



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





SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO
2. OUVIDORIA E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES
3. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS
4. MEIOS DE ACESSO
5. ATIVIDADES DA OUVIDORIA NO 2º 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), do atendimento presencial, do atendimento via WhatsApp e foi implementado também a ouvidoria itinerante. 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 abril a 30 de junho de 2025**, a Ouvidoria Municipal de Patos/PB registrou um total de **70 manifestações**, incluindo pedidos de acesso à informação, solicitações, dúvidas, reclamações, denúncias e elogios.

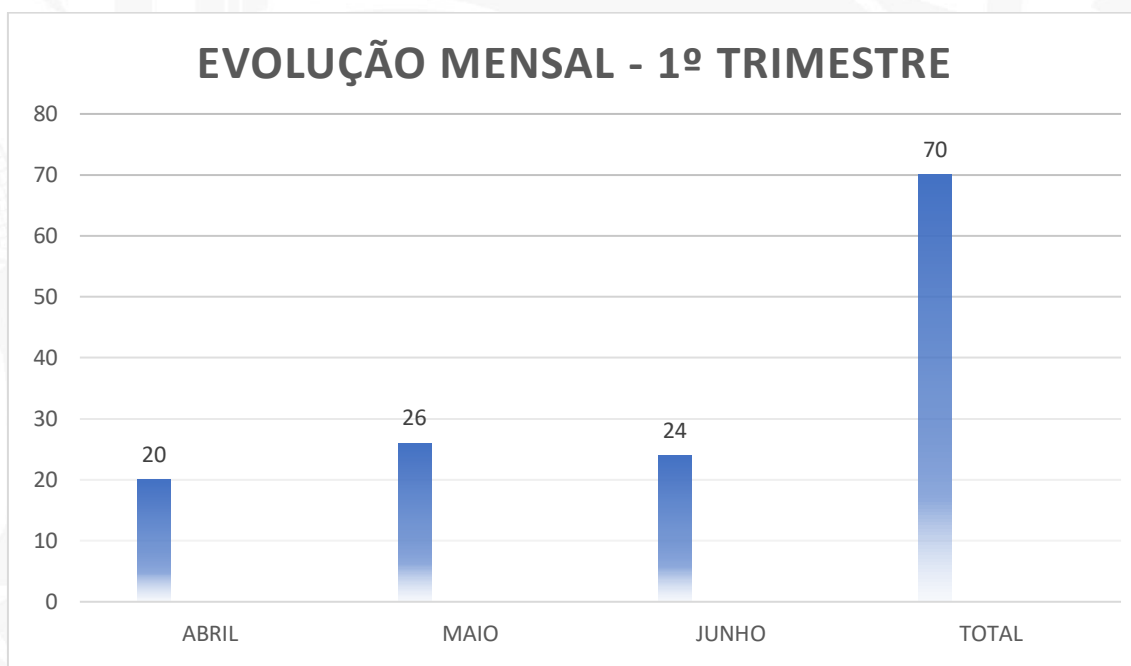
No mês de **abril de 2025**, foram registradas **20 manifestações**, abrangendo pedidos de acesso à informação, solicitações, dúvidas, reclamações e denúncias. Em **maio de 2025**, esse número foi de **26 manifestações**, e, no mês de **junho de 2025**, a Ouvidoria recebeu



24 manifestações, resultado impulsionado pela ampliação do atendimento via WhatsApp.

