



RELATÓRIO DE
GESTÃO
DE OUVIDORIA
- 2020 -

MUNICÍPIO DE
SÃO GONÇALO
DO AMARANTE/CE



Francisco Cláudio Pinto Pinho
Prefeito Municipal

Marcos Antônio Beserra
Secretário de Controladoria, Ouvidoria e Transparência

Arnaldo de Azevedo Lemos Júnior
Secretário Executivo de Controladoria, Ouvidoria e Transparência

Ana Carolina Filgueiras Rios
Ouvidora do Município

Juliana Abreu Oliveira
Assessora Executiva

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
1.1 Da base Legal do Relatório de Gestão.5	
1.2 Visão Geral Organizacional.....	5
1.3 Contexto Externo – LEI 13.460/2017.....	7
1.4 Desempenho das Secretaria e Órgãos.....	8
2. Das Manifestações.....	9
3. Dos Assuntos.....	9
4. Dos Tipos.....	10
5. Da Forma de Resposta.....	11
6. Dos Atendimentos mês a mês.....	12
7. Dos Atendimentos por Distritos.....	12
7.1 Das Manifestação em cada Distrito.....	13
A) Sede do Município.....	13
B) Pecém.....	13
C) Taíba.....	14
D) Croatá.....	14
E) Siupé.....	14
F) Cágado.....	14
G) Serrote.....	15
H) Umarituba.....	15
8. Dos Casos em Atraso ou Respondidos Insatisfatoriamente.....	15
9. Das Recomendações.....	16
10. Conclusão.....	16

1 – APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Controladoria, Ouvidoria e Transparência – SECOT do Município de São Gonçalo do Amarante/CE apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria do Município, baseada na Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, conforme previsto nos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017 – a qual passou a vigorar no município a partir do ano de 2019.

A Secretaria de Controladoria, Ouvidoria e Transparência – SECOT, criada pela Lei Municipal nº 1.364/2016, promove o controle interno da Administração Pública Municipal, atuando como órgão central do Sistema de Controle Interno e do Sistema de Ouvidoria, oferecendo suporte ao Prefeito no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público, no incentivo ao controle social da gestão municipal e nas atividades de auditoria, controle interno, ouvidoria e transparência, bem como atua na defesa do usuário do serviço público municipal, além de executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação.

O objetivo do presente Relatório é **prestar contas do desempenho da Ouvidoria Geral**, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas, as mais satisfatórias possíveis, e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de São Gonçalo do Amarante/CE.

No ano de 2020, a Ouvidoria Geral do Município realizou atendimento direto à população, através dos canais de acesso disponíveis aos usuários com a Administração Pública, os quais foram através do **atendimento presencial** na sala da Ouvidoria do Município, situada no Paço Municipal – Rua Ivete Alcântara, nº 120, Centro; através do **portal do Município**, de forma on-line (www.saogoncalodoamarante.ce.gov.br); através do **telefone (85) 3315-4067** e através do **e-mail institucional ouvidoria@saogoncalodoamarante.ce.gov.br**.

1.1 - Da Base Legal do Relatório de Gestão

Pela competência, o Relatório de Gestão da Ouvidoria do Município foi elaborado em observância às disposições legais que tratam sobre sua forma e conteúdo.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

*Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:*

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior; II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

III - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;
e

I - disponibilizado integralmente na internet.

Embora os dados estatísticos do exercício de 2020 tenham sido divulgados em formato aberto mês a mês através do portal do Município de São Gonçalo do Amarante, o presente Relatório de Gestão consolida as demais informações da Ouvidoria do Município, de forma mais detalhada, estando assim de acordo com a transparência dos atos públicos.

1.2 – Visão Geral Organizacional

A Ouvidoria do Município de São Gonçalo do Amarante foi criada pela Lei

Municipal nº 1.156/2013, onde completa 08 anos de atuação e relacionamento com o cidadão São Gonçalense no presente exercício. A partir de 2016, por força da Lei Municipal 1.364/2016, foi incorporada à Secretaria de Controladoria, Ouvidoria e Transparência - SECOT, compondo o eixo de controle interno ao lado da Controladoria, Auditoria e Transparência.

A Lei Federal que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública (13.460/2017) somente entrou em vigor no município em junho de 2019, conforme o inciso II do art. 25 (para municípios com menos de cem mil habitantes), vindo o Município, desde então, cumprir com o que está estabelecido legalmente.

