RELATORIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO DO CABO DE SANTO AGOSTINHO – PE

ANO 2024

Prefeitura Municipal do Cabo de Santo Agostinho
Endereço: CAM 1 - Rua Manoel Queirós da Silva, 145 - Torrinha
Horário de atendimento: das 08:00 horas às 16:00 horas
Telefones: 0800.020.5544 ou (81) 3524.9251
E-mail: ouvidoria@cabo.pe.gov.br
URL: http://www.cabo.pe.gov.br

FICHA TÉCNICA

PREFEITO
Luiz Cabral de Oliveira Filho

VICE – PREFEITO
Jamerson Wellington Ramos da Silva

CONTROLADORA GERAL
Rizelma Soraia Ferreira

OUVIDORA
Suelane Carolina Santana da Silva

APRESENTAÇÃO

A **Ouvidoria Geral do Município do Cabo de Santo Agostinho (OGMC)** atua como um canal essencial de escuta ativa da população, avaliando a eficiência, eficácia e efetividade das ações institucionais. Seu papel é fundamental na valorização da cidadania, promovendo e defendendo direitos, além de fortalecer a participação e o controle social, garantindo que a administração pública cumpra seu propósito de servir ao interesse coletivo.

Com autonomia, independência e transparência, a Ouvidoria busca consolidar-se como um instrumento legítimo de controle social, mediando a relação entre os cidadãos e a Gestão Municipal, contribuindo para uma administração mais acessível, responsiva e comprometida com as demandas da sociedade.

BASE NORMATIVA, ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

As Ouvidorias foram instituídas e regulamentadas pela **Lei Federal nº 13.460/2017**. No município do Cabo de Santo Agostinho, a **Ouvidoria Geral** foi criada pela **Lei Municipal nº 2.277**, em seu **Artigo 8º**, de outubro de 2005.

A **Lei de Acesso à Informação (LAI)**, instituída pela **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**, regulamenta o direito constitucional de acesso a informações públicas, conforme disposto no **Art. 5º, inciso XXXIII**, **Art. 37, § 3º, inciso II**, e **Art. 216, § 2º** da **Constituição Federal**. Nesse contexto, o **e-SIC** representa um mecanismo de **transparência passiva**, permitindo que cidadãos solicitem informações diretamente aos órgãos públicos.

Em conformidade com a **Lei Federal nº 13.460/2017**, apresentamos o **Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria**, referente às atividades realizadas entre **01/01/2024 e 31/12/2024**. Ao prestar contas à sociedade, a **Ouvidoria Geral** não apenas cumpre com os requisitos de transparência da administração pública e as determinações legais, mas também fortalece a participação social na gestão pública, promovendo um governo mais acessível e responsivo às demandas da população.

MISSÃO

Ser o elo de comunicação entre os munícipes e a administração pública municipal, atuando com **imparcialidade e ética**. Garantir o direito dos cidadãos de se manifestarem e receberem respostas dos órgãos municipais, além de propor melhorias para o aperfeiçoamento da gestão pública. Promover ações

que estimulem a participação popular, assegurando **transparência e eficiência** na prestação dos serviços públicos.

VISÃO

Consolidar-se como um **órgão de referência e alta confiabilidade**, sendo reconhecido pelo compromisso com a transparência e a qualidade no atendimento ao cidadão. Integrar **Departamentos e Secretarias**, fortalecendo parcerias e aprimorando continuamente as atividades da Ouvidoria Geral do Município.

VALORES

Atuar com **transparência, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência**, garantindo um atendimento **ético e respeitoso** aos cidadãos que utilizam os serviços públicos municipais.

NOSSOS CANAIS DE COMUNICAÇÕES

Em conformidade com os princípios constitucionais da administração pública, a Ouvidoria atua de forma **ágil, objetiva e imparcial**, garantindo **qualidade e transparência** no atendimento aos cidadãos. A **Carta de Serviços ao Cidadão** e o **Relatório Anual das Atividades da Ouvidoria** estão disponíveis no site oficial do município, reforçando o compromisso com a transparência e a participação social. O atendimento é acessível a todos os munícipes, incluindo servidores e demais colaboradores.

Site: www.cabo.pe.gov.br/ouvidoria

Email: ouvidoria@cabo.pe.gov.br

Fone: 0800.020.5544 / (81) 3524.9251

No período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024**, a Ouvidoria Geral do Município registrou um total de **1.176 manifestações**, representando uma redução de **880 registros** em comparação ao ano de 2023.

A média mensal foi de **71 manifestações**, distribuídas entre reclamações, denúncias, comunicações, sugestões, elogios e solicitações. O **tempo médio de resposta** foi de **35 dias**.

