



PREFEITURA DE  
**PATOS**  
INOVAÇÃO E TRABALHO POR  
UMA CIDADE CADA VEZ MELHOR!

**CGM**  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA 2025

PATOS- PB 2025



PREFEITURA DE  
**PATOS**  
INOVAÇÃO E TRABALHO POR  
UMA CIDADE CADA VEZ MELHOR!



Pacto Nacional pela  
Primeira  
Infância





## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO
2. OUVIDORIA E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES
3. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS
4. MEIOS DE ACESSO
5. ATIVIDADES DA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE NO ANO DE 2025
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS



## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Patos/PB é responsável pelo acolhimento e tratamento das manifestações apresentadas pela população. Atua de forma isenta, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, buscando soluções e promovendo a interação entre os diversos órgãos da Administração Municipal.

Seu propósito é viabilizar o atendimento às demandas recebidas, oferecer respostas claras e tempestivas, identificar tendências e fornecer subsídios para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços disponibilizados pelo município.

Entre suas atribuições, destacam-se: receber e registrar as demandas dos cidadãos; encaminhá-las à área competente para análise; acompanhar e mediar os trâmites decorrentes da atuação municipal; e assegurar que as manifestações sejam respondidas ou solucionadas com a maior brevidade possível. Tudo isso é realizado com estrita observância aos princípios da legalidade, transparência, sigilo e ética.

## 2. OUVIDORIA E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

O livre acesso à Ouvidoria é garantido por meio do site do FalaBr, do e-mail institucional ([ouvidoria@patos.pb.gov.br](mailto:ouvidoria@patos.pb.gov.br)), do atendimento presencial e do atendimento via WhatsApp. Em todas as modalidades de comunicação, conforme a escolha do manifestante, sua identidade é preservada, e o conteúdo das manifestações é tratado com seriedade, isenção e sigilo.

A partir desses canais, foram coletados dados para análise do primeiro trimestre de 2025, com foco na qualidade dos serviços públicos prestados e na identificação de subsídios para o planejamento de projetos, ações e boas práticas ao longo do ano. No período de **1º de janeiro a 31 de março de 2025**, a Ouvidoria Municipal de Patos/PB registrou um total de **57 manifestações**, incluindo pedidos de acesso à informação, solicitações, dúvidas, reclamações, denúncias e elogios.

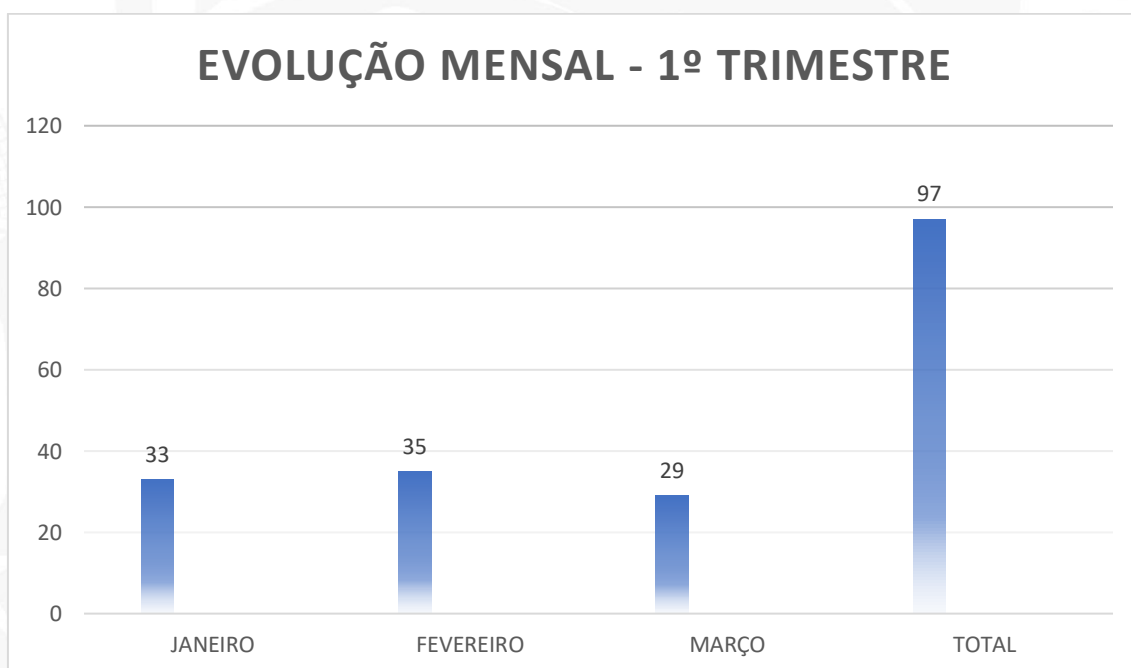
No mês de **janeiro de 2025**, foram registradas **32 manifestações**, abrangendo pedidos de acesso à informação, solicitações, dúvidas, reclamações e denúncias. Em **fevereiro**



de 2025, esse número foi de **38 manifestações**, e, no mês de **março de 2025**, a Ouvidoria recebeu **43 manifestações**, resultado impulsionado pela ampliação do atendimento via WhatsApp.

