

RELATÓRIO DE GESTÃO



OUVIDORIA

2021

PREFEITURA DE
**SÃO GONÇALO
DO AMARANTE**
CONSTRUINDO UMA NOVA HISTÓRIA

SECOT
Secretaria de Controladoria,
Ouvidoria e Transparência



RELATÓRIO DE
GESTÃO
DE OUVIDORIA

- 2021 -

MUNICÍPIO DE
SÃO GONÇALO
DO
AMARANTE/CE



Marcelo Ferreira Teles
Prefeito Municipal

Wesley Morais Miranda
Secretário de Controladoria, Ouvidoria e Transparência

Ane Munike Santos Mendonça
**Secretária Executiva de Controladoria, Ouvidoria e
Transparência**

José Eduardo Goyana Bento
Ouvidor do Município

Ana Cássia Santos da Silva Nunes
Assessora Executiva

SUMÁRIO

Apresentação.....	5
Base Legal do Relatório.....	5
Visão Geral Organizacional.....	7
Contexto Externo – LEI 13.460/2017.....	8
Desempenho das Secretarias e Órgãos.....	9
Canais de Atendimento.....	10
Manifestações.....	10
Tipologia.....	11
Atendimento Mês a Mês.....	13
Direcionamentos.....	13
Assuntos.....	15
Formas de Repostas.....	17
Manifestação por Distritos.....	17
Ações Realizadas.....	18
Comparativo de Demandas nos exercícios de 2020 e 2021.....	19
Prazo de Resposta.....	21
Recomendações às Secretarias e Órgãos Públicos.....	21
Considerações Finais.....	22

APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao que estabelece os artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017 – em vigor no município de São Gonçalo do Amarante/CE desde 2019, a Secretaria de Controladoria, Ouvidoria e Transparência – SECOT, com base na Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria do Município contendo os resultados obtidos no exercício de 2021.

O presente relatório apresentará as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município, no período de janeiro a dezembro do ano em análise, de forma a prestar contas de todas as demandas recebidas dos cidadãos, das providências e respostas destinadas ao atendimento dessas demandas. Os dados apresentados foram coletados a partir dos sistemas utilizados durante o corrente ano de 2021.

O caráter informativo do presente relatório visa promover a transparência, mas também prezar pela política de sigilo e de confidencialidade de aspectos particulares das manifestações.

Importante destacar que a Ouvidoria atua no acolhimento, direcionamento e acompanhamento das manifestações: elogio, reclamação, denúncia, solicitação de informação e sugestão; de forma a promover uma gestão participativa, considerando os apontamentos de falhas e os aspectos relevantes que fomentam o aperfeiçoamento na prestação dos serviços efetuados pela Administração Pública Municipal.

BASE LEGAL DO RELATÓRIO

No que dispõe o inciso II do art. 14, da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deve elaborar anualmente relatório de gestão. Vejamos

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

(...)

I - 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.

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Município deve ter como indicadores, ao menos: número de manifestações recebidas, os motivos das manifestações, análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas, e após encaminhada à autoridade máxima. Vejamos o que diz o art. 15 da Lei nº 13.460/2017:

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

IV - 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 2021 tenham sido divulgado em formato aberto mês a mês através do portal do Município de São Gonçalo do Amarante/CE, 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.

VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

A Secretaria de Controladoria 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.

A Ouvidoria do Município de São Gonçalo do Amarante foi criada pela Lei Municipal nº 1.156/2013. 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 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).

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 nº 19, 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.

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 cumprimento do prazo de 20 (vinte) dias, e se necessário, a prorrogação de forma justificada uma única vez, por igual período.



Algumas Secretarias ainda em fase de adaptação do novo sistema tiveram alguns atraso, porém, mediante cobrança da Ouvidoria por sistema, e-mails e ofícios, conseguimos deixar em dias as respostas em atraso ou julgadas como não satisfatórias por esta Ouvidoria Municipal.

Buscamos frequentemente fortalecer ainda mais a Ouvidoria do Município de São Gonçalo do Amarante/CE, inclusive participando de reuniões junto a APRECE e com apoio do Ministério Público, através do grupo Rede de Ouvidorias Municipais do Ceará.

CANAIS DE ATENDIMENTO

O recebimento de manifestações ocorre de diferentes maneiras, porém todos os registros são lançados numa plataforma única, o sistema de Ouvidoria, que permite o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, também o acompanhamento pelo manifestante, ouvidor, equipe de apoio à ouvidoria e secretários, além de possibilitar a transparência das informações.