Assim, a Ouvidoria do Município, além de prezar pela fiel execução da Lei de Usuários do Serviço Público (Lei 13.460/2017), também obedece a Lei de Acesso à Informação (12.527/2011), efetuando as particularidades dessa Lei, conforme Decreto Municipal regulador de nº 2.075/2015, onde vem desempenhando, ao final, os seguintes pontos:

Missão: *Promover a participação popular e contribuir efetivamente para o sistema de controle interno;*

Visão: *Ser canal de interlocução social e elo de ligação entre o cidadão e o Poder Público, realizando o efetivo exercício da cidadania;*

Valores: *Ética; Transparência; Responsabilidade; Respeito e Integração.*

As Ouvidorias têm como “principal objetivo atuar de forma isenta e independente com caráter mediador, pedagógico e estratégico. Acolhe as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento e de apoio ao cidadão (consumidor/usuário); analisa e atua na busca por soluções; identifica tendências e orienta a organização promovendo a melhoria contínua dos processos de trabalho e a busca por soluções efetivas.” (Guia de Ouvidorias – Brasil – 2011).

1.3 – Contexto Externo - Lei 13.460/2017

As ouvidorias públicas têm no art. 37, §3º da Constituição Federal sua referência matricial. Essa disposição, inserida pela Emenda Constitucional nº19, estabelece que a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, as seguintes disposições:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

O comando constitucional sinalizou a necessidade em estabelecer uma política de defesa do usuário do serviço público mediante lei federal, sendo materializada pela Lei 13.460/2017.

1.4 – Desempenho das Secretarias e Órgãos

Parte importante do processo de controle e participação social se apresenta mais visível na identificação da equação: As manifestações dos cidadãos em proporção à capacidade dos órgãos demandados prestarem o serviço ou o devido esclarecimento ao munícipe.

A mensuração desta capacidade pode ser feita com base no tempo de

resposta destes órgãos para a Ouvidoria frente às demandas encaminhadas.

O art. 16 da Lei Federal 13.460/17 determina que a resposta ao munícipe deva ser dada em até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, se não vejamos:

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Portanto, a medida de eficiência de resposta dos órgãos é calculada tendo como META INTERNA (entre a Ouvidoria e Secretaria/Órgão) o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

No entanto, algumas Secretarias ou Órgãos obedeceram este prazo, porém outras extrapolaram o prazo de resposta (mediante cobrança da Ouvidoria por sistema, e-mails e memorandos), e ainda existindo duas Secretarias com respostas em atraso ou julgadas como não satisfatórias por esta Ouvidoria Municipal, a qual será analisado brevemente neste Relatório de Gestão.

2 – DAS MANIFESTAÇÕES

O usuário de Ouvidoria faz a explanação da sua manifestação, e cada assunto deverá ser direcionado para a Secretaria ou órgão responsável para responder aquela demanda, que poderá ser solucionada ou não, neste último caso, onde é informado qual o motivo do indeferimento.

Assim, foram realizadas **613 manifestações** através dos canais anteriormente citados, onde as secretarias/órgãos acionados foram: Autarquia Municipal de Trânsito; Procuradoria Geral do Município; Secretaria de

Controladoria, Ouvidoria e Transparência; Secretaria de Cultura; Secretaria de Desenvolvimento Agrário e Rural; Secretaria de Educação; Secretaria de Finanças; Secretaria de Governo; Secretaria de Infraestrutura; Secretaria de Planejamento, Administração e Gestão; Secretaria de Saúde; Secretaria de Meio Ambiente e Urbanismo; Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Social e Secretaria Regional do Pecém.

Abaixo, segue a tabela de manifestações, por número de casos direcionados a cada um dos órgãos públicos municipais:

Secretarias/Órgãos mais apontados:	Total
Secretaria de Meio Ambiente e Urbanismo - SEMURB	506
Secretaria de Infraestrutura - SEINFRA	21
Secretaria de Saúde - SMS	17
Secretaria de Planejamento, Administração e Gestão - SEPLAG	19
Autarquia Municipal de Trânsito – DEMUTRAN	7
Procuradoria Geral do Município - PGM	3
Secretaria de Governo - SEGOV	8
Secretaria de Educação - SME	5
Secretaria de Controladoria, Ouvidoria e Transparência - SECOT	3
Secretaria Regional do Pecém - SRP	14
Secretaria de Finanças - SEFIN	4
Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Social - STDS	1
Secretaria de Cultura - SECULT	0
Secretaria de Desenvolvimento Agrário e Rural - SDAR	1
Assessoria de Mobilização Social	1
Secretaria de Esporte e Juventude - SEJUV	1
Defesa Civil, Patrimônio e Cidadania	2
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM 2019	613

