

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DO MUNICÍPIO DE SANTA FILOMENA-PE 2024



OUVIDORIA GERAL DA CIDADE DE SANTA FILOMENA PERNAMBUCO

PREFEITO MUNICIPAL

Pedro Gildevan Coelho Melo

VICE PREFEITO

Francisca Francinete Denis de Sá

CONTROLADORA INTERNO DO MUNICIPIO

Magna Rodrigues da Silva Neres

OUVIDORA GERAL DO MUNICIPIO

Edilane Pereira Da Mata



SUMÁRIO

2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1
3. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	2
4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2024.....	2
4.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA A OUVIDORIA ELETRÔNICA	3
4.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO O TELEFONE E WHATSAPP	3
4.3 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PRESENCIALMENTE	3
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	4

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral de Santa Filomena – PE apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral referente ao exercício de 2024, em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

O objetivo deste relatório é apresentar o desenvolvimento da Ouvidoria Geral do município, descrevendo as ações realizadas ao longo do ano e a abrangência da Ouvidoria em nossa cidade. Neste documento, serão demonstradas as manifestações recebidas, detalhando as que foram resolvidas e aquelas que não obtiveram respaldo dos respectivos secretários.

Na nova gestão, estamos providenciando melhorias para promover um atendimento mais eficaz, dando um valor significativo às demandas recebidas. Acreditamos que estamos em busca de valorizar a democracia e fortalecer o vínculo com a população, garantindo uma gestão pública mais transparente e eficiente.

2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral de Santa Filomena – PE apresenta o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2024, em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017, que estabelece diretrizes sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

Este relatório tem como objetivo apresentar o desenvolvimento da Ouvidoria Geral do município, destacando as ações realizadas ao longo do ano e a abrangência da Ouvidoria em nossa cidade. Nele, serão detalhadas as manifestações recebidas, com ênfase nas que foram resolvidas e nas que não obtiveram respaldo dos respectivos secretários.

Na nova gestão, estamos implementando melhorias para oferecer um atendimento mais eficiente e dar maior valor às demandas recebidas. Acreditamos que este esforço contribui para a valorização da democracia e o fortalecimento do vínculo com a população, promovendo uma gestão pública mais transparente e eficaz.

A OUVIDORIA GERAL FUNCIONAL NO PREDIO DA PREFEITURA MUNICIPAL DA CIDADE DE SANTA FILOMENA LOCALIZADA NA RUA GENESIO MARINHO, SNº CEP:56210-000



3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de diversos canais, incluindo atendimentos presenciais, chamadas telefônicas, WhatsApp, e-mail, além do Portal da Transparência, através da aba "Ouvidoria Eletrônica" e "Fale Conosco". Esses canais foram disponibilizados para facilitar o acesso da população, garantindo que todos possam fazer suas manifestações de forma prática e eficiente.

CANAIS	ACESSO
FORMA PRESENCIAL	Rua Genésio Marinho, sn° 56210-000
TELEFONE, WHATSAPP	(87) 98159-2986
E-MAIL	ouvidoriageralsantafilomenape@gmail.com
OUVIDORIA ELETRÔNICA	https://transparencia.santafilomena.pe.gov.br/app/pe/santa-filomena/1/ouvidoria-municipal
FALE CONOSCO	https://transparencia.santafilomena.pe.gov.br/app/pe/santa-filomena/1/fale-conosco

4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2024.

No decorrer do ano de 2024, a Ouvidoria Geral da cidade de Santa Filomena-PE recebeu um total de 30 (trinta) manifestações, por meio da Ouvidoria Eletrônica, telefone, e-mail e WhatsApp. Não houve atendimento presencial. Essas manifestações foram devidamente distribuídas para as respectivas secretarias de forma correta e coerente.

CANAL	QUANTITATIVO
E-MAIL	08 MANIFESTAÇÕES
WHATSAPP/ TELEFONE	06 MANIFESTAÇÕES
OUVIDORIA ELETRONICA	12 MANIFESTAÇÕES
PRESENCIAL	0 MANIFESTAÇÃO
TOTAL	30 MANIFESTAÇÕES



4.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ELETRÔNICA.

DAS MANIFESTAÇÕES QUE FORAM RECEBIDAS VIA SISTEMA ELETRÔNICOS DA OUVIDORIA, FORAM:

01 PARA A URBANISMO;

04 PARA A SAÚDE;

0 PARA ADMINISTRAÇÃO;

01 DEPARTAMENTO DE TRIBUTOS;

01 SECRETARIA DE EDUCAÇÃO;

23 SECRETARIA DE SERVIÇO SOCIAL;

4.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE.

Com o objetivo de facilitar o acesso e garantir que toda a população tivesse à disposição a Ouvidoria Municipal, disponibilizou-se também o atendimento via telefone, pelo número (87) 98159-2986. Dessa forma, os usuários puderam se manifestar de maneira menos formal, utilizando a linguagem habitual conforme suas necessidades. Foram recebidas diversas manifestações através desse canal.

4.3 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PRESENCIALMENTE

Visando oferecer um melhor atendimento à população, que culturalmente prefere ser atendida por meios eletrônicos, mantivemos disponível uma sala de atendimento presencial no prédio da Prefeitura. Além disso, continuamos com os canais eletrônicos para proporcionar um atendimento ainda mais ágil e eficaz. Nosso ambiente presencial foi estruturado de forma harmoniosa, sempre com o objetivo de garantir o conforto e a qualidade no atendimento à população da cidade.