Durante o ano de 2021 a Ouvidoria Geral do Município realizou atendimento direto à população, através dos canais de acesso disponíveis aos cidadãos usuários com a Administração Pública, os quais foram: **atendimento presencial** na sala da Ouvidoria do Município, situada no Paço Municipal – Rua Ivete Alcântara, nº 120, Centro; **atendimento presencial** nas diversas comunidades visitadas pela equipe da ouvidoria por meio do Programa Ouvidoria Intinerante; através do **portal do Município**, de forma on-line (www.saogoncalodoamarante.ce.gov.br); através do **telefone (85) 3315-4067**; através do **WhatsApp (85) 9.8107-8622** e através do **e-mail institucional ouvidoria@saogoncalodoamarante.ce.gov.br**.

MANIFESTAÇÕES



Por intermédio dos canais anteriormente citados, foram recebidas 592 manifestações, sendo elas divididas por semestre um quantitativo de 285 no primeiro semestre e 307 no segundo semestre, conforme apresentado na tabela abaixo:

	Simplifique	E-SIC	Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Total
1º Semestre	0	3	5	4	55	26	192	285
2º Semestre	1	9	24	32	74	63	104	307
Somatório 2021	1	12	29	36	129	89	296	592

TIPOLOGIA

As manifestações podem ser realizadas por qualquer pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado; de modo que o tipo destas, variam de categoria pois cada manifestação possui característica específica. A classificação dos tipos de manifestações ingressos, poderá ser: Simplifique, E-Sic, Elogio, Sugestão, Reclamação, Denúncia e Solicitação

Simplifique: Quando trata-se do pedido de simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e desburocratização de comunicação entre o cidadão e o Estado. Consiste em um sistema da Ouvidoria-Geral da União desenvolvido para que qualquer cidadão possa registrar pedidos de simplificação de serviços públicos.

E-SIC: Quando o usuário requer um pedido de informações, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), sendo este tipo destacada na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), e utilizado como mais uma opção de atendimento desta Ouvidoria Municipal.



Elogio: Quando demonstra reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido.

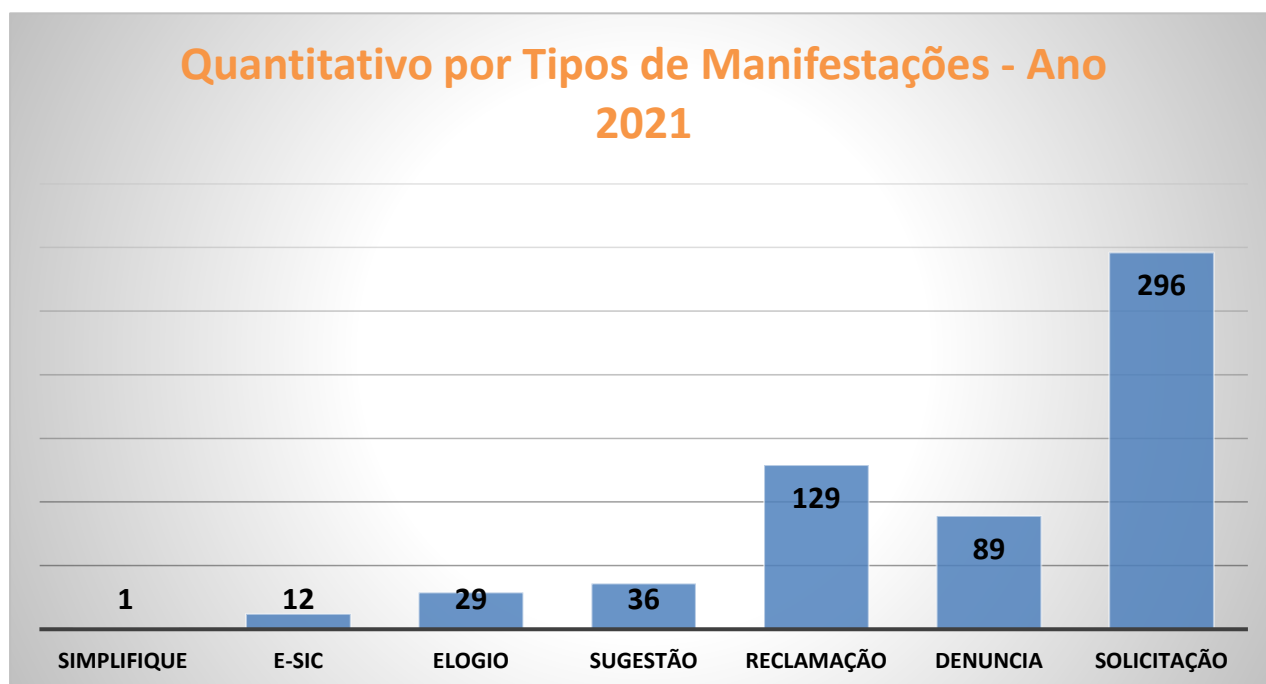
Sugestão: Quando propõe ideias para aprimoramento da prestação dos serviços públicos.

