

OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL DE CAETÉS,
ESTADO DE PERNAMBUCO.

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2020

CAETÉS - PE,
JANEIRO DE 2021

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 janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020.

LOCAL, CONTATO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Desde a sua implantação, a Ouvidoria funciona na própria sede da Prefeitura Municipal, localizada na Av. Luiz Pereira Junior, nº 94, Centro desta cidade.

O cidadão, pode efetuar sua manifestação, presencialmente ou através do *e-mail* institucional, ouvidoria@caetes.pe.gov.br ou por meio do telefone (87) 3783-1160.

Os atendimentos ocorrem 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.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

No período compreendido entre **01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020**, foram registradas **17 (dezessete) manifestações**, que abaixo serão melhor classificadas:

NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO E NÚMERO DE ATENDIMENTOS REALIZADO

NATUREZA	NÚMERO E ATENDIMENTOS REALIZADOS
RECLAMAÇÃO	10

SOLICITAÇÃO	6
DENÚNCIA	1
ELOGIO	0
SUGESTÃO	0
TOTAL	17

CANAL DE ATENDIMENTO UTILIZADO

CANAL UTILIZADO	Nº DE ATENDIMENTOS
E-MAIL	16
ATENDIMENTO PRESENCIAL	1
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	0

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

STATUS	QUANTIDADE
CONCLUÍDAS	16
CANCELADAS	0
ARQUIVADAS	1
EM ANÁLISE	0

SECRETARIAS E SETORES MAIS DEMANDADOS

SECRETARIA	SETOR	Nº DE ATENDIMENTOS
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	RECURSOS HUMANOS E SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)	13
SECRETARIA DE FINANÇAS	SETOR DE TRIBUTOS	3
SECRETARIA DE SAÚDE	HOSPITAL MUNICIPAL	1

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

ASSUNTO	Nº DE ATENDIMENTOS
SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	7
EMISSÃO DE ISS	2
CONCURSO PÚBLICO	3
DEMAIS ASSUNTOS	5

Sem mais para o momento, damos por encerrado o presente relatório.

Caetés/PE, 02 de janeiro de 2021.