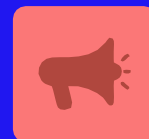
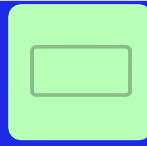


# RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAIS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GOIANA

2023





## OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**EDUARDO HONÓRIO CARNEIRO**  
Prefeito



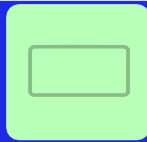
**FELIPE FEITOSA DA SILVA**  
Ouvidor Geral

**CLARICE NUNES**

Apoio administrativo

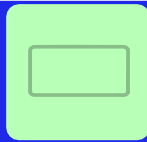
**GOIANA**  
PREFEITURA

**OUIDORIA**  
GOIANA - PE



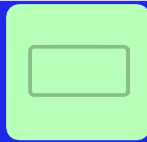
## **OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**81 9 9402-7135 / [ouvidoria@goiana.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@goiana.pe.gov.br)**  
**<https://goiana.flowdocs.com.br:2096/public/home>**



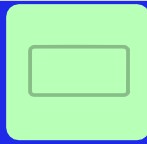
## SUMÁRIO

<b>1. Apresentação</b>	<b>1</b>
<b>2. Descrição das atribuições</b>	<b>2</b>
<b>3. Equipe da Ouvidoria</b>	<b>3-4</b>
<b>4. Dados das manifestações por semestre</b>	<b>5-10</b>
<b>5. Dados totais e acompanhamento</b>	<b>11-13</b>
<b>6. Apontamentos de melhorias</b>	<b>14</b>
<b>7. Considerações finais</b>	<b>15</b>



## APRESENTAÇÃO

Em seu primeiro ano de criação, a Ouvidoria geral do município de Goiana demonstra-se como principal instrumento de comunicação entre a Prefeitura municipal e os usuários de serviços Públicos, a Ouvidoria, registrou 1.858 manifestações realizadas de janeiro à dezembro de 2023, pelos usuários de serviços públicos, refletindo intensa procura pelos serviços de Ouvidoria, que está cada vez mais conhecida pela população. Estes dados, quando comparados com dados semestrais, que serão posteriormente apresentados, é possível verificar o crescimento considerável da procura aos serviços de Ouvidoria. Isso só foi possível, graças a intensa campanha de divulgação feita no município, que contou com apoio da secretaria de comunicação, onde creditou através das Redes sociais, Rádio e imprensa local a informação para os usuários de que no município, agora havia possibilidade de terem suas demandas Ouvidas através de canais de atendimento. É possível verificar que, as manifestações trazidas pelos usuários, englobam temas diversificados dentre as possibilidades de elogio, reclamação, denúncia solicitação e sugestão. A ouvidoria Geral no município de Goiana, tem status de Secretaria Municipal, trabalhando em conjunto com o gabinete do Prefeito, controle interno e demais secretarias municipais. Para facilitar a comunicação dos munícipes e usuários de serviços públicos, e na realização de suas manifestações, são disponibilizados diversos canais, para atendimento tais como: Plataforma integrada através do flowdocs, disponível no site do município, qual seja <https://goiana.pe.gov.br/> ; e-mail institucional: [Ouvidoria@goiana.pe.gov.br](mailto:Ouvidoria@goiana.pe.gov.br) ; telefone com whatsapp web através do número 81 99402-7135 , além do atendimento presencial, que é feito na sede do Gabinete do Prefeito, que fica localizado na Avenida Marechal Deodoro da Fonseca, SN, centro, Goiana-PE, CEP: 55900-000. Todas as modalidades estão disponíveis das 08:00h às 16:00h em dias úteis. Outro recurso implantado e acompanhado pela Ouvidoria do Município é Carta de Serviços, das secretarias que funcionam como verdadeiro manual de orientação dos serviços oferecidos pelas secretarias municipais, fornecendo todas as informações que poderão lhe garantir não apenas uma busca de atendimento mais eficiente e celere.

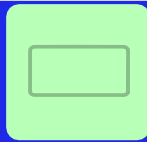


## DESCRIÇÃO DAS ATRIBUIÇÕES

A Lei Federal 13.460 dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, elenca algumas atribuições direcionadas as Ouvidorias tais como: A missão promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos.

