



PREFEITURA MUNICIPAL DO
PAUDALHO
Construindo um novo amanhã!

PREFEITURA MUNICIPAL DO PAUDALHO
Ouvidoria Municipal



**OUVIDORIA
MUNICIPAL**
PAUDALHO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
PREFEITURA MUNICIPAL DO
PAUDALHO
2022
Construindo um novo amanhã!

Paudalho, 10 de janeiro de 2023.

1. INTRODUÇÃO

A ouvidoria municipal de Paudalho, nos termos disposto do **Decreto Municipal de n.º 267 de 07 de junho de 2022, Art. 4º, inciso VI**. Atua visando dar transparência as ações, auxiliar aos gestores da Administração pública na melhoria dos serviços oferecidos à sociedade, bem como, socializar os resultados dos trabalhos desenvolvidos nesta unidade de ouvidoria.

Apresentamos o Relatório de Gestão referente as atividades realizadas no exercício de 2022, mais especificamente, dos meses de novembro e dezembro, justificando o período apresentado, o presente relatório baseia-se na data de regulamentação de estrutura, organização e funcionamento desta unidade. Salientando também a ementa que dispõe a designação do Servidor para o acúmulo de cargo, através da **Portaria de n.º 134 de 03 de novembro de 2022**, data esta onde se iniciou efetivamente as atividades desta Ouvidoria Municipal.

Nesse Contexto, a Ouvidoria Municipal de Paudalho apresenta-se como canal de comunicação com o cidadão, que pode sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações ou esclarecimentos a respeito dos serviços prestados. A ouvidoria Municipal estabelece-se como mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública.

A Ouvidoria além de ser um o canal de comunicação entre o órgão e o cidadão; um mecanismo de gestão e de fato um indutor da participação social, parte ativa do controle social que é a participação da sociedade na administração pública, com objetivo de acompanhar e fiscalizar as ações de Governo, a fim de solucionar os problemas e assegurar a manutenção dos serviços de atendimento ao cidadão.

Adiante definiremos com maiores detalhes os Tipos de Manifestações, disponíveis por meio da Ouvidoria, os canais de atendimento, a ouvidoria em números desde o início de suas atividades até 31 de dezembro de 2022 e planejamento de ações futuras.



2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Denúncia: Comunicação de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

Sugestão: Através da sugestão, você pode propor alguma providência por parte da Administração.

Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Elogio: Através do elogio, você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com atendimento.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

Presencialmente no Prédio Sede: Avenida Raul Bandeira, 21, Centro, Paudalho.

Site da Prefeitura: www.paudalho.pe.gov.br

Redes sociais: Prefeitura do Paudalho

Endereço Eletrônico: ouvidoria@paudalho.pe.gov.br /

ouvidoriamunicipalpp@gmail.com

Telefone: (81) 9988-2491 (Whatsapp)

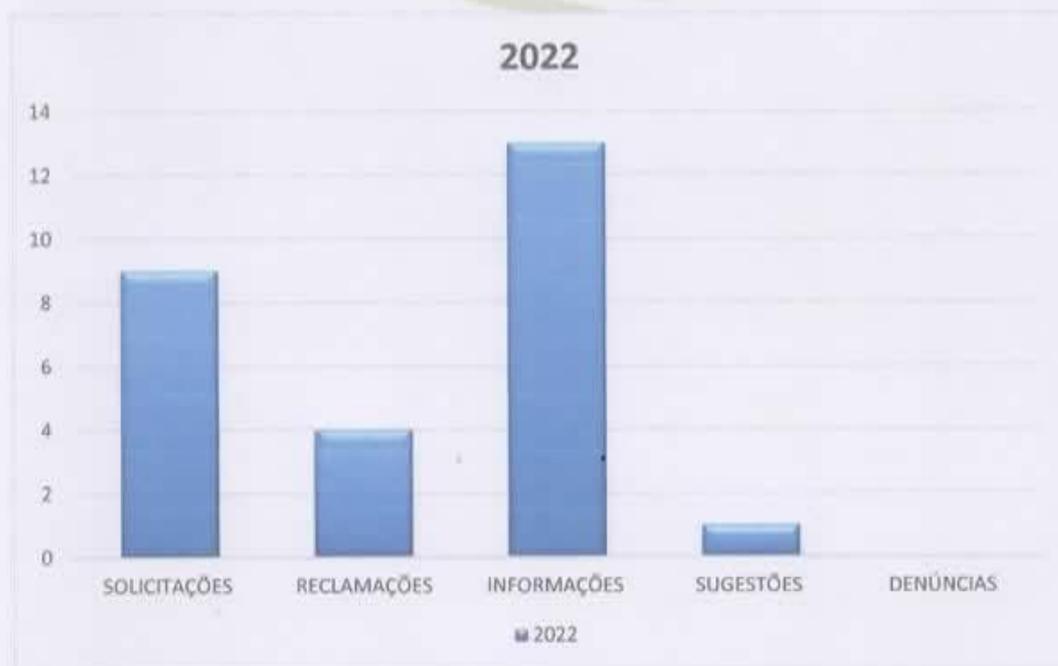
4. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Para melhorar a transparência nas atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria, demonstramos abaixo gráficos numéricos para maior entendimento.

4.1 QUANTITATIVO E NATUREZA 2022

Foram recebidas 47 (quarenta e sete) manifestações de novembro a dezembro de 2022. Importante salientar que nenhuma segue em andamento, as manifestações foram classificadas da seguinte forma:

- SOLICITAÇÕES 9
- RECLAMAÇÕES 4
- INFORMAÇÕES 13
- SUGESTÃO 1
- DENÚNCIAS 0
- PRESENCIAIS 20





5. INFORMAÇÃO COMPLEMENTARES - PLANEJAMENTO FUTURO

Como justificativa fundamental, informamos que estamos realizando uma adesão a um Sistema de Ouvidoria para gerenciamento e controle interno.

Todas as manifestações citadas foram realizadas por endereço eletrônico, ligações e de forma presencial.

A ouvidoria Municipal pretende ampliar a divulgação de seus canais por outros meios além do portal oficial do município, como blogs, rádios locais e afins;

Na busca de modernização das atividades, pretendemos utilizar software que facilite a comunicação com os cidadãos assim como a emissão de relatórios que demonstrem não apenas a quantidade de respostas, mas a avaliação da qualidade destas, pois, entendemos que assim como é fundamental o desenvolvimento da cultura da transparência dentro da Administração Pública, também é necessário que a sociedade tome conhecimento do seu direito de acesso à informação, inclusive por meio desta ouvidoria, e o cidadão saiba como usá-lo para acompanhar as ações governamentais, de modo que utilizando as informações públicas de maneira eficiente, o cidadão amplia suas possibilidades de participar do debate público e da gestão do Estado.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ressaltamos a importância da participação da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público, também como um canal aberto para sugestões, para que em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal de comunicação.

A Ouvidoria reitera o compromisso de continuar recebendo as manifestações dos cidadãos, analisar, orientar e encaminhar os casos às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, para que, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria possa identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada.

Agradecemos a atenção e o bom relacionamento que vimos desenvolvendo com nossa população e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Edmauro Cesar Andrade de Lima
Ouvidor Municipal
Mat.: 483712

Edmauro César Andrade de Lima
Ouvidor Geral do Município
Portaria n.º 134/2022

Construindo um novo amanhã!