RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO

EXERCÍCIO 2024

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
e-mail: controladoria@prefeituradavitoria.pe.gov.br
Rua Dr. Demócrito Cavalcante, 144 - Livramento, Vitória de Santo Antão - PE - CEP: 55.602-420 – CNPJ: 11.049.855/0001-23

PAULO ROBERTO LEITE DE ARRUDA
Prefeito

EDMO DA COSTA NEVES FILHO
Vice-Prefeito

RENATTO CÉSAR ANDRADE BARBOSA
Controlador-Geral do Município

RENATTO CÉSAR ANDRADE BARBOSA
Ouvidor-Geral do Município

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
e-mail: controladoria@prefeituradavitoria.pe.gov.br
Rua Dr. Demócrito Cavalcante, 144 - Livramento, Vitória de Santo Antão - PE - CEP: 55.602-420 – CNPJ: 11.049.855/0001-23

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 4
2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA 4
3. CANAIS DE ATENDIMENTO 5
4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO NO ANO DE 2024. 6
4.1 ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA 6
4.2 MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO 7
4.3 SECRETARIAS E ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS 7
4.4 DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA 8
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 9

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
e-mail: controladoria@prefeituradavitoria.pe.gov.br
Rua Dr. Demócrito Cavalcante, 144 - Livramento, Vitória de Santo Antão - PE - CEP: 55.602-420 – CNPJ: 11.049.855/0001-23

1. INTRODUÇÃO

A Controladoria-Geral do Município da Vitória de Santo Antão - PE, apresenta o Relatório de demandas da Ouvidoria Geral - 2024, em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e Decreto nº 254/2022.

O presente Relatório tem por finalidade realizar levantamento pormenorizado acerca das demandas recepcionadas pelos canais de atendimento ao cidadão, de modo a constar registros das manifestações e diligências efetuadas em observância ao atendimento satisfatório e recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura da Cidade da Vitória de Santo Antão.

A transparência na Administração Pública, controle social, integridade no fornecimento das informações são pilares que ganham destaques no processo de recebimento e controle de demandas, em busca de resultados conjugados com a valorização da cidadania, participação social e fortalecimento da democracia.

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 providências cabíveis.

A Ouvidoria-Geral do Município funciona na sede da Prefeitura Municipal no Palácio José Joaquim da Silva Filho, sendo setor responsável a Controladoria-Geral do Município, na Rua Dr. Demócrito Cavalcante, nº 144, Livramento, Vitória de Santo Antão- PE, CEP: 55.602-420, com atendimento ao público das 07h às 13h, de segunda-feira a sexta-feira.

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
e-mail: controladoria@prefeituradavitoria.pe.gov.br
Rua Dr. Demócrito Cavalcante, 144 - Livramento, Vitória de Santo Antão - PE - CEP: 55.602-420 – CNPJ: 11.049.855/0001-23

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recepcionadas por meio de atendimento presencial, e-mail institucional da ouvidoria, pelo Portal Transparência da Prefeitura da Cidade Vitória de Santo Antão, através das abas Ouvidoria e e-SIC (serviço de informação ao cidadão eletrônico).

Durante o período analisado, a Gestão Municipal manteve disponível 06 (seis) canais de atendimento. Sendo eles:

CANAL	ACESSO	REGISTRO
Presencial	Sede da Prefeitura, Setor: Controladoria-Geral do Município, Rua Dr. Demócrito Cavalcante, nº 144, Livramento, Vitória de Santo Antão-PE, CEP: 55.602-420	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
E-mail	ouvidoria@prefeituradavitoria.pe.gov.br	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
Ouvidoria Eletrônica	https://transparencia.prefeituradavitoria.pe.gov.br/app/pe/vitoria-de-santo-antao/1/ouvidoria-municipal	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria.
WhatsApp	(81) 9 9435-3346	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
E-SIC	https://transparencia.prefeituradavitoria.pe.gov.br/app/pe/vitoria-de-santo-antao/1/e-sic	Registro em formulário eletrônico do sistema do e-sic.

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
e-mail: controladoria@prefeituradavitoria.pe.gov.br
Rua Dr. Demócrito Cavalcante, 144 - Livramento, Vitória de Santo Antão - PE - CEP: 55.602-420 – CNPJ: 11.049.855/0001-23

Fale Conosco	https://transparencia.prefeituradavitoria.pe.gov.br/app/pe/vitoria-de-santo-antao/1/fale-conosco	Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura.

4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO NO ANO DE 2024.