2.1 QUANTITATIVO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

ORDEM	MÊS	TOTAL MENSAL
01	JANEIRO	20
02	FEVEREIRO	26
03	MARÇO	24
04	TOTAL	70

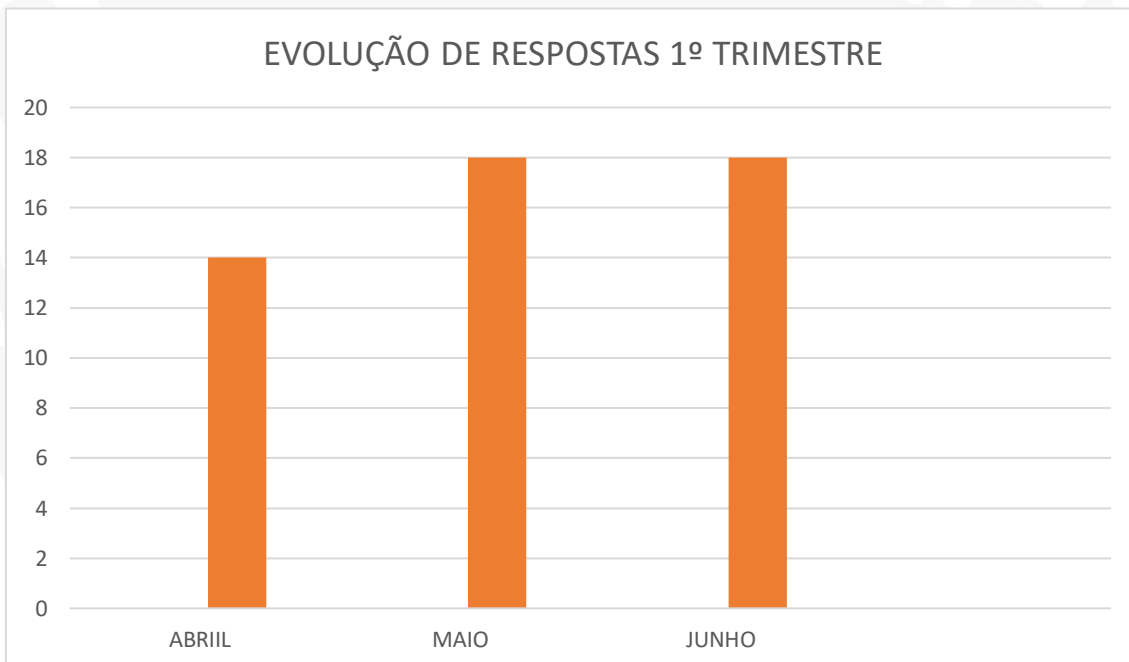




2.2 QUANTITATIVO MENSAL DE RESPOSTAS AS MANIFESTAÇÕES

MÊS	RECEBIDAS	RESPONDIDAS
2025		
ABRIL	20	14
MAIO	26	18
JUNHO	24	18
TOTAL	70	50

RESOLUTIVIDADE DE 71,4%



3. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

	ASSUNTOS
01	CONCERTO DE GALERIA
02	AUTORIZAÇÃO PARA RETIRADA DE ÁRVORE
03	ISS
04	SAÚDE
05	SETOR DE RH
06	IPTU
07	LIMPEZA DE TERRENO

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 2º 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.

Nos dias **19 a 22 de junho de 2025**, a Ouvidoria Municipal realizou uma **ação da Ouvidoria Itinerante** durante o São João da cidade, voltada ao público turista e demais participantes do evento. O objetivo foi avaliar o **nível de satisfação** dos visitantes e coletar percepções que contribuam para o aprimoramento das políticas públicas e da organização do festejo.

A pesquisa contemplou perguntas relacionadas à **experiência geral no evento**, **qualidade das atrações**, **infraestrutura**, **serviços ofertados**, além de informações sobre **gastos durante o período festivo**. Ao todo, **17 pessoas foram entrevistadas**, e o levantamento registrou **mais de 90% de aprovação**, com avaliações classificadas como *boa*, *ótima* ou *excelente*.



Além do caráter avaliativo, a atividade desempenhou um papel fundamental na **divulgação dos serviços da Ouvidoria**, no **aprofundamento do diálogo com a população** e na **ampliação dos canais de acesso**, fortalecendo a presença institucional nos territórios. A ação também contribuiu para **estimular a participação social**, aproximando cidadãos, turistas e gestão pública, bem como reforçando o compromisso com a transparência, a escuta qualificada e a melhoria contínua dos serviços municipais.

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.