## 2.1 QUANTITATIVO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

ORDEM	MÊS	TOTAL MENSAL
01	JANEIRO	33
02	FEVEREIRO	35
03	MARÇO	29
04	<b>TOTAL</b>	<b>97</b>



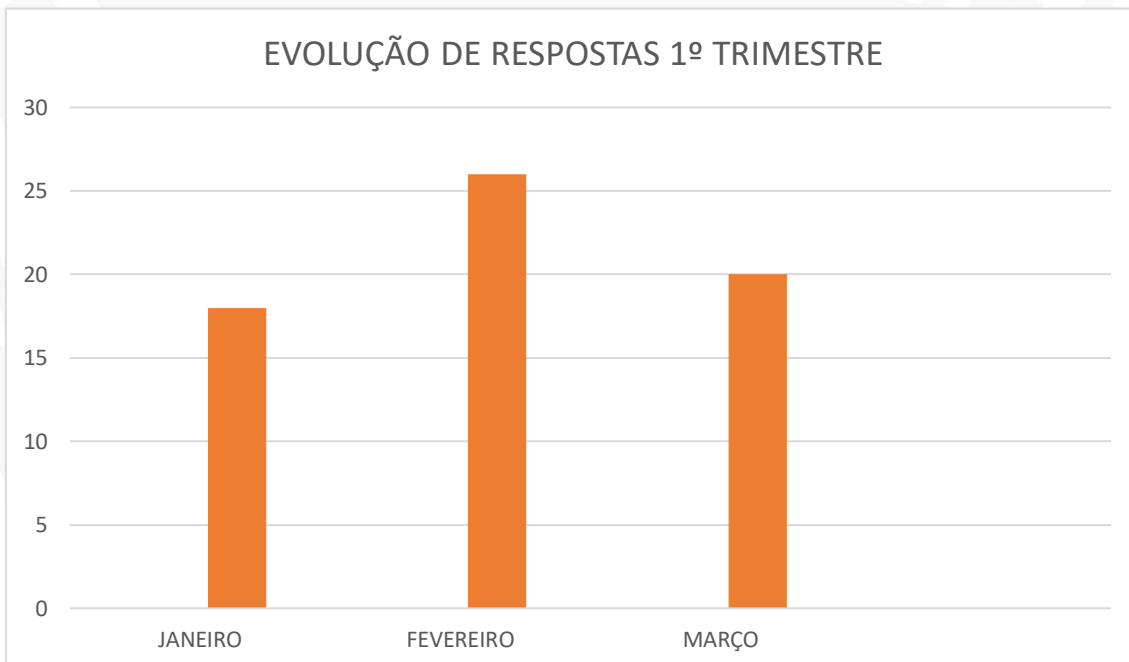


## 2.2 QUANTITATIVO MENSAL DE RESPOSTAS AS MANIFESTAÇÕES

MÊS	RECEBIDAS	RESPONDIDAS
-----	-----------	-------------

2025		
JANEIRO	<b>33</b>	<b>18</b>
FEVEREIRO	<b>35</b>	<b>26</b>
MARÇO	<b>29</b>	<b>20</b>
TOTAL	<b>97</b>	<b>64</b>

**RESOLUTIVIDADE DE 65,98%**



### 3. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

	ASSUNTOS
01	ILUMINAÇÃO PÚBLICA
02	GALERIA ESTOURADA
03	IPTU
04	LIMPEZA DE TERRENO
05	GEOPROCESSAMENTO
06	MARCAÇÃO DE EXAMES
07	COLETA DE LIXO

### 4. MEIOS DE ACESSO

Seguem, abaixo, as informações referentes aos meios de acesso utilizados pela população no período analisado.



Atualmente, a Ouvidoria Municipal tem intensificado seus esforços para aperfeiçoar a forma de comunicação com o cidadão. Nesse sentido, implantou o projeto **Ouvidoria Itinerante**, aproximando o serviço das comunidades e ampliando a escuta ativa. Além disso, passou a realizar **divulgações semanais na plataforma Instagram**, fortalecendo a transparência e a orientação ao usuário, bem como a incentivar a participação social.