Reclamação: Quando manifesta desagrado sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou servidor público.

Denúncia: Quando comunica irregularidade ocorrida na administração pública ou prática negligente, abusiva ou qualquer ato ilícito praticado por servidor público ou cidadão, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo.

Solicitação: Quando se refere a solicitação de providência, ou pedido de informação e esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.

Observa-se no gráfico abaixo, as seguintes proporções por tipologia:



ATENDIMENTOS MÊS A MÊS

Um total de 592 manifestações foram protocoladas no sistema de Ouvidoria, como já exposto. Os tipos de manifestações mês a mês com o seu devido quantitativo de casos, foram devidamente publicados a cada mês nos Relatórios de Ouvidoria, divulgados no site oficial da Prefeitura Municipal de São Gonçalo do Amarante/CE, durante o ano 2021. No entanto, o presente relatório inclui detalhamento da manifestação por tipo, distribuído por mês.

Vejamos na tabela a seguir, o detalhamento por tipo de manifestação, mês a mês:

TIPOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Simplifique	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
E-SIC	2	0	0	0	0	1	2	1	0	0	3	3	12
Elogio	1	2	1	0	0	1	9	8	0	5	2	0	29
Sugestão	0	0	0	0	0	4	6	6	5	7	2	6	36
Reclamação	9	6	12	7	10	11	14	9	11	16	11	13	129
Denúncia	9	3	6	1	4	3	9	6	9	20	12	7	89
Solicitação	43	38	18	31	23	39	21	21	17	24	14	7	296
TOTAL	64	49	37	39	37	59	61	51	43	72	44	36	592

DIRECIONAMENTOS

A depender do conteúdo da manifestação, as secretarias ou órgãos responsáveis são acionadas de modo a tomar as providências cabíveis e possibilitar o envio de resposta



