RELATÓRIO Nº 01/2024 – OUVIDORIA MUNICIPAL

AO CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO

SR. LUIZ CARLOS DE ARAÚJO

JUCATI, 22/04/2025

RELATÓRIO ANUAL – E-SIC e OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – 2024

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município – RAG/OGM apresenta os resultados do exercício de 2024, 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 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: https://portaltransparencia.app.br/frmCartaServico.aspx?p_i=1&p_t=0

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://portaltransparencia.app.br/carregaPortalPM.aspx?p_i=1&p_t=0#?p_i=1&p_t=0

PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/1-20250424114332.pdf
assinado por: idUser 248

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 2024

1. Manifestação: Dúvida.

Motivo: Solicitar emissão de declaração de conclusão de ensino.

Solicitou sigilo: Não.

Recebido: 06/02/2024.

Procedimento: Foi informado o telefone para contato da Escola Albino Moreira, para que se informasse melhor sobre os procedimentos para a emissão da declaração.

Conclusão: Aguardamos o retorno do cidadão para sabermos se a dúvida ainda existia e, posteriormente, encaminhá-lo à Secretaria de Educação para demais esclarecimentos.

2 e 3. Manifestações: Falta de visitas do órgão CRAS na Vila Neves

Motivo: Houve reclamação por parte de dois cidadãos da mesma família de que o CRAS da Vila Neves estava com visitas domiciliares pendentes.

Solicitou sigilo: Não.

Recebido: 04/04/2024.

Procedimento: Entramos em contato com a coordenadora da Assistência Social para esclarecimentos. Foi constatado que uma visita domiciliar foi realizada, porém a família não estava no recinto.

Conclusão: A equipe das visitas domiciliares verificou com os vizinhos a composição do grupo familiar e foi pedido que informassem ao manifestante para comparecer ao CRAS para atualização no dia 12 de abril, Não houve mais contato por parte da manifestante.

4. Manifestações: Reclamação.

Motivo: Aparentemente, um membro de uma equipe de saúde estaria com maus hábitos, queixando-se, assim, o manifestante.

Solicitou sigilo: Não.

Recebido: 06/05/2024.

PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/1-20250424114332.pdf
assinado por: idUser 248

Procedimento: Sob a informação do manifestante, procuramos saber qual a UBS, qual o horário de antendimento e o profissional responsável.

Conclusão: Após questionamentos para melhor apurar a manifestação, não houve mais contato pelo manifestante.

5. Manifestações: Solicitação.

Motivo: Pendência de cadastros de nove unidades do Programa Minha Casa Minha Vida.

Solicitou sigilo: Não.

Recebido: 18/11/2024.

Procedimento: Informamos a administração municipal e ao departamento de engenharia sobre o problema em questão.

Conclusão: Aguardando as informações dos setores sobre a entrega da demanda solicitada.

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. CONSIDERAÇOES 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
Auxiliar Administrativo
Matrícula Nº 28379

Lucas Frazão Izidro

Ouvidor Municipal

PORTAL DA TRANSPARENCIA
http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/1-20250424114332.pdf
assinado por: idUser 248