Resumo sobre a Ouvidoria Geral: Importância e Pontos Positivos

A **Ouvidoria Geral** é um órgão fundamental na administração pública, atuando como um canal de comunicação entre o cidadão e a gestão pública. Ela tem como principal objetivo garantir que a população tenha uma via acessível e eficaz para expressar suas

demandas, reclamações, sugestões, elogios e denúncias. Além disso, a Ouvidoria desempenha um papel ativo na promoção da transparência e na melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos à comunidade.

Pontos Positivos da Ouvidoria Geral:

1. **Acesso Facilitado para a População:** A Ouvidoria proporciona diversos meios de comunicação, como canais eletrônicos (e-mail, plataforma online), telefone e, em alguns casos, atendimento presencial. Isso facilita o contato da população com o governo municipal, garantindo que todos, independentemente de sua familiaridade com a tecnologia, possam registrar suas manifestações.
2. **Escuta Ativa do Cidadão:** A Ouvidoria se caracteriza por ouvir e compreender as necessidades da população, criando um espaço de participação cidadã. Ao ouvir ativamente, a Ouvidoria consegue identificar problemas de gestão, áreas que necessitam de melhorias e, principalmente, os anseios da comunidade.
3. **Promoção da Transparência:** A Ouvidoria contribui para a transparência na administração pública, garantindo que as respostas e soluções aos problemas apresentados sejam claras e bem fundamentadas. Ela também proporciona um retorno aos cidadãos sobre como suas manifestações foram tratadas, promovendo confiança no processo administrativo.
4. **Melhoria da Gestão Pública:** A partir das manifestações recebidas, a Ouvidoria contribui para a identificação de falhas nos serviços públicos, permitindo à administração municipal adotar medidas corretivas. Com isso, a Ouvidoria tem um impacto direto na melhoria da eficiência e qualidade dos serviços prestados à população.
5. **Fiscalização e Controle Social:** A Ouvidoria funciona como um mecanismo de fiscalização, permitindo que a população tenha uma forma de monitorar e avaliar os serviços públicos. Ao atuar como um elo entre o cidadão e o poder público, ela fortalece o controle social e a participação nas decisões governamentais.
6. **Resolução de Conflitos:** A Ouvidoria também atua na resolução de conflitos, mediando entre as partes envolvidas (cidadão e administração pública) e buscando soluções amigáveis. Isso ajuda a evitar que problemas menores se transformem em questões maiores, promovendo a harmonia social.

Razões que Tornam a Ouvidoria Importante para a Cidade:

1. **Fortalece a Democracia Local:** Ao garantir que a voz da população seja ouvida e que suas demandas sejam tratadas de maneira transparente, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da democracia local. Ela permite que os cidadãos exerçam sua cidadania de maneira ativa, participando do processo de gestão pública.
2. **Aumenta a Responsabilidade do Governo:** A Ouvidoria exige que o governo municipal seja responsável e transparente em suas ações, respondendo de forma

- adequada às manifestações da população. Isso faz com que a gestão pública seja mais responsável e comprometida com as necessidades do povo.
3. **Aperfeiçoa a Qualidade dos Serviços Públicos:** Ao centralizar as reclamações, sugestões e elogios, a Ouvidoria permite que os gestores identifiquem padrões de insatisfação ou áreas de excelência, o que facilita o aprimoramento contínuo dos serviços públicos oferecidos.
 4. **Cria um Canal de Resolução Rápida:** Como um ponto de contato secundário, a Ouvidoria é um canal eficiente para resolver problemas que não foram adequadamente tratados nos primeiros momentos de atendimento. Isso garante que as pendências sejam solucionadas de forma mais ágil, melhorando a experiência do cidadão.
 5. **Fortalece a Participação Social:** A Ouvidoria é um dos principais instrumentos de participação social, permitindo que os cidadãos influenciem as políticas públicas e ajudem a moldar as decisões governamentais. Isso fortalece a sensação de pertencimento e de controle sobre os processos que afetam a vida cotidiana.
 6. **Facilita a Identificação de Deficiências na Administração:** A Ouvidoria permite que deficiências nos serviços ou falhas administrativas sejam rapidamente identificadas e corrigidas, evitando que problemas se agravem e garantindo que a cidade se desenvolva de maneira mais organizada e eficiente.

Conclusão

A **Ouvidoria Geral** é um mecanismo essencial para a gestão pública da cidade, funcionando como um elo entre os cidadãos e a administração municipal. Ela garante que a voz da população seja ouvida, promove a transparência, fortalece a democracia e melhora os serviços públicos. Sua importância vai além de ser apenas um canal de reclamações; ela é uma ferramenta de controle social e melhoria contínua, tornando a gestão mais eficaz e alinhada com as necessidades da população. Portanto, uma Ouvidoria bem estruturada e eficiente tem um papel fundamental na construção de uma cidade mais justa, transparente e participativa.





Sua opinião é muito importante para nós!

Como foi o atendimento?



OUVIDORIA GERAL DA CIDADE DE
SATA FILOMENA- PE

Queremos ouvir vocês !

Deixe sua sugestão e Compartilhe suas preocupações conosco, sua opinião é fundamental para aprimorar nossos serviços a população.

.....