Sendo importante destacar que a Ouvidoria atua na defesa dos direitos dos cidadãos, consumidores e usuários de produtos e serviços no esclarecimento dos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o cidadão e as organizações, atuando como segunda instância administrativa no atendimento de suas manifestações. O município de Goiana, regulamentou a ouvidoria através da Lei de nº 2.531/2022 onde descreve as atribuições necessárias ao funcionamento da Ouvidoria, tais como:

Promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos, relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como, representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros Órgãos e Entidades integrantes da Administração Municipal. Art. 3º - Compete à Ouvidoria Geral do Município de Goiana: I. receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Goiana, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos.



## EQUIPE DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Em 2023 a equipe foi composta pelos seguintes servidores:

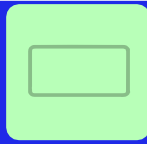
- Ouvidor do Município: Sr. Felipe Feitosa da Silva;

- Apoio administrativo cedida pela SECOM: Sra Clarice Vitória da Silva Nunes

No ano de 2023., foram contabilizadas pouco mais de 50 horas de capacitação para os funcionários da Ouvidoria Geral do município, dentre essas, participação conjunta à controladoria geral do estado e Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco, além de entrevistas concedidas pelo Ouvidor Geral do município aos meios de comunicação locais, conforme registros a seguir:

**TURMA ATENDIMENTO EM OUVIDORIA  
22 A 24 DE AGOSTO DE 2023**





## SEMINÁRIO REDE OUVIR PE

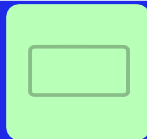


## PARTICIPAÇÃO RÁDIO NOVA FM



## PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA CAFÉ E PROSA





## DADOS ESTATÍSTICOS POR TRIMESTRE

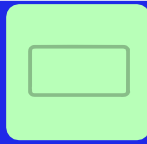
Conforme dados abaixo, podemos destacar a crescente demanda de manifestações ao longo dos 4 trimestres do ano de 2023.

### I TRIMESTRE

MESES	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	
JANEIRO	17	4	
FEVEREIRO	20	16	
MARÇO	24	25	
<b>TOTAL:</b>	<b>61</b>	<b>45</b>	<b>106</b>

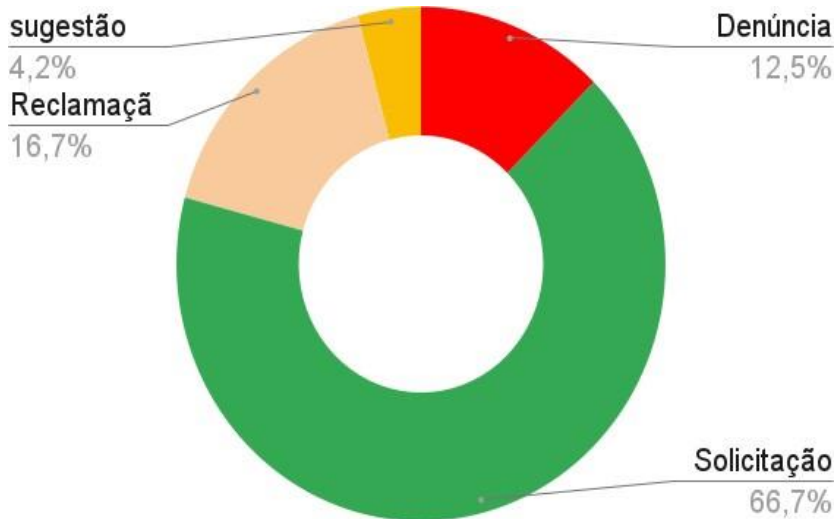
Desse total, 24 foram manifestações classificadas em suas modalidades como: Elogio, reclamação, denúncia, solicitação e sugestão, recebidos pelo sistema de Ouvidoria integrado e e-mail. As demais 21 manifestações faltantes no quadro abaixo, não foram separadas por modalidades visto que, foram recebidas por ligação; e 61 foram de pedidos de acesso à informação. Conforme tabela abaixo:

Modalidades	Quantidade
Solicitação	16
Reclamação	4
Denúncia	3
Sugestão	1
Elogio	0



## Demonstrativo de manifestações I trimestre.

1-

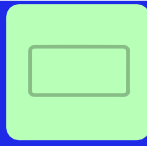


II

## TRIMESTRE

MESES	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	
ABRIL	31	27	
MAIO	82	26	
JUNHO	92	43	
<b>TOTAL:</b>	<b>205</b>	<b>96</b>	<b>301</b>