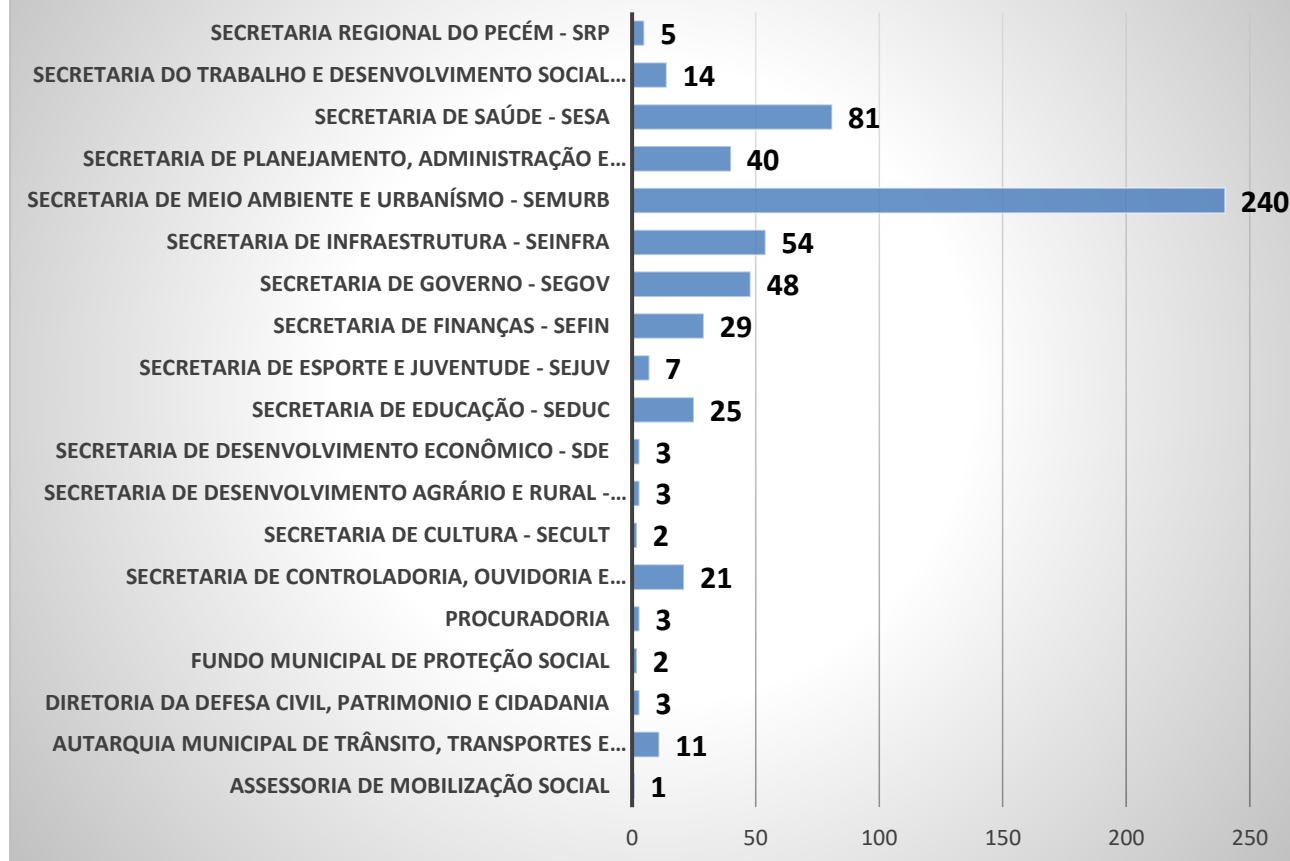
conclusiva ao usuário. Em alguns casos, a própria Ouvidoria Geral pode elaborar resposta diretamente ao cidadão usuário.

Além da Ouvidoria, os órgãos/secretarias acionados foram: Assessoria de Mobilização Social; Autarquia Municipal de Trânsito, Transporte e Rodoviário; Diretoria da Defesa Civil; Patrimônio e Cidadania; Fundo Municipal de Proteção Social; Procuradoria; Secretaria de Controladoria, Ouvidoria e Transparência (SECOT); Secretaria de Cultura (SECULT); Secretaria de Desenvolvimento Agrário e Rural (SDAR); Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SDE); Secretaria de Educação (SEDUC); Secretaria de Esporte e Juventude (SEJU); Secretaria de Finanças (SEFIN); Secretaria de Governo (SEGOV); Secretaria de Infraestrutura (SEINFRA); Secretaria de Meio Ambiente e Urbanismo (SEMURB); Secretaria de Planejamento, Administração e Gestão (SEPLAG); Secretaria de Saúde (SESA); Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social (STDS) e Secretaria Regional do Pecém (SRP).

Abaixo, gráfico demonstrativo das manifestações, por número, direcionados a cada secretaria / órgãos públicos municipais:



MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

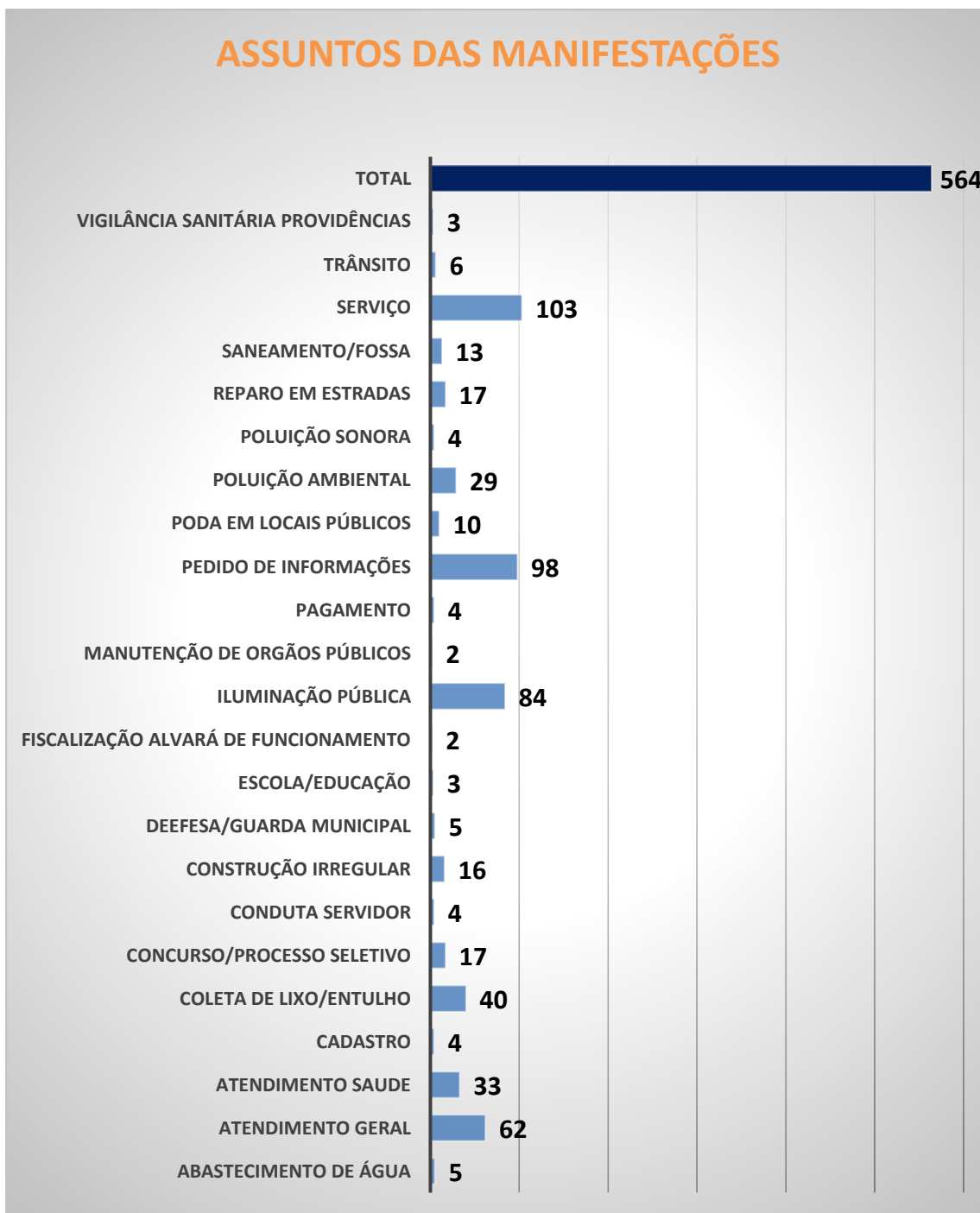


ASSUNTOS

O assunto trata-se do tema da manifestação; são diversos os assuntos abordados sendo os mais comuns: Abastecimento de Água, Atendimento Geral, Atendimento da Saúde, Cadastro, Coleta de Lixo, Coleta de Entulho, Concurso/Processo Seletivo, Conduta de Servidor, Construção Irregular, Defesa/Guarda Municipal, Escolas/Educação, Iluminação Pública, Manutenção de Órgãos Públicos, Pedido de Informações, Poda em Local Público, Pagamento, Poluição Ambiental, Poluição Sonora, Reparo em Estradas, Saneamento/Fossa, Serviço, Trânsito, Vigilância Sanitária Providências, e inúmeros outros

assuntos menos comuns ,mas que são tratados com a mesma relevância.

No gráfico abaixo, é possível analisar de forma quantitativa, os assuntos abordados:



A somatória dos assuntos abordados, conforme as especificações acima contabilizam 564, as demais manifestações que não configuram com os temas, foram registradas como assunto: outros, cuja categoria reúne manifestações de diversas temáticas.