A distribuição dos registros pelos canais de atendimento foi a seguinte:

✅ **E-mail**: 28 registros

✅ **Site oficial**: 402 registros

✅ **Atendimento presencial**: 37 registros

✅ **WhatsApp**: 273 registros

✅ **Aplicativo eOuve**: 411 registros

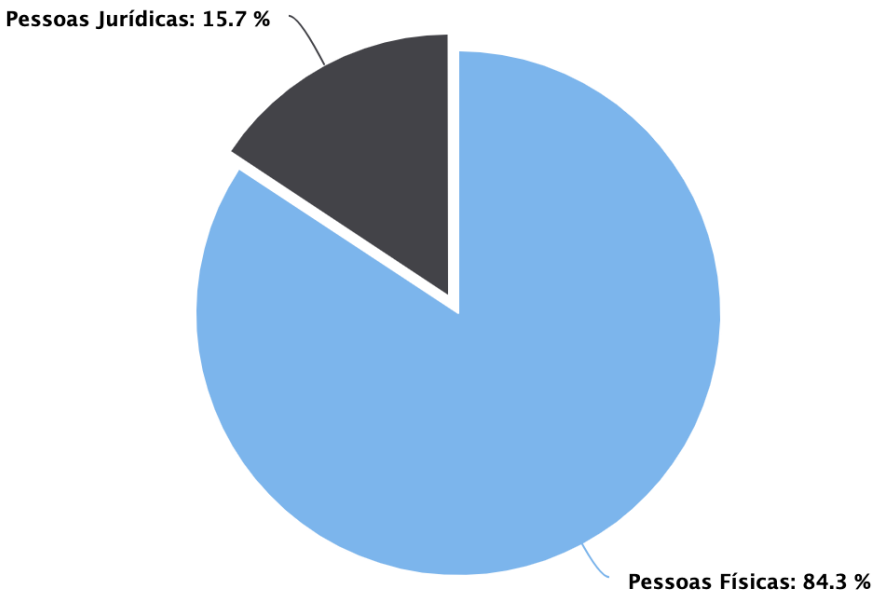
✅ **Telefone**: 25 registros

É importante destacar que a Ouvidoria atua como um **órgão de segunda instância**, oferecendo suporte aos cidadãos mesmo nos casos em que as manifestações são consideradas improcedentes. Além de acolher e analisar as demandas, a Ouvidoria **orienta os demandantes sobre os canais mais adequados**, redirecionando automaticamente os registros aos órgãos competentes sempre que possível.

O detalhamento estatístico das atividades da Ouvidoria em 2024 permite **identificar oportunidades de melhoria** nos processos administrativos e aprimorar as ações da gestão municipal. Além de garantir a transparência na administração pública, essa análise contribui para o **fortalecimento da participação social** na construção de políticas públicas mais eficientes.

