

## **RELATÓRIO Nº 01/2023 – OUVIDORIA MUNICIPAL**

AO CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO

SR. LUIZ CARLOS DE ARAÚJO

JUCATI, 08/01/2024

### **RELATÓRIO ANUAL - OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - 2023**

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município – RAG/OGM apresenta os resultados do exercício de 2023, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2017. As manifestações recebidas pelos canais de manifestação da OGM são consolidadas em dados para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão.

#### **1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

A Ouvidoria Municipal de Jucati possui as seguintes formas de comunicação: via ligação telefônica, com o número: (87) 9904-0115, o e-mail: [ouvidoria@jucati.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@jucati.pe.gov.br). Também é disposto no sitio eletrônico da Prefeitura Municipal de Jucati <http://app.jucati.pe.gov.br/transparenciaMunicipal/ouvidoriaMunicipal.aspx?ID=1&e=P>. Outra forma de comunicação é pessoalmente, onde o cidadão pode registrar sua manifestação na sala da Ouvidoria Municipal instalada no Palácio Municipal, local de fácil acesso, onde a população poderá realizar consultas, reclamações, elogios, denúncias ou solicitar informações (o Serviço de Informação ao Cidadão é realizado pela Ouvidoria).

#### **2. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

O Município disponibilizou a Carta de Serviços ao Usuário, bem como o Quadro Geral dos Serviços Públicos Prestados, no site Oficial do município e Portal da Transparência, Link:

<http://app.jucati.pe.gov.br/transparenciaMunicipal/frmCartaServico.aspx?ID=1&e=P>

#### **3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL**

Foi realizada uma pesquisa de satisfação da população quanto aos serviços prestados pelo portal da Prefeitura Municipal de Jucati, por meio do sítio eletrônico do município, cujo resultado consta no link: <https://www.jucati.pe.gov.br/v5/pesquisa-satisfacao.php#main>

#### **4. PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

A ouvidoria recebe, analisa e encaminhar as manifestações diretamente ao Gestor Municipal ou às Secretarias e demais unidades de gestão pública para que possam ser apreciadas e tomadas às providências necessárias, se assim entenderem, no intuito de promover a transparência e a lisura no processo manifestado pelo cidadão, visando à eficiência e a eficácia do processo. A ouvidoria entra em contato com o indivíduo e comunica o parecer ao manifestante, funcionando como um canal mais humano de interlocução com o público.

#### **5. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2023**

1. Manifestação: Reclamação.

Motivo: Irregularidade na entrada da Planta da Residência.

Solicitou sigilo: Não.

Recebido: 17/01/2023.

Procedimento: Encaminhamos a mensagem para o setor de tributação de Jucati, nesta data, os mesmos entraram em contato no dia 01/02/2023 as 11:31, duas tentativas de contato e sem sucesso.

Conclusão: Enviamos o contato do Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Jucati.

Conclusão: Não houve mais contato por parte da manifestante.

2. Manifestação: Reclamação.

Motivo: Solicitação de providências sobre desvio de rede coletora.

Solicitou sigilo: Não.

Recebido: 07/11/2023.

Procedimento: Sob a informação da adição do novo responsável da Ouvidoria Municipal, entramos em contato com o Secretário de Administração, Clelson Melo, que convocou o supervisor da Secretaria de Obras, o Sr. Erlan, e foram verificar e lapidar as melhores estratégias para a resolução do problema.

Conclusão: A conclusão da manifestação está em andamento.

## **6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**

Todas as manifestações encaminhadas para a Ouvidoria Municipal foram respondidas. Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso pelos setores responsáveis, são averiguadas para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação, sendo comprovados, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da Administração Pública. As demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal sejam elas reclamações, denúncias ou sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.

**Lucas Frazão Izidro**  
**Ouvidor Municipal**