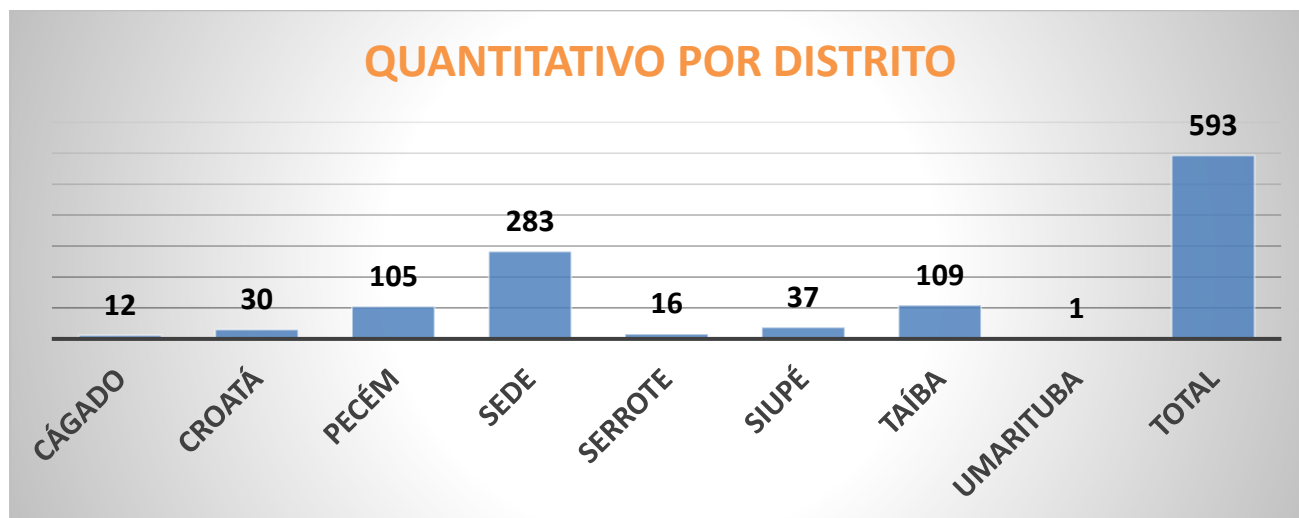
FORMAS DE RESPOSTA

No momento do cadastro do manifestante, é incluso no formulário eletrônico o seu endereço de **e-mail**, feito isso, o sistema envia automaticamente todas as notificações e respostas para o e-mail cadastrado; no caso da ausência de e-mail a Ouvidoria do Município entra em contato com o manifestante por **telefone** ou via **WhatsApp** deixado no ato do protocolo da manifestação. Caso contrário, o manifestante também poderá receber em mãos sua resposta, indo **pessoalmente** à sala da Ouvidoria.

MANIFESTAÇÕES POR DISTRITOS

São Gonçalo do Amarante é um município composto pela sede e por 7 distritos, o quais são: Cágado, Croatá, Pecém, Serrote, Siupé, Taíba e Umarituba; de todos eles, foram recebidos manifestações ao longo do ano. Em cada distrito e sede, foram registrados protocolos através de seus usuários, conforme seguem os totais no gráfico abaixo:





AÇÕES REALIZADAS

1 - Ampliação dos canais de atendimento ao cidadão, com a disponibilização de um contato de WhatsApp.

2 – Encontro com Conselho de Saúde, realizado no dia 20 de outubro de 2021; o encontro com conselheiros da Secretaria de Saúde contou com a presença das duas Ouvidorias: a Geral do Município e a Ouvidoria da Saúde.

3 - Visitas técnicas do Ouvidor, que com frequência, se dirige às secretarias e órgãos para acompanhamento das demandas, ajustes e cobranças a respeito da demora e atraso nas respostas .

4 - Implantação de um novo Sistema de Ouvidoria, atendendo às exigências da nova Lei de Proteção de Dados (LGPD).

5 - Iniciação das ações da Ouvidoria Intinerante, com visita à cinco (5) comunidades: Tabuleiro Alegre, Córrego do Coelho, Siupé, Violete, Ipiranga, que resultaram no registro de 20 manifestações e um trabalho de apresentação da Ouvidoria e seu papel,



para a população desses locais.

É importante destacar que nas visitas, nos deparamos com munícipes que desconheciam a existência de uma Ouvidoria no Município, outros que sabiam da sua existência mas desconheciam uma forma de ter acesso a esta; diante dessa realidade, foi realizado um trabalho de divulgação com a entrega de panfletos informativos além de diálogos com os cidadãos a fim de orientá-los sobre maneiras de exercitar mais efetivamente o direito de cidadania.