Desse total, 64 foram manifestações classificadas em suas modalidades como: Elogio, reclamação, denúncia, solicitação e sugestão, recebidos pelo sistema de Ouvidoria integrado e e-mail. As demais 32 manifestações faltantes no quadro abaixo, não foram separadas por modalidades visto que, foram recebidas por ligação; e 205 foram de pedidos de acesso à informação. Conforme tabela abaixo:

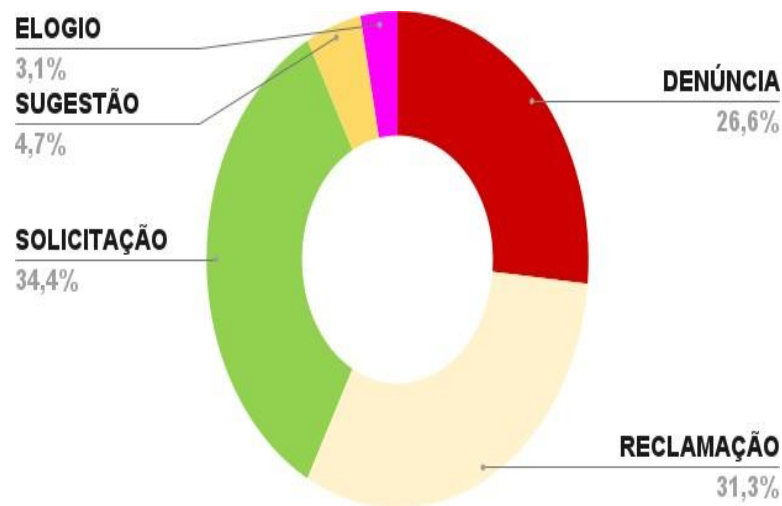


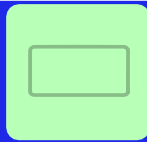
Dentre as manifestações que foram recepcionadas, temos:

Modalidades	Quantidade
Solicitação	22
Reclamação	20
Denúncia	17
Sugestão	3
Elogio	2

Demonstrativo de manifestações II trimestre.

2-



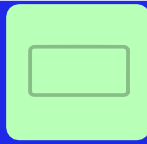


**III** **TRIMESTRE**

MESES	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	
JULHO	116	81	
AGOSTO	288	102	
SETEMBRO	163	75	
<b>TOTAL:</b>	<b>567</b>	<b>258</b>	<b>825</b>

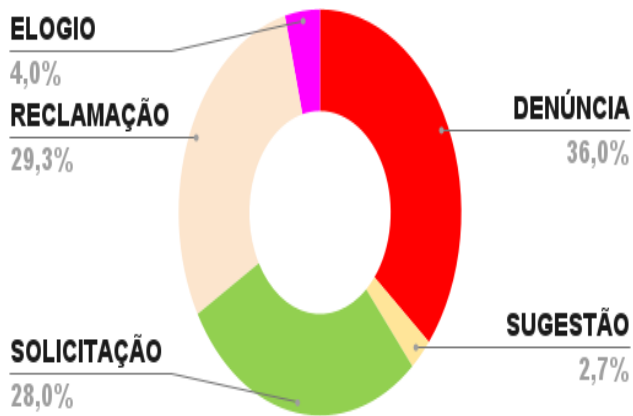
Desse total, 75 foram manifestações classificadas em suas modalidades como: Elogio, reclamação, denúncia, solicitação e sugestão, recebidos pelo sistema de Ouvidoria integrado e e-mail. As demais 183 manifestações faltantes no quadro abaixo, não foram separadas por modalidades visto que, foram recebidas por ligação; e 567 foram de pedidos de acesso à informação. Conforme tabela abaixo:

Modalidades	Quantidade
Denúncia	27
Reclamação	22
Solicitação	21
Sugestão	2
Elogio	3



**Demonstrativo de manifestações III trimestre.**

3-

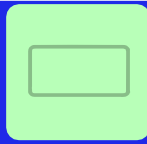


**IV**

**TRIMESTRE**

MESES	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	
OUTUBRO	143	30	
NOVEMBRO	147	79	
DEZEMBRO	164	63	
<b>TOTAL:</b>	<b>454</b>	<b>172</b>	<b>626</b>

Desse total, 172 foram manifestações classificadas em suas modalidades como: Elogio, reclamação, denúncia, solicitação e sugestão, recebidas pelo sistema de Ouvidoria integrado e e-mail; e 454 foram de pedidos de acesso à informação. Conforme tabela abaixo:



