

# Relatório Anual 2023

Ouvidoria Prefeitura de Santa  
Filomena

## Canais de atendimento

A Ouvidoria da prefeitura municipal de Santa Filomena disponibiliza cinco canais de atendimento:

- Portal no site da prefeitura (<https://santafilomena.pe.portaldeservicos.app/>)
- Na plataforma Fala br coordenado pela CGU-Controladoria Geral da União (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home?modoOuvidoria=1>)
- Central de atendimento telefônico (87-38747156);
- E-mail institucional ([ouvidoriageraldesantafilomena@hotmail.com](mailto:ouvidoriageraldesantafilomena@hotmail.com));
- Presencial na Prefeitura municipal de Santa Filomena (endereço: Rua Genésio Marinho Falcão N: S. Centro 56.210-000), das 08h às 13h.
- Link da Carta de serviço ao Usuário: (<https://santafilomena.pe.portaldeservicos.app/> )
- Link do Normativo que regulamenta a Ouvidoria: (<https://transparencia.santafilomena.pe.gov.br/app/pe/santa-filomena/1/norma-regulamentacao-ouvidoria-municipal> )

## Estatísticas de demandas

Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos do Sistema da Ouvidoria da CGU (FALA.BR) e referem-se às demandas concluídas no ano de 2023.

Em 2023 na Prefeitura de Santa Filomena, foram respondidas pela Ouvidoria 04 demandas, sendo todas solicitações por e-mail da ouvidoria, uma de reclamação de uma lâmpada de um poste que foi solucionada e as outras foram solicitando documentos que estão no portal da transparência.

A Lei de Acesso à Informação estabelece que os pedidos encaminhados devem ser atendidos em vinte dias e que podem ser prorrogados por mais dez dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente.

## Conclusão

Em 2023 na Ouvidoria na Prefeitura de Santa Filomena ocorreu a ampliação dos canais de atendimento com adesão dos mesmos. ampliando a possibilidade da participação do cidadão.

A Ouvidoria trabalha continuamente, para melhorar os serviços prestados às comunidades interna e externa. Para o futuro, há um conjunto de prioridades estabelecidas pela atual gestão da unidade. Em 2024, a Ouvidoria empenha-se no fortalecimento da integração com as unidades de controle externo e na melhoria da qualificação de suas informações, dê forma a ampliar seu valor e seu potencial mediante as ações de controle.