O presente relatório, apresentado em forma de gráficos e tabelas, informa o levantamento realizado acerca das manifestações da Ouvidoria recebidas no exercício de 2023, totalizando 918 demandas.

4.1 ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

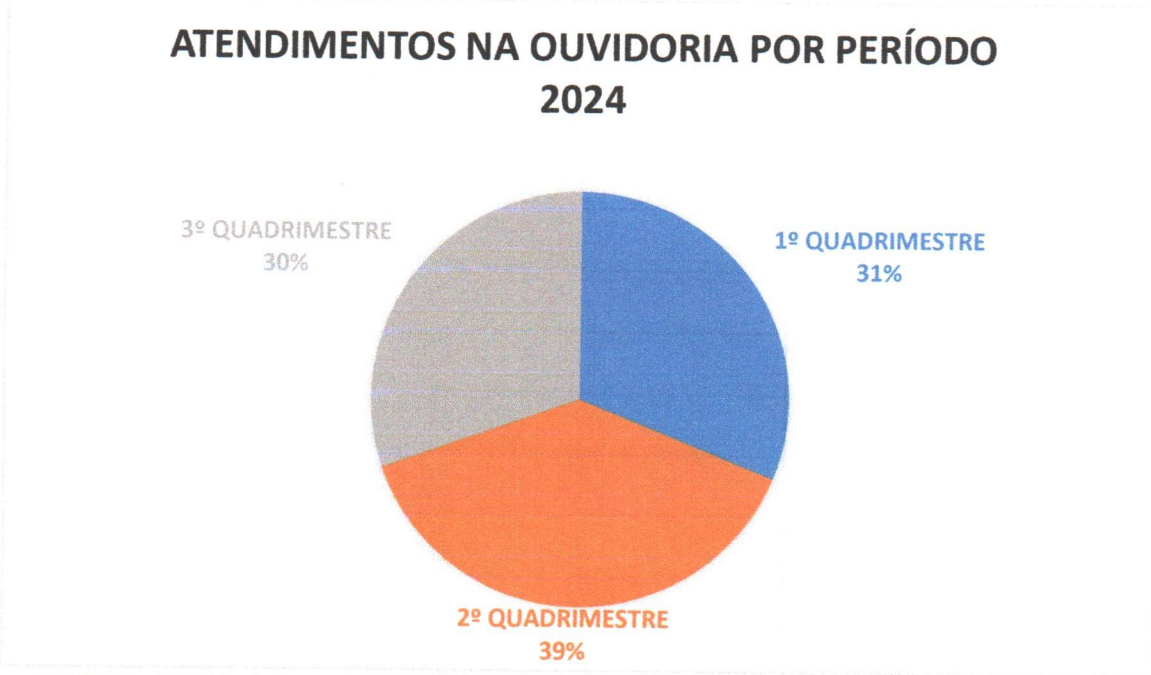

Gráfico 1: Distribuição em porcentagens dos atendimentos por quadrimestre.

Em vista ao gráfico apresentado, verifica-se que no 2° quadrimestre foi o período correspondente ao maior recebimento de solicitações registradas, equivalente a 39%, seguido do 1° quadrimestre onde corresponde acerca de

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
e-mail: controladoria@prefeituradavitoria.pe.gov.br
Rua Dr. Demócrito Cavalcante, 144 - Livramento, Vitória de Santo Antão - PE - CEP: 55.602-420 – CNPJ: 11.049.855/0001-23

31% e o 3º quadrimestre foi o período de menor solicitação, com 30% das demandas do exercício de 2024.