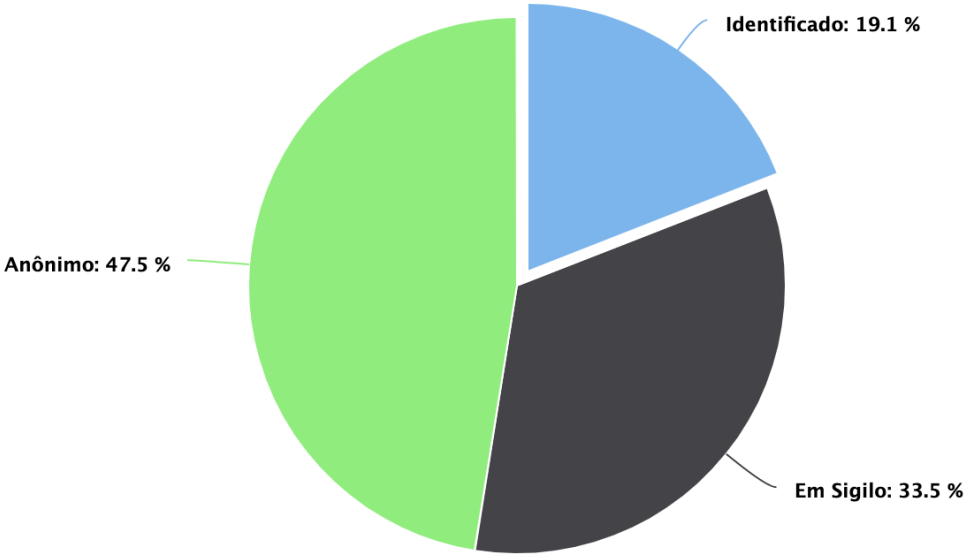
Dados por Natureza Jurídica

Fonte: Portal da Transparência



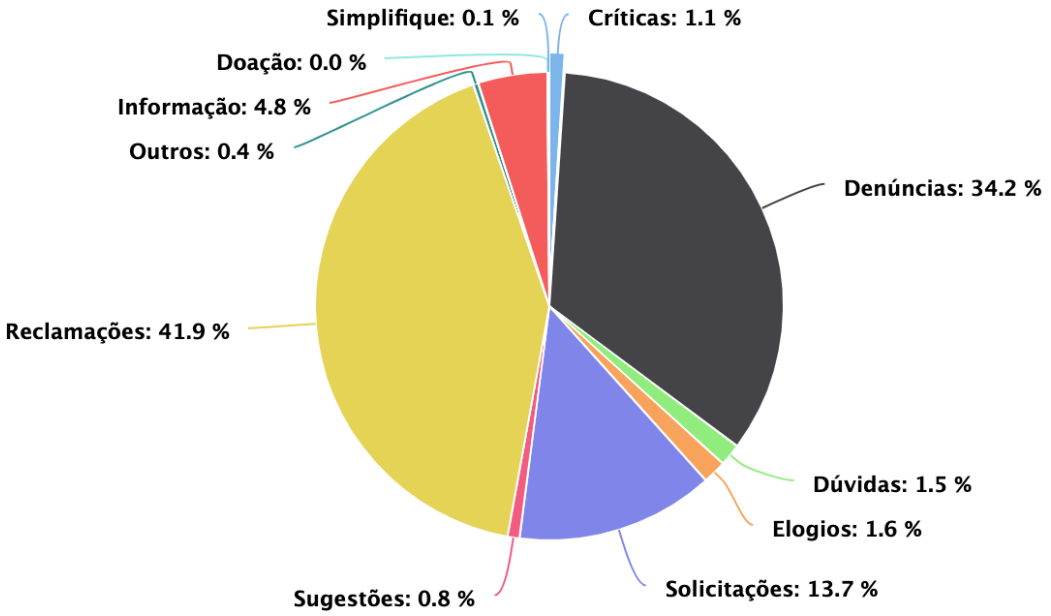
Dados por Tipo de Identificação

Fonte: Portal da Transparência



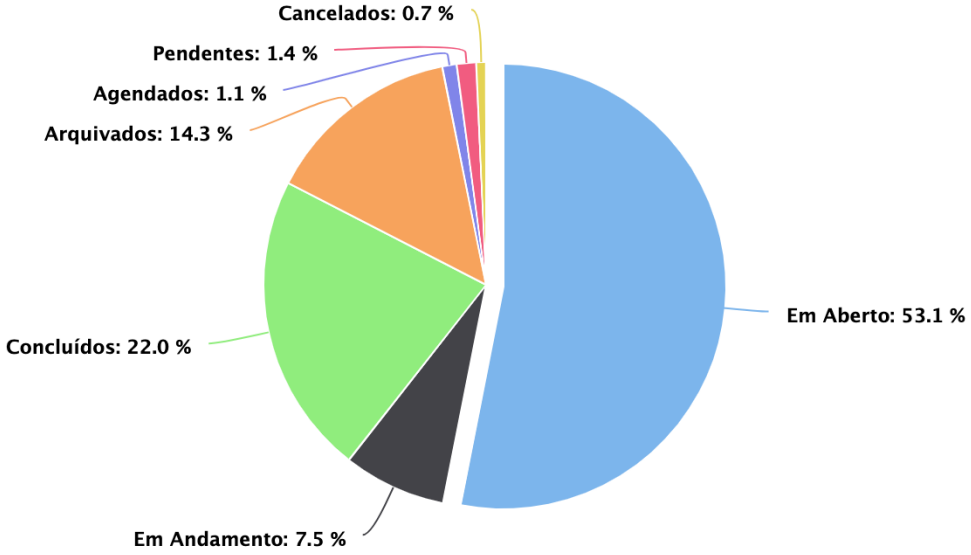
Dados por Natureza da Manifestação

Fonte: Portal da Transparência



Dados dos registros da Ouvidoria

Fonte: Portal da Transparência



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação da Ouvidoria Municipal vai além da solução pontual e tempestiva das manifestações recebidas. De forma proativa, busca antecipar possíveis problemas, promovendo a institucionalização de processos que fortaleçam a administração pública.

Nesse sentido, a Ouvidoria tem se empenhado em identificar oportunidades de melhoria e oferecer subsídios para o aperfeiçoamento da gestão municipal, contribuindo para o desenvolvimento contínuo da instituição.

Reafirmando seu papel como instância de **promoção e proteção dos direitos**, a Ouvidoria Geral reforça seu compromisso com a **participação cidadã e o controle social**, consolidando-se como um instrumento essencial para a transparência e a eficiência da administração pública.