3 – DOS ASSUNTOS

Dentre os assuntos abordados, as solicitações de **Iluminação pública lideram o ranking municipal** e **coleta de lixo**, onde a órgão público responsável é a Secretaria de Meio Ambiente e Urbanismo – SEMURB; vindo em segundo lugar os **Serviços**, em que o usuário escolhe essa opção quando não encontra nas opções fornecidas pelo sistema para um determinado assunto; bem como em terceiro lugar vem o **Pedido de Informações**, onde o usuário solicita documentos, leis, decretos e o que achar necessário, baseado na Lei de Acesso à Informação –

LAI (Lei Federal nº 12.527/2011 e Decreto Municipal nº 2.075/2015). Desta forma, é possível analisar os demais assuntos que foram abordados em 2019 de forma quantitativa; os quais seguem abaixo:

Assuntos abordados:	Total
Iluminação Pública	384
Serviço	20
Pedido de Informações	47
Reparo em Estradas / Ruas	19
Atendimento	15
Coleta de Entulho / Lixo	40
Outros	3
Pagamento	1
Atendimento da Saúde	7
Construção Irregular	7
Poda em Local Público	26
Poluição Ambiental	8
Trânsito	5
Manutenção de Órgãos Públicos	5
Escolas	1
Saneamento/Fossa	6
Defesa / Guarda Municipal	0
Atendimento Geral	1
Fiscalização / Alvará de Funcionamento	1
Licitação	1
Poluição Sonora	1
Concurso Público	1
TOTAL	613

Vale salientar que os assuntos “Serviço, Pedido de Informações, Atendimento, Outros, Pagamento, Atendimento Geral e Concurso Público” foram direcionados para variadas Secretarias Municipais ou Órgãos, sendo o sistema de Ouvidoria bem didático e ao mesmo tempo abrangente.

4 – DOS TIPOS

Ao ingressar com a manifestação, esta é classificada pelo tipo de demanda, que poderá ser:

Solicitação: Quando o usuário requer uma solicitação de algum serviço público daquele determinado órgão ou Secretaria Municipal;

Denúncia: Quando o usuário denuncia alguma irregularidade ou crime da autoria de

peçoas físicas ou jurídicas, bem como Servidores Públicos Municipais;

Reclamação: *Quando o usuário reclama de alguma situação ou serviço público que foi executado de forma inadequada;*

Elogio: *Quando o usuário elogia alguma serviço público realizado ou o comportamento/atendimento de algum Servidor Público Municipal;*

Sugestão: *Quando o usuário sugere melhorias para o município através de obras, aquisições ou até mesmo para o atendimento de Servidores Públicos Municipais, bem como a forma de operar de cada Secretaria ou órgão, sendo bem vinda cada nova ideia;*

E-SIC: *Quando o usuário requer um pedido de informações, e o tipo dessa demanda é chamada de “Serviço de Informações ao Cidadão”, sendo este tipo destacada na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), sendo mais uma opção de atendimento desta Ouvidoria Municipal.*

Tais demandas foram contabilizadas no ano de 2020, onde segue uma tabela abaixo com os tipos quantitativos, se não vejamos:

os de Manifestações:	Total
Solicitação	475
Reclamação	42
Denúncia	44
E-SIC	42
Sugestão	3
Elogio	7
TOTAL:	613

5 – DA FORMA DE RESPOSTA

O usuário, no momento do cadastro da manifestação, escolhe a forma como deseja ser comunicado da resposta, existindo as seguintes opções no sistema para que a Ouvidoria do Município entre em contato com o mesmo, conforme segue abaixo o significado de cada uma e a tabela quantitativa de formas de resposta:

E-MAIL: *Geralmente é escolhida esta forma de resposta quando a manifestação chega via e-mail institucional, onde além de ser respondido no sistema, esta Ouvidoria encaminha todo o protocolo com a devida resposta, assim como a posterior baixa no sistema;*

TELEFONE: *Quando o usuário deseja que a resposta seja dada através de ligação telefônica, não eximindo-se a Ouvidoria de responder também no sistema com a resposta da Secretaria ou Órgão, para posterior baixa/conclusão;*



PESSOALMENTE: Quando o usuário deseja comparecer pessoalmente à Ouvidoria do Município para receber em mãos o protocolo impresso com a devida resposta, ou apenas tomar ciência.