4.2 MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO

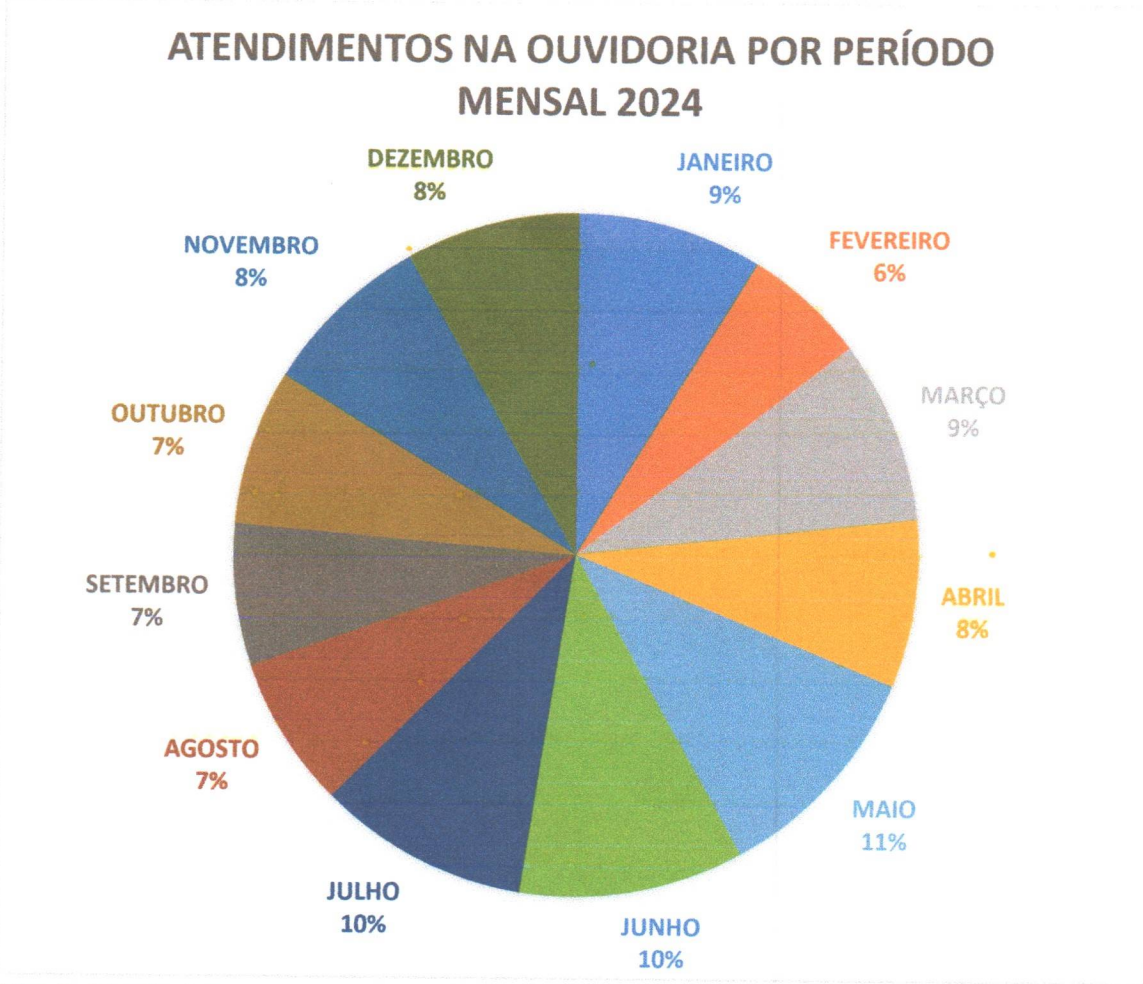

Gráfico 2: Distribuição em porcentagens das manifestações por período de atendimento.

Em relação ao período que mais houve manifestações dos usuários foi no mês de maio, correspondendo a 11%, seguido de junho e julho com 10%.

4.3 SECRETARIAS E ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
e-mail: controladoria@prefeituradavitoria.pe.gov.br
Rua Dr. Demócrito Cavalcante, 144 - Livramento, Vitória de Santo Antão - PE - CEP: 55.602-420 – CNPJ: 11.049.855/0001-23

Gráfico 3: Demonstrativo dos encaminhamentos das manifestações por setor.

Em levantamento realizado em relação às secretarias que mais receberam solicitações, reclamações, elogios ou denúncias, verifica-se que a Secretaria da Fazenda Municipal recebeu maior demanda, registrando 18% da totalidade das demandas emitidas por esta Ouvidoria no ano de 2024, seguida da Secretaria de Serviços Públicos, com 16%, e as demandas resolvidas pela própria Controladoria-Geral, sem envio para as outras secretaria, com 13%.

4.4 DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
e-mail: controladoria@prefeituradavitoria.pe.gov.br
Rua Dr. Demócrito Cavalcante, 144 - Livramento, Vitória de Santo Antão - PE - CEP: 55.602-420 – CNPJ: 11.049.855/0001-23