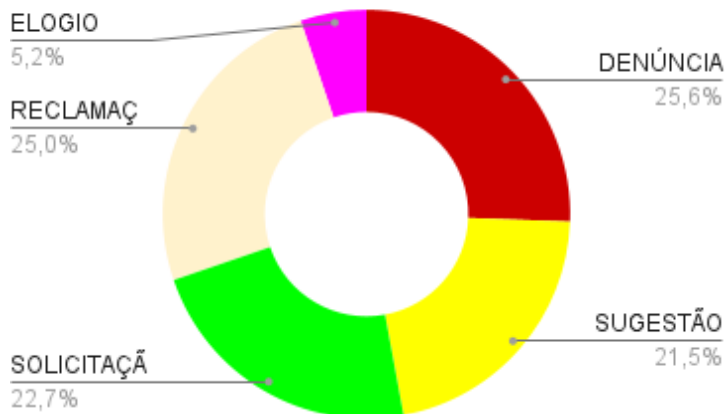
Dentre as manifestações que foram recepcionadas, temos:

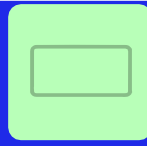
Modalidades	Quantidade
Denúncia	44
Reclamação	43
Solicitação	39
Sugestão	37
Elogio	9

Demonstrativo de manifestações IV trimestre.

4-

#### MODALIDADES





## DADOS TOTAIS E ACOMPANHAMENTO

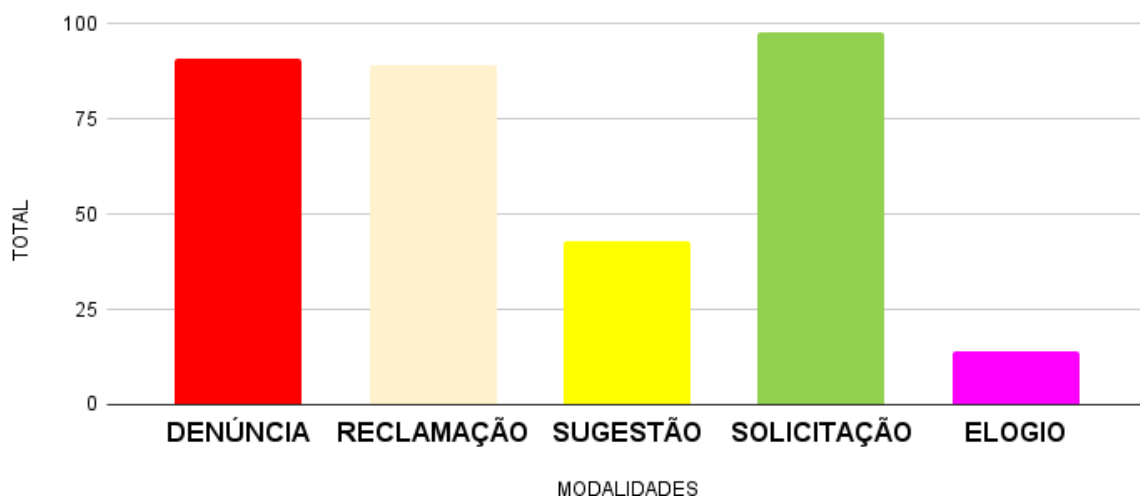
Dados anuais por modalidades contabilizadas:

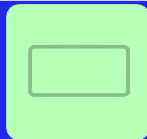
Modalidades	Quantidade
Solicitação	98
Denúncia	91
Reclamação	89
Sugestão	43
Elogio	14

Do total de 571 manifestações, 335 foram classificadas por modalidades acima representadas, as demais 236 não foram separadas por modalidades visto que, foram recebidas por ligação.