AÇÕES DA OUVIDORIA				
Localidade	Distrito	Data da Visita	Manifestantes	Manifestações
Tabuleiro Alegre	Serrote	23/07/2021	6	10
Córrego do Coelho	Siupé	23/07/2021	2	3
Siupé	Siupé	30/07/2021	3	6
Violete	Croatá	30/08/2021	0	0
Ipiranga	Cágado	05/10/2021	1	1
TOTAL			12	20

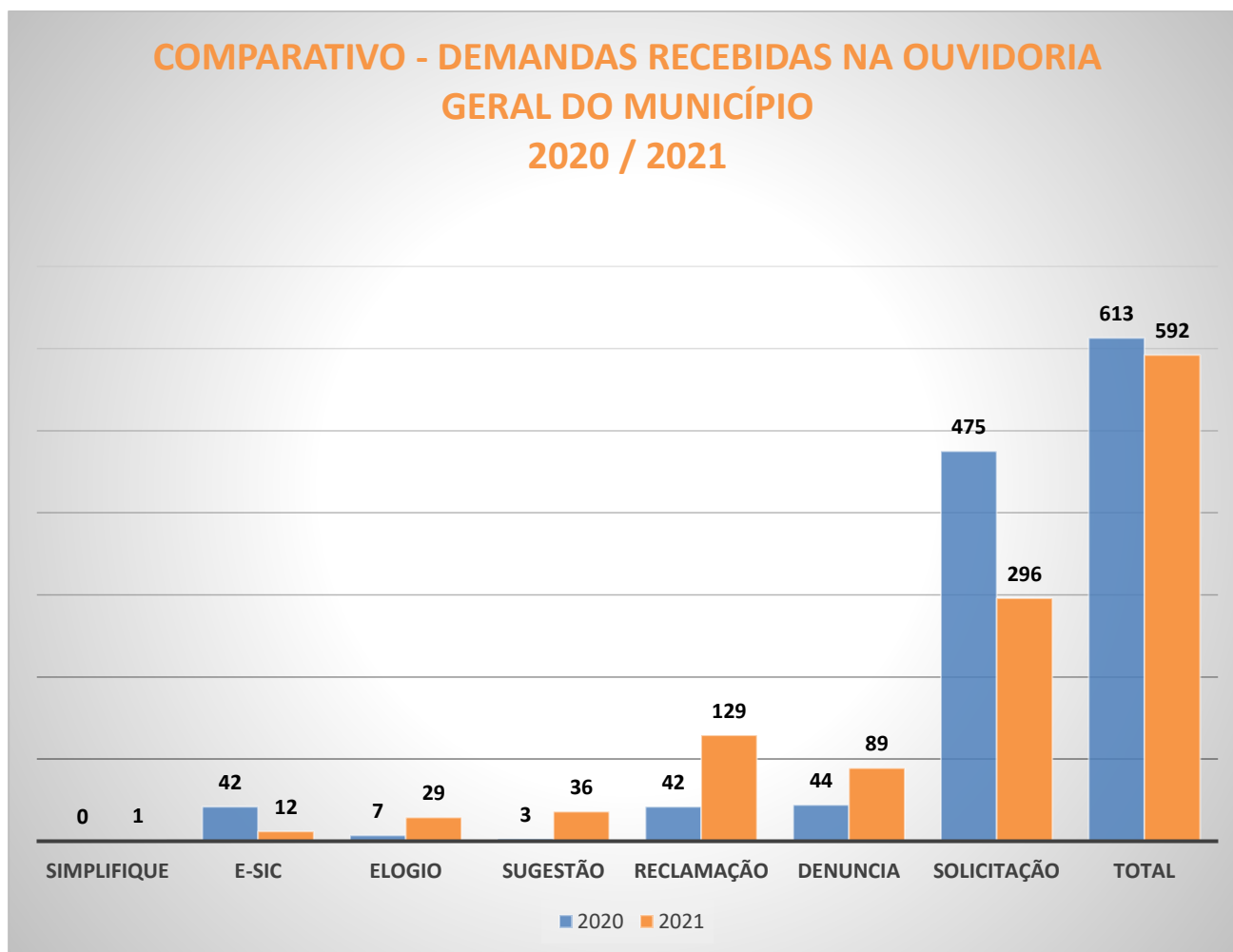
O projeto de visitas às comunidades ficou impossibilitado de ser realizado no primeiro semestre de 2021 em virtude da pandemia decorrente da Covid 19. No entanto, apesar das restrições impostas pela pandemia, as atividades da Ouvidoria em nenhum momento pararam, novas adaptações possibilitaram que em determinado momento, quando não era possível receber o cidadão-usuário de modo presencial, os atendimentos continuaram em formato virtual.