Formas de Resposta	Total
E-mail	113
Telefone	480
Pessoalmente	20
TOTAL	613

6 – DOS ATENDIMENTOS MÊS A MÊS

Foram protocoladas 1.346 manifestações no sistema de Ouvidoria, como já exposto, onde abaixo seguem contabilizadas os tipos de manifestações mês a mês com o seu devido quantitativo de casos, onde foram devidamente publicados a cada mês os Relatórios de Ouvidoria ao longo do ano de 2020, no site oficial da Prefeitura Municipal de São Gonçalo do Amarante/CE, onde expomos a seguir:

Mês/2019	Solicitação	Elogio	Denúncia	Reclamação	Sugestão	E-SIC	TOTAL
Janeiro	147	0	4	11	0	0	162
Fevereiro	97	3	4	2	0	2	108
Março	99	0	3	4	2	2	108
Abril	50	0	2	2	0	0	54
Maiο	24	1	3	2	0	15	45
Junho	20	0	2	0	0	2	24
Julho	5	0	1	4	0	5	15
Agosto	10	1	6	5	0	6	28
Setembro	4	0	11	2	0	6	23
Outubro	13	0	5	5	0	6	29
Novembro	4	2	1	3	1	0	11
Dezembro	2	0	2	2	0	0	6
TOTAL	475	7	44	42	3	42	613

7 – DOS ATENDIMENTOS POR DISTRITOS

O município de São Gonçalo do Amarante é composto por 7 distritos, os quais são: Pecém, Taíba, Umarituba, Siupé, Serrote, Cágado e Croatá, onde se distribuem as manifestações, além da SEDE do município. Em cada distrito, foram registrados protocolos através de seus usuários, conforme seguem os totais na tabela abaixo:

Distrito	Número de manifestações
Sede	249
Pecém	167
Taíba	90
Croatá	61
Siupé	26
Cágado	7

Serrote	3
Umarituba	10
TOTAL	613

7.1 – Das Manifestações em cada Distrito

Assim como a SEDE do município, os distritos também tiveram manifestações, onde nas tabelas a seguir pode-se ter a real noção de quais os problemas mais frequentes existiram em cada local, direcionando a solução e qual área deverá ser mais trabalhada por assunto, se não vejamos:

A) Sede do Município

Assunto	Número de manifestações
Iluminação Pública	160
Pedido de Informações	40
Serviço	3
Atendimento da Saúde	1
Coleta de Entulho/Lixo	13
Poda em Local Público	7
Reparos em Estradas	9
Outros	1
Atendimento	3
Construção Irregular	1
Poluição Ambiental	1
Saneamento/Fossa	2
Manutenção de Órgãos Públicos	2
Escolas/Educação	1
Poluição Sonora	1
Conduta de servidor	4
TOTAL	249

B) Pecém

Assunto	Número de manifestações
Iluminação Pública	102
Serviços	4
Atendimento	9
Cadastro	2
Reparo em estradas/Ruas	3
Coleta de Entulho/Lixo	19
Pedido de Informações	2
Construção Irregular	2
Poluição Ambiental	5
Poda em Local Público	6
Trânsito	3
Atendimento da Saúde	6
Saneamento/Fossa	1
Defesa/Guarda Municipal	1
Fiscalização/Alvará de Funcionamento	1
Crime Ambiental	2



TOTAL	167
--------------	------------

C) Taíba

Assunto	Número de manifestações
Serviço	2
Outros	1
Pedido de Informações	2
Atendimento Geral	2
Poluição Ambiental	2
Reparo em Estradas/Ruas	4
Coleta de Entulho/Lixo	2
Construção Irregular	4
Trânsito	2
Poda em local público	2
Iluminação Pública	62
Conduta de servidor	1
Crime Ambiental	4
TOTAL	90

D) Croatá

Assunto	Número de manifestações
Serviços	11
Atendimento	2
Pedido de Informações	1
Reparo de Rua	1
Coleta de Lixo	3
Manutenção de Órgãos Públicos	3
Iluminação Pública	25
Poda em local público	11
Saneamento/Fossa	2
Manutenção de internet/Wi-fi	1
Outros	1
TOTAL	61