5-

### QUANTIDADE ANUAL DAS MODALIDADES

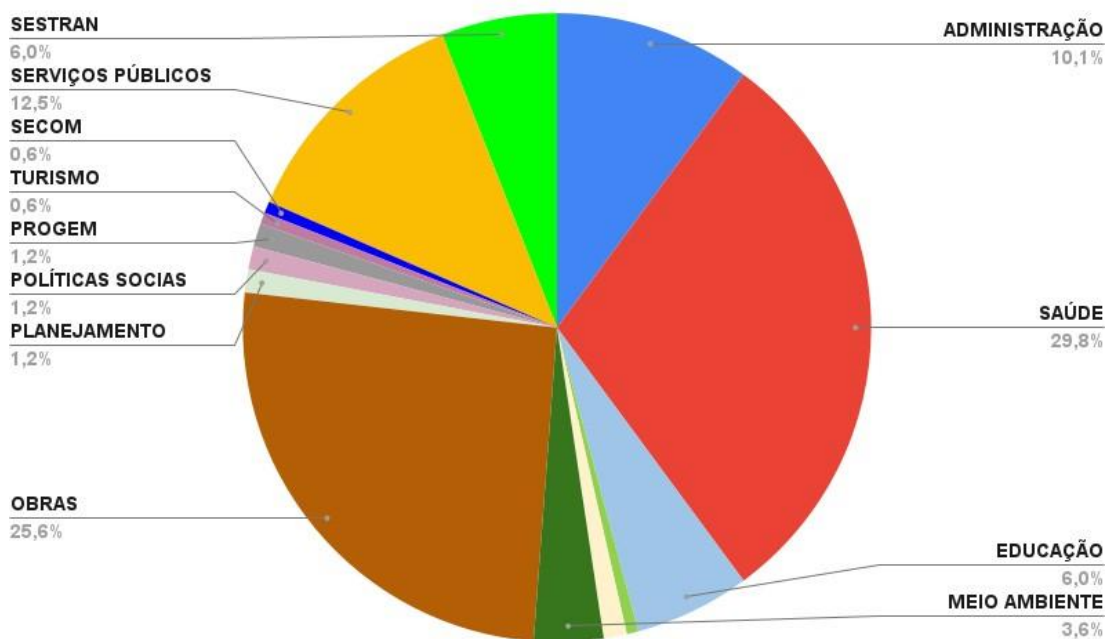




No gráfico abaixo, é demonstrado dentre as secretarias municipais quais tiveram maior abrangência nas manifestações. Como pode ser visto, à secretaria de **saúde-SESAU** obteve **29,8%** do total, sendo seguida pela secretaria de **Obras-SEURBO** com **25,6%**, e em terceiro lugar, à secretaria de serviços públicos-**SEMANGES** com **12,5%** de todas as manifestações recebidas.

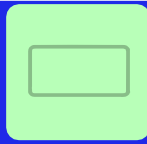
6-

#### DADOS 2023 MANIFESTAÇÕES



Na tabela abaixo, observa-se a média de respostas das manifestações endereçadas as secretarias

SECRETARIAS	PERÍODO EM DIAS ÚTEIS DE RESPOSTA
ADMINISTRAÇÃO	5
SAÚDE	8
EDUCAÇÃO	23
ESPORTES	7
FINANÇAS	17

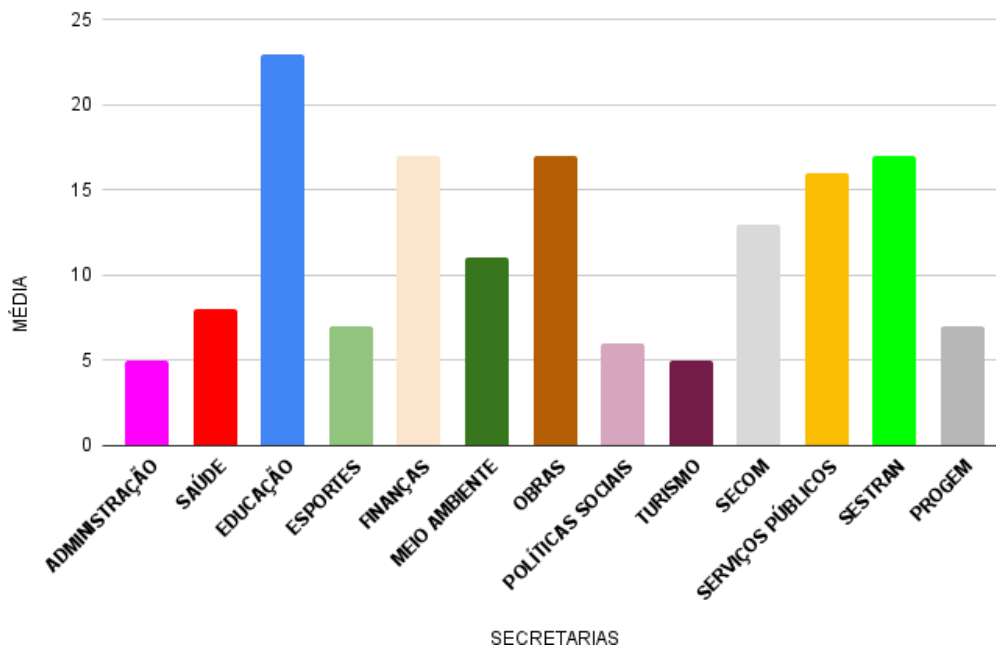


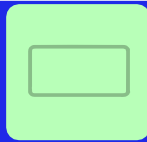
MEIO AMBIENTE	11
OBRAS	17
POLÍTICAS SOCIAIS	6
TURISMO	5
SECOM	13
SERVIÇOS PÚBLICOS	16
SESTRAN	17
PROGEM	7

