

RELATÓRIO

20  
23

RELATÓRIO ANUAL  
OUVIDORIA MUNICIPAL



**Casinhas / PE**



# Ouvidoria Municipal

A Lei Federal nº 13.460/17, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública, no entanto, no inciso II, do art. 14, da mesma lei, estabelece que as Ouvidorias precisam apresentar Relatório Anual de Gestão, contendo, os resultados de informações e atendimentos obtidos durante o ano.

As atividades de Ouvidoria do Município de Casinhas, foi criada através do Decreto nº 38/2022 de 09 agosto de 2022, considerando a necessidade do Poder Executivo Municipal adotar um canal de comunicação com a sociedade, que vise à melhoria constante de seus serviços, atendendo o direito à prestação de serviço de qualidade, o acesso à informação, a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público que devem ser incentivados e praticados, para a defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático.

O Decreto nº 38/2022 de 09 agosto de 2022, estabelece no inciso III, do art. 3º, que o Ouvidor precisa apresentar Relatório Anual, contendo as atividades desenvolvidas durante o ano, concedendo a devida publicidade.

Portanto, o presente relatório, objetiva disponibilizar as informações e atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Casinhas do ano de 2023.



# Canais de Atendimento

O site adotado pela Prefeitura Municipal de Casinhas oferece total transparência e eficiência no atendimento ao cidadão, sendo possível registrar: reclamações, denúncias, sugestões e elogios:

<http://casinhas.pe.gov.br/ouvidoria/>

O munícipe pode optar também pelo registro através do número de contato: (81) 3634-9156 ou atendimento presencial, na sede da Prefeitura – Rua Severino Augusto de Miranda, S/N – Centro – CEP: 55755-000.

Com horário de atendimentos:

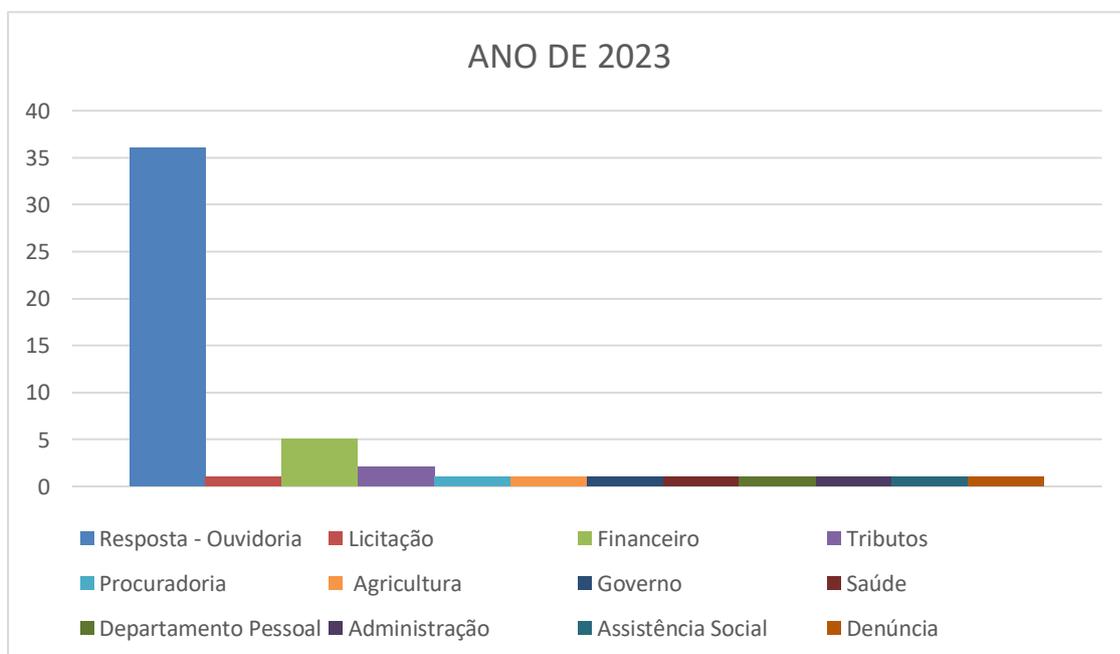
De segunda-feira a sexta-feira, das 8h00min às 13h00min .



# Demonstração de Manifestações por secretaria

De acordo com as informações obtidas através da plataforma digital, que foi a única a receber manifestações dos usuários, recebeu 52 (cinquenta e duas) manifestações no ano de 2023, conforme discriminado no quadro a seguir:

**Quadro 1. – Detalhamento de quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria de Casinhas por secretarias e departamentos.**





# Manifestações por tipo

Em relação às manifestações efetivamente tratada por esta Ouvidoria, no ano 2023, observa-se que as proporções por tipologia a mais frequente é a informação, conforme discriminadas no quadro abaixo:

## Quadro 2. – Detalhamento das manifestações por tipo:





# Análise e Conclusão

A Ouvidoria Municipal tem cumprido com a missão de atuar como interlocutória e mediadora entre o cidadão e os órgãos da Administração Pública Municipal.

A disponibilidade do Município ao site atingiu um bom resultado, permitindo o acompanhamento das demandas, o que facilitou o atendimento e o fluxo de respostas entre os Órgãos Municipais, bem como permitiu agilidade no atendimento ao cidadão.

Para 2024, o objetivo da Ouvidoria é buscar a melhoria na prestação de serviço e atuar com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de Serviço Público e da Administração Pública Municipal, cumprindo assim, o papel que não é outro senão o de servir como um instrumento fundamental para a consolidação da cultura de transparência, garantindo a fidelização dos cidadãos, trazendo fortalecimento da imagem e distinção às Instituições Públicas, com o reconhecimento de suas ações pela transparência e responsabilidade social.

**20  
23**



**Casinhas / PE**

**RELATÓRIO ANUAL DE  
2023**

**Milena dos Santos Barreto  
Ouvidora**