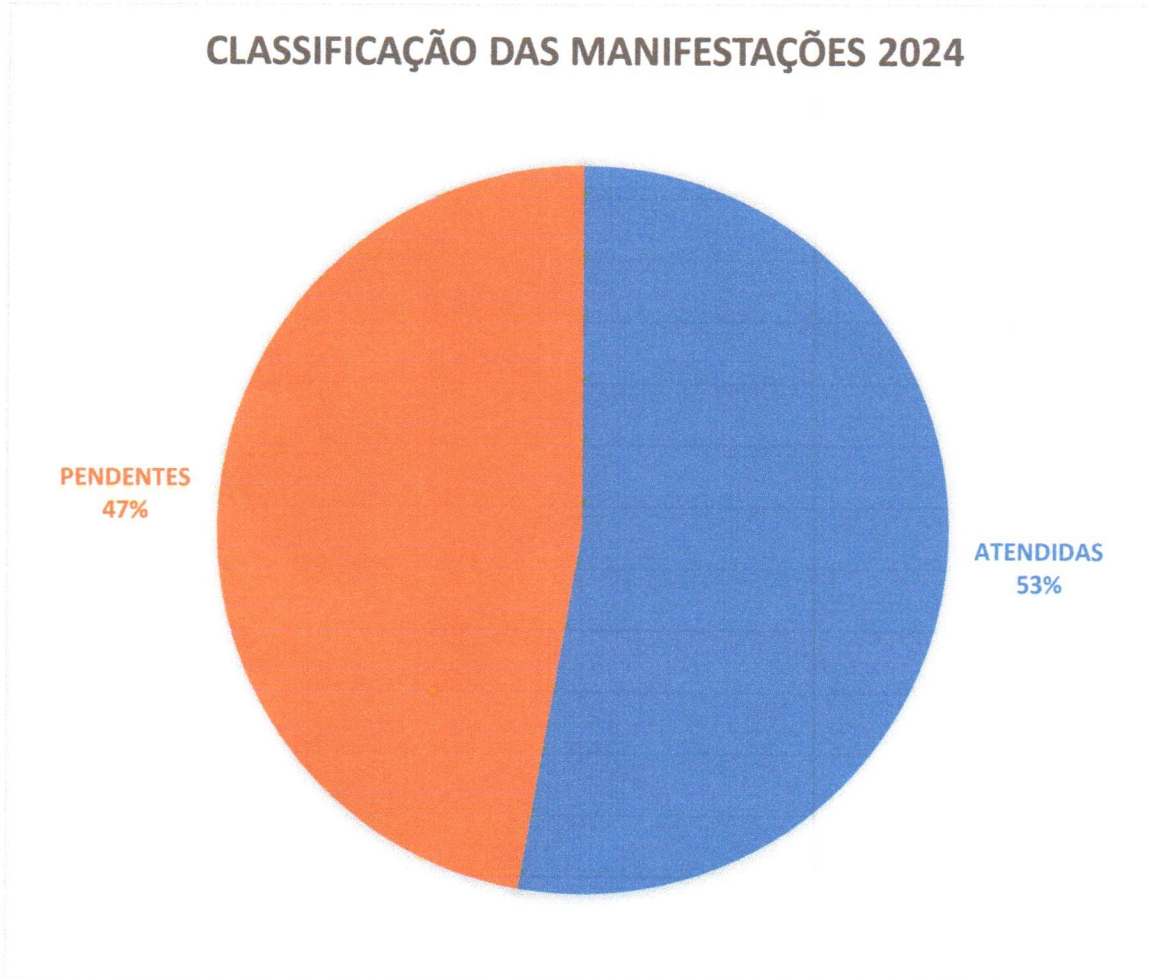

Gráfico 5. Demonstrativo do andamento das demandas.

Em observância à triagem das demandas recepcionadas, verifica-se que 87% é em relação às demandas respondidas e 13% de demandas pendentes.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Preconiza a legislação ora vigente que compete a Ouvidoria-Geral do Município fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal, enfatizando o fortalecimento da democracia.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
e-mail: controladoria@prefeituradavitoria.pe.gov.br
Rua Dr. Demócrito Cavalcante, 144 - Livramento, Vitória de Santo Antão - PE - CEP: 55.602-420 – CNPJ: 11.049.855/0001-23

questões via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Dentre os desafios da Ouvidoria-Geral do Município estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercitar mais efetivamente seu direito. Também nesta feita 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, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe no território.

É sabido que apesar do caminho a ser trilhado, os números da Ouvidoria-Geral do Município corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos da cidade, sendo canal de melhorias e participação social ativa.

Vitória de Santo Antão, 31 de dezembro de 2024.

RENATTO CÉSAR ANDRADE BARBOSA
Controlador-Geral do Município
Ouvidor-Geral do Município
Matrícula 111 480

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
e-mail: controladoria@prefeituradavitoria.pe.gov.br
Rua Dr. Demócrito Cavalcante, 144 - Livramento, Vitória de Santo Antão - PE - CEP: 55.602-420 – CNPJ: 11.049.855/0001-23