Demonstrativo em gráfico:

7-

### TEMPO MÉDIA POR SECRETARIAS





## APONTAMENTOS DE MELHORIAS

### APONTAMENTO DE DIFICULDADES ENCONTRADAS

Destacam-se como relevantes problemas a serem superados:

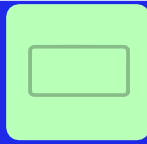
- a) a morosidade no tratamento dos protocolos por parte de algumas secretarias, que acabam por desrespeitar o prazo legal de resposta da Ouvidoria Municipal, exigindo reiteraões e telefonemas, que nem sempre têm sucesso;
- b) nas devolutivas oferecidas, reclama a atenção em alguns casos, o oferecimento de respostas superficiais, inadequadas, bem como diversas do objeto de questionamento dos usuários obrigando-nos a retorná-los à origem para esclarecimento.
- c) com o aumento constante da demanda é preciso de atenção quanto a quantidade de servidores à disposição desta ouvidoria, fazendo-se necessária a disponibilidade e qualificação dos mesmos.

#### Destacamos a seguir pontos que melhoraram no ano de 2023 pela administração pública:

- a) **Funcionamento da Ouvidoria Geral do município:** Diante das recomendações do tribunal de contas do Estado de PE, e necessidade local de criação de canal, a população em sua maioria avalia positivamente, conforme feedback recebido em ligações e mensagens por aplicativo de whatsapp.
- b) **Carta de Serviços** não apenas foi atualizada com as novas configurações estruturais da administração, como também está mais fácil de localizar no site e de realizar pesquisas por meio de eficiente sistema de busca, que engloba todos os serviços voltados à população.
- c) **Divulgação** do Atendimento online nas redes sociais;
- d) **Divulgação** de relatórios de ouvidoria no site da municipalidade,

#### Destacamos a seguir pontos a serem melhorados pela administração pública municipal:

- e) Disponibilização de linha telefônica nas secretarias municipais, facilitando a comunicação entre as secretarias e os usuários de serviços públicos. Muitos usuários entraram em contato com a ouvidoria Geral, relatando as problemáticas que geram a impossibilidade de comunicação.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2023 a Ouvidoria concentrou esforços em apresentar aos munícipes que atua nos interesses dos seus direitos, informando canais de atendimento e conscientizando sobre a importância da manifestação, para a melhoria contínua da qualidade de atendimento dos serviços prestados aos usuários de serviços públicos, de modo que, foram registrados o envio de 196 ofícios para as secretarias municipais e entidades que compõem a administração municipal, pedindo providências quanto as demandas apresentadas. Destes registros, a secretaria de trânsito do município de Goiana (SESTRAN), obteve atraso em uma das respostas, sobre manifestação acerca de aplicação de multa de trânsito de forma indevida, sendo posteriormente resolvida. Todas as demais secretarias municipais, cumpriram resposta as demandas, de acordo com o prazo de 30 dias, estipulado pela Legislação de Proteção da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos Lei nº 13.460/2017. Considerando a recente criação da Ouvidoria Geral, o município de Goiana, se sobressaiu, conseguindo responder a todas as demandas manifestadas pelos usuários de serviços públicos.

### DO PRAZO DE RESPOSTA AO USUÁRIO DE SERVIÇO PÚBLICO E LEGISLAÇÕES CORRELATAS À OUVIDORIA

- Lei 13.460\2017, código de defesa dos usuários de serviços públicos, estabelece o prazo de 30 dias podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa;
- LEI Nº 13.853, DE 8 DE JULHO DE 2019 Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências;
- DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017 Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

FELIPE FEITOSA  
DA SILVA

Assinado de forma digital por  
FELIPE FEITOSA DA SILVA  
Dados: 2024.03.21 13:59:13  
-03'00"

**FELIPE FEITOSA DA SILVA**  
**Ouvidor Geral do município**  
**Portaria nº 012/2023**

