

RELATÓRIO Nº 02/2023 - 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. Também é disposto no site 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: Dúvida.

Motivo: Saber se concluiu os estudos.

Solicitou sigilo: Não.

Recebido: 06/02/2023.

Procedimento: Sob a informação da adição do novo responsável da Ouvidoria Municipal, pedimos para reiterar a dúvida, caso não tenha obtido solução.

Conclusão: Solicitamos que a cidadã entrasse em contato novamente, para sabermos se a dúvida ainda existia e, assim, encaminhá-la à Secretaria de Educação.

2. Manifestação: Dúvida: "Sec"

Motivo: X.

Solicitou sigilo: Não.

Recebido: 06/06/2023.

Procedimento: Descrição invalidada. Pedimos para explicar do que se tratava a solicitação.

Conclusão: Não houve mais contato por parte da manifestante.



3 e 4. Manifestações (repetidas): Dúvida.

Motivo: Notas fiscais em aberto no sistema da prestadora de serviços.

Solicitou sigilo: Não.

Recebido: 13/06/2023.

Procedimento: Sob a informação da adição do novo responsável da Ouvidoria Municipal, pedimos para reiterar a dúvida, caso não tenha obtido solução.

Conclusão: Não houve mais contato por parte da manifestante.

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 Prazão Izidro
Ouvidor Municipal

