



PREFEITURA MUNICIPAL DE GARANHUNS

**OUVIDORIA DO MUNICÍPIO  
RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO  
EXERCÍCIO: 2022**

Em atendimento ao inciso II do caput do art. 14 e do art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação, aberto para a sociedade e funciona, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração municipal, recebendo reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, pedidos de informação e elogios.

**CANAIS DE ATENDIMENTO**

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de: whatsapp, por escrito ou em atendimento presencial.

**DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR**

Em 2022, foram recebidas 568 manifestações sendo classificadas como:

**Elogios:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido.

**Reclamações:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público.

**Sugestões:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

**Solicitação:** pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal.

**Denúncias:** apresentação de informação de possível irregularidade no serviço público.

As manifestações são respondidas e em seguida são enviadas para cada órgão responsável por cada demanda.

### Relatório de Manifestação Recebidos em 2022

| INFORMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SUGESTÃO | ELOGIO | DENÚNCIA | TOTAL |
|------------|-------------|------------|----------|--------|----------|-------|
| 115        | 423         | 15         | 3        | 10     | 02       | 568   |