRICULTURA
01	SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

4.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE:

02	SECRETARIA DE SAUDE
01	SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
01	SETOR DE TRIBUTOS
01	CONSELHO TUTELAR
01	SECRETARIA DE CULTURA

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe a Ouvidoria Geral do Município (OGM), 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 prefeito e seu secretariado, buscando a resolubilidade do caso em tela.

Dentre os desafios da OGM estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercer mais efetivamente seu direito. Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a gestão municipal 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 às vinculadas 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.

Santa Cruz/PE, 29 de dezembro de 2023.