

OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL DE CAETÉS,
ESTADO DE PERNAMBUCO.

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2019

CAETÉS,
JANEIRO DE 2020

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral Municipal de Caetés – PE (OGMC), criada em 27 de outubro de 2019, por meio do **Decreto Nº 027/2019**, tem como intuito, intermediar a comunicação entre a Administração Pública Municipal e a Sociedade.

Esse intercâmbio de informações, ocorre por meio de manifestações, sejam elas, *sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias*, protocoladas junto a *Ouvidoria*, de modo presencial ou *online*, tendo como objeto, o Serviço Público propriamente dito e/ou os Servidores Públicos Municipais, que o prestaram.

Como plano secundário, a Ouvidoria se propõe a assegurar o *direito do cidadão de atuar como instrumento de participação social*, e assim, propor e direcionar melhorias nas prestações dos serviços públicos a cargo da administração municipal.

Feitas essas breves considerações, passaremos a seguir, a apresentar o relatório anual das atividades desenvolvidas de 01 de outubro de 2019 (data de sua criação) a 31 de dezembro de 2019.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FUNCIONAMENTO

Por se tratar de uma cidade de pequeno porte, a Administração Pública Municipal, verificou a necessidade de nomear apenas 01 (um) servidor para o desempenho das funções da Ouvidoria.

A servidora Nathalia Almeida, inscrita na Matrícula 12446, por já atuar nas demandas de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e contar com vasta experiência de atendimento ao público e acesso a informação, foi designada para realizar também as atividades de ouvidora no município.

Desde a sua implantação, a Ouvidoria funciona na própria sede da Prefeitura Municipal, localizada na Av. Luiz Pereira Junior, nº 94, Centro desta cidade, e conta com uma sala própria equipada para o desempenho efetivo da função.

O funcionamento, ocorre de segunda a sexta-feira de forma presencial a partir das 09:00h da manhã e remoto a partir das 08:00h, finalizando suas atividades as 13:00h.

CAPACITAÇÃO TÉCNICA E TEÓRICA

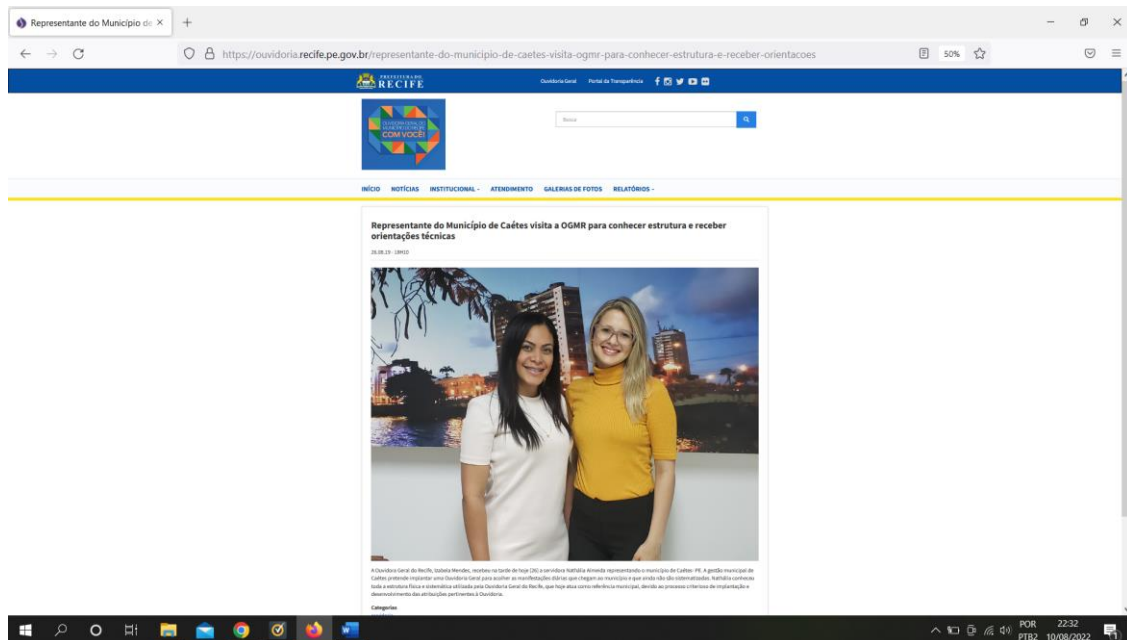
A servidora designada, realizou um curso presencial de 20h aula, fornecido pelo **Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Estado de Pernambuco – CEFOSPE**, na modalidade presencial, no período compreendido entre de 21/08/2019 à 27/08/2019, conforme o certificado abaixo colacionado:



VISITA A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DO RECIFE- PE (OGMR)

No dia 26 de setembro de 2019, a servidora municipal designada, visitou a **Ouvidoria Geral do Recife - OGMR**, onde foi recebida pela Ouvidora Geral Izabela Mendes, com o objetivo de conhecer na prática as atividades e a estrutura de uma Ouvidoria implantada e em funcionamento há anos.

Abaixo, verifica-se a notícia da visita da servidora veiculada no site da Ouvidoria Recifense:



Acessível no link: <https://ouvidoria.recife.pe.gov.br/representante-do-municipio-de-caetes-visita-ogmr-para-conhecer-estrutura-e-receber-orientacoes>

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

No período compreendido entre **01 de outubro de 2019 e 31 de dezembro de 2019**, foram registradas 05 (cinco) manifestações, que abaixo serão melhor classificadas:

NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO E NÚMERO DE ATENDIMENTOS REALIZADO

NATUREZA	NÚMERO ATENDIMENTOS REALIZADOS	PORCENTAGEM (%)
SOLICITAÇÃO	4	80%
RECLAMAÇÃO	0	0%
SUGESTÃO	0	0%
ELOGIO	0	0%
DENÚNCIA	1	20%

CANAL DE ATENDIMENTO UTILIZADO

CANAL UTILIZADO	PORCENTAGEM (%)
E-MAIL	100%
ATENDIMENTO PRESENCIAL	0%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	0%

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

STATUS	PORCENTAGEM (%)
CONCLUÍDAS	100%
CANCELADAS	0%
ARQUIVADAS	0%
EM ANÁLISE	0%

SECRETARIAS E SETORES MAIS DEMANDADOS

SECRETARIA	SETOR	Nº DE ATENDIMENTOS	PORCENTAGEM (%)
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	RECURSOS HUMANOS E COMISSÃO DE LICITAÇÃO	4	80%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	EQUIPE GESTORA	1	20%

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

ASSUNTO	Nº DE ATENDIMENTOS	PORCENTAGEM (%)
CONCURSO PÚBLICO	2	40%
ORÇAMENTO PARTICIPATIVO	1	20%
DENÚNCIA SOBRE SERVIDORES	1	20%
HOMOLOGAÇÃO DE CERTAME	1	20%

Sem nada mais a ser acrescentado, encerra-se o presente relatório anual.

Caetés/PE, 02 de janeiro de 2020.