Outro avanço significativo foi a consolidação do **atendimento via WhatsApp**, que proporcionou maior agilidade, acessibilidade e comodidade ao cidadão, ampliando substancialmente o número de manifestações registradas. Tais iniciativas reforçam o compromisso da Ouvidoria em modernizar seus canais, garantir respostas mais eficientes e fortalecer o diálogo permanente entre a gestão pública e a população.

Deste modo, segue as formas de atendimento atuais:

- **PRESENCIAL**
- **PLATAFORMA FALABR**
- **E-SIC**
- **E-MAIL INSTITUCIONAL**
- **WHATSAPP**

## 5. ATIVIDADES DA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2025

No primeiro trimestre de 2025, as atividades da Ouvidoria concentraram-se na análise, no encaminhamento e no monitoramento da resolutividade das demandas recebidas por seus diversos canais de comunicação. Uma das principais dificuldades enfrentadas pelo setor refere-se ao retorno dado pelos órgãos responsáveis, uma vez que muitas Secretarias não informam, de maneira tempestiva, se a demanda foi solucionada. Tal prática compromete o fluxo de trabalho da Ouvidoria, dificulta o encerramento adequado das manifestações e impacta diretamente a qualidade do serviço prestado ao cidadão.

No dia **20 de março de 2025**, foi implementada a **Ouvidoria Itinerante**, realizada em conjunto com o **IPTU Itinerante**, nos bairros da cidade. Embora não tenham sido registradas manifestações formais durante a ação, a atividade teve papel fundamental na **divulgação dos serviços da Ouvidoria**, no **aprofundamento do diálogo com a população** e na **ampliação dos meios de acesso**, reforçando a presença institucional nos territórios e estimulando a participação social.

O objetivo da Ouvidoria é otimizar a comunicação entre o setor e os demais órgãos da administração; promover maior celeridade e retorno às demandas; ampliar a comunicação entre o cidadão e o poder público, especialmente por meio da divulgação dos canais de acesso e de conteúdos de caráter educativo, informativo e de orientação social; fomentar a conscientização dos órgãos sobre a importância da resposta



qualificada; colaborar para a melhoria contínua dos serviços; e contribuir para o fortalecimento do controle primário das atividades administrativas.

Conforme estabelece o **parágrafo único do artigo 16 da Lei Federal nº 13.640, de 26 de junho de 2017**, aplicável à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, “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”.

Adicionalmente, o **artigo 12, parágrafo único**, da mesma legislação, dispõe que “a efetiva resolução das manifestações compreende a ciência ao usuário”. Assim, a colaboração dos órgãos competentes e o envio de respostas dentro dos prazos legais são condições indispensáveis para o funcionamento pleno da Ouvidoria. Sem esse alinhamento, a atuação do setor fica prejudicada, especialmente no tocante à finalização das manifestações e ao fornecimento de devolutivas adequadas ao cidadão.

Esses desafios reforçam a necessidade de fortalecer a articulação Inter setorial e de promover a cultura de transparência, responsabilidade e participação, pilares essenciais para a melhoria contínua da gestão pública e para o atendimento eficiente das demandas da população.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal continuará prestando um serviço essencial à comunidade, acolhendo solicitações, esclarecendo dúvidas e encaminhando aos setores competentes todas as manifestações que ultrapassam sua alçada direta de atuação. Dessa forma, mantém-se como um **elo estratégico entre a Administração Pública e o cidadão**,



garantindo o diálogo permanente e contribuindo para uma gestão mais transparente, participativa e eficiente. Esse trabalho é desenvolvido pela equipe da Ouvidoria, aliado ao compromisso institucional daqueles que integram a Prefeitura.

Salienta-se, entretanto, que o bom funcionamento da Ouvidoria depende da **colaboração efetiva e contínua de todos os órgãos da Prefeitura Municipal de Patos**, sobretudo no que se refere ao retorno das demandas encaminhadas. A ausência de respostas dentro dos prazos legais ou a falta de informações adequadas compromete a resolutividade das manifestações, prejudica a qualidade do serviço prestado ao usuário e limita a capacidade da Ouvidoria de cumprir plenamente suas atribuições.

Apesar desses desafios, a Ouvidoria Municipal reafirma sua missão de atuar como ponte entre o cidadão e a Administração Pública, facilitando a comunicação, fortalecendo a participação social e estimulando a construção de uma cultura administrativa mais aberta, consciente e orientada ao interesse público. Continuará empenhada em **promover iniciativas de aproximação com a população**, ampliar os canais de acesso, difundir informações de interesse coletivo e incentivar a sociedade a exercer seu papel de forma ativa na melhoria dos serviços públicos.

Com esse compromisso permanente, a Ouvidoria se coloca como instrumento fundamental de democratização do acesso às políticas públicas e de aprimoramento da gestão municipal.