

**OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL DE CAETÉS/PE**

**Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal – 2023**

**CAETÉS - PE  
JANEIRO DE 2024**

## INTRODUÇÃO

A **Lei Federal 13.460/2017** que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em seu artigo 14, inciso II, prevê que **anualmente as Ouvidorias Públicas deverão elaborar o relatório de gestão**, de modo a consolidar as informações encaminhadas pelos usuários dos serviços e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

Assim, de modo a se adequar ao que prevê a legislação vigente, o Município de Caetés/PE, por meio de sua Ouvidora Geral, vem apresentar o **Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal do ano de 2023**.

## PERÍODO DE ABRANGÊNCIA

Este relatório visa detalhar a intercomunicação existente entre os cidadãos e o Poder Executivo Municipal, particularizando e classificando as manifestações dos usuários do serviço público, no **período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023**.

## BASE LEGAL

**LEI MUNICIPAL Nº 592 DE 05 DE DEZEMBRO DE 2022.** Cria a Ouvidoria Geral do Município, no âmbito do Poder Executivo, dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, e dá outras providências;

**LEI FEDERAL Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações.

**LEI FEDERAL Nº 12.965, de 23 de abril de 2014.** Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil (Marco Civil da Internet).

**LEI FEDERAL Nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**DECRETO FEDERAL Nº 9.094, de 17 de julho de 2017.** Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

**LEI FEDERAL Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Dispõe sobre a proteção de dados pessoais.

## O QUE É A OUVIDORIA?

Em poucas palavras, no serviço público a ouvidoria é uma **“ponte”** entre o cidadão e a Gestão Municipal, sendo um canal para os usuários de serviços públicos apresentarem **sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias**.

De acordo com os parâmetros de classificação, temos como:

**SUGESTÃO:** a proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Prefeitura.

**ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

**SOLICITAÇÃO:** requerimento de informações, serviços, etc.

**RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal.

**DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

## CANAIS DE ACESSO

Qualquer cidadão pode enviar sua demanda por meio dos seguintes canais de comunicação:

- **Central de atendimento telefônico:** (87) 99136-6612
- **Portal da Ouvidoria:** <http://162.214.186.142:16444/transparencia/caetes/prefeitura/manifestacao.faces>
- **E-mail:** [ouvidoria@caetes.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@caetes.pe.gov.br)
- **Atendimento Presencial:** Av. Luiz Pereira Júnior, nº 94, Centro, Caetés/PE - Horário de Atendimento: de Segunda a Sexta das 8:30h às 13:00h.

## MAPA GERAL DE ATENDIMENTOS

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023 foram realizados **08 (oito) atendimentos**.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



Conforme o gráfico acima exposto, neste lapso temporal foram registradas **07 (sete) solicitações e 01 (uma) reclamação**.

## CANAIS DE ENTRADA

Mesmo o município ofertando diversos meios de comunicação, 100% (cem por cento) dos usuários enviaram suas manifestações através do e-mail institucional: **ouvidoria@caetes.pe.gov.br**.

## SETORES MAIS DEMANDADOS

O setor mais requisitado na Ouvidoria foi o de **Recursos Humanos**, que recebeu (05) cinco manifestações, seguido da **Secretaria de Educação, Comissão de Licitações e Secretaria de Saúde**, onde cada um, respectivamente, recebeu 01 (uma) manifestação.

## STATUS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Das 08 (oito) manifestações recebidas, apenas 01 (uma) foi arquivada, uma vez que o solicitante se equivocou quanto ao município responsável a atendê-la.

## SUGESTÃO DE MELHORIAS A SEREM ADOTADAS

Com base nas solicitações recebidas, esta ouvidoria aponta como melhoria a ser realizada, a implantação de Caixas de Reclamações, Sugestões e Elogios nos principais órgãos municipais, de modo a divulgar e facilitar o acesso a Ouvidoria, bem como, democratizá-lo àqueles cidadãos que não possuem acesso à internet e/ou dificuldades de locomoção à sede da Ouvidoria.

Sem mais para o momento, encerra-se o presente relatório.

Caetés/PE, 31 de janeiro de 2024.