E) Siupé

Assunto	Número de manifestações
Pagamento	1
Poluição Ambiental	1
Pedido de Informações	2
Reparo em Estradas/Ruas	2
Coleta de Entulho/Lixo	2
Iluminação Pública	18
TOTAL	26

F) Cágado



Assunto	Número de manifestações
Iluminação Pública	5
Saneamento/Fossa	1
Crime Ambiental	1
TOTAL	7

G) Serrote

Assunto	Número de manifestações
Iluminação Pública	3
TOTAL	18

H) Umarituba

Assunto	Número de manifestações
Coleta de Lixo	1
Iluminação Pública	9
TOTAL	10

8 – DOS CASOS EM ATRASO OU RESPONDIDOS INSATISFATORIAMENTE:

É sabido que todas as manifestações de Ouvidoria devem ser obrigatoriamente respondidas dentro do prazo de resposta, tanto da Lei 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública), art. 16, § único, onde o órgão ou Secretaria deverá responder à Ouvidoria dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período de forma justificada, e por conseguinte a Ouvidoria deverá responder ao usuário no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período de forma justificada; como da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), art. 11, §1º e §2º, onde o órgão ou secretaria deverá responder o pedido de informações/E-SIC dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dias) de forma justificada.

No entanto, após terem sido feitas cobranças via memorandos internos, bem como e-mails à Secretarias e órgãos Municipais, algumas responderam fora dos prazos legais, e ainda algumas manifestações continuam em atraso no sistema de Ouvidoria, bem como outras que foram devidamente respondidas, porém as respostas não foram satisfatórias, e que igualmente assim restam como demandas em atraso. Vejamos abaixo para a Secretaria de Meio Ambiente e Urbanismo – SEMURB e Secretaria de Infraestrutura - SEINFRA:

Secretaria	Assunto	Quantidade de protocolos em atraso
SEMURB	Manutenção de Órgãos Públicos	3
	Poda em local público	8
	Reparo de Ruas	8
	Demandas diversas	10

SEINFRA	Reparo em Estradas/Ruas	1
TOTAL	-	030

Da mesma forma, seguem as manifestações que foram devidamente RESPONDIDAS, porém o prazo dado para execução do serviço não foi atendido, estando estas igualmente assim, em atraso:

Secretaria	Assunto	Respondidas e não cumpridas
SEMURB	Iluminação Pública	2
TOTAL	-	02

9 – DAS RECOMENDAÇÕES

De maneira geral recomenda-se que as Secretarias Municipais e Órgãos da PMSGa devem estabelecer como meta interna o prazo legal de resposta de 20 (vinte) dias, independente das possíveis prorrogações. Assim como os aspectos de cumprimento de prazo, deve-se observar o conteúdo da resposta, que deverá ser **objetiva e precisa**, sendo estes o ponto principal de qualidade da resposta satisfatória.

Deve-se observar o conceito de qualidade de resposta, lembrando que a resposta é fornecida para a Ouvidoria do Município, portanto, trata-se de um documento público que transcende o emissor e o destinatário, que devem obedecer às regras de transparência inerente à administração municipal. O trato com o usuário impõe uma linguagem cidadã, que em si mesma carrega três pilares: expressões simples e linguagem compreensível; comunicação amistosa, não violenta; uso de técnicas de mediação de conflitos para se expressar.

Objetividade e precisão emolduram o conteúdo da resposta, ou seja, é necessário obrigatoriamente ter a indicação da data de execução do serviço ou estimativa de execução, com a posterior efetividade do serviço. Respostas genéricas, em via de regra, não atingem o objetivo, e nem devem ser emitidas por servidores públicos, tampouco de forma oficial.

10 – CONCLUSÃO

Este Relatório, portanto, materializa a almejada **transparência da Administração Pública**, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, percebendo-se os pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando **valorizar a cidadania e fortalecer a democracia**.

Cabe a Ouvidoria do Município, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal.

Assim, utilizamos um canal de atendimento como uma interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados neste município, pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a impossibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Dentre os desafios da Ouvidoria do Município estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercer mais efetivamente seu direito de cidadania. Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a PMSGa da real função e utilidade da Ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um

termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe.

Porém apesar do caminho a ser trilhado, os números da Ouvidoria do Município corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos do município de São Gonçalo do Amarante/CE.

São Gonçalo do Amarante/CE, 31 de dezembro de 2020.

Ana Carolina Filgueiras Rios
Ouvidora do Município