COMPARATIVO DE DEMANDAS NOS EXERCÍCIOS DE 2020 E 2021

No ano de 2021 foram registradas 592 manifestações, enquanto que no ano anterior foram registradas 613, percebe-se aí uma diminuição de demandas de 21 demandas, a variação não se deu apenas na quantidade total, se deu também nos tipos

quando comparado os dois anos.

No gráfico seguinte, pode-se visualizar e entender melhor essa variação:



De modo geral houve uma diminuição, de aproximadamente, de 3,4% nas manifestações de 2021 se comparadas ao ano de 2020. A tabela a seguir apresenta em termos percentuais e mais detalhada como se deu a variação das manifestações por tipo:

Tipo	2020	2021	VARIAÇÃO	PORCENTAGEM
Simplifique	0	1	AUMENTO	100%
E-SIC	42	12	DIMINUIÇÃO	250%
Elogio	7	29	AUMENTO	314%
Sugestão	3	36	AUMENTO	1100%
Reclamação	42	129	AUMENTO	207%
Denuncia	44	89	AUMENTO	102%
Solicitação	475	296	DIMINUIÇÃO	60%
TOTAL	613	592	DIMINUIÇÃO	4%

PRAZO DE RESPOSTA

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.

RECOMENDAÇÕES ÀS SECRETARIAS E ORGÃOS PÚBLICOS

Recomenda-se que as Secretarias Municipais e Órgãos da PMSGa devam 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, deva-se observar o conteúdo da resposta, que deverá ser **objetiva e precisa**, sendo estes o ponto principal de qualidade da resposta satisfatória.

É imperativo 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 as 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.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É direito do cidadão brasileiro, ter acesso à informação, dar-se aí a importância da transparência, além disso, também é direito o acesso à políticas públicas que garantam a este uma qualidade de vida.

Cumprindo seu papel de interlocutora do Cidadão e da Gestão Municipal, a Ouvidoria contribui com a construção de uma democracia participativa. O cidadão quando acolhido e tratado com respeito, constrói a confiança de que seus direitos estão sendo preservados, e respeitada a sua liberdade de expressão, pois falar e ser ouvido configura-se um exercício da cidadania.

Ao receber e encaminhar uma manifestação o ouvidor e equipe da ouvidoria



promove aos gestores o conhecimento das demandas da sociedade, oferecendo informações estratégicas que possibilitam identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, de maneira que os gestores além de tratar as problemáticas existentes possam desenvolver métodos de prevenção de eventos futuros ou recorrência. A partir das demandas se torna possível pensar no aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade.

Para a promoção de uma escuta ativa, a Ouvidoria coloca à disposição da população diversos canais de atendimento a fim de acolher as participações, sendo-lhe assegurado o direito de escolher espontaneamente o meio mais adequado de se manifestar.

Uma governança democrática preconiza a liberdade de expressão, portanto nenhuma expressão do cidadão pode ser ignorada.

O município de São Gonçalo do Amarante-CE conta hoje com uma população estimada de 49.306 habitantes e abrange mais de cem localidades, sendo assim, um dos desafios encontrados é aproximar a comunidade da gestão pública, contribuindo para que a gestão pública do município seja ainda mais participativa.

Código do Município 2312403	Gentílico gonçalense
Prefeito MARCELO FERREIRA TELES	
POPULAÇÃO >	
População estimada [2021]	49.306 pessoas
População no último censo [2010]	43.890 pessoas
Densidade demográfica [2010]	52,60 hab/km ²

Fonte: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ce/sao-goncalo-do-amarante/panorama>

Visto que a Ouvidoria é um liame entre cidadãos e Secretarias, garantindo que as solicitações daqueles sejam atendidas e também respondidas, esta Ouvidoria coloca-se totalmente a disposição da população no cumprimento de sua missão.

Diante da realidade encontrada durante as ações da Ouvidoria Itinerante, pode-se observar que em algumas localidades o acesso à informação e à tecnologia, ainda é precário, dessa forma, firma-se o compromisso de desenvolvimento de ações que promovam ainda mais a participação social.

São Gonçalo do Amarante (CE), 30 de janeiro de 2022.

José Eduardo Goyana Bento
Ouvidor do Município