



# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA ANO 2021

**Período: 01/01/2021 a  
31/12/2021**



## EXPEDIENTE

Prefeita: Ridete Cellibe de Macedo Oliveira

Ouvidora: Administradora Aldênia Gomes da Silva

## INTRODUÇÃO

Em cumprimento à Lei Federal 12.527/2011, a Lei Federal nº 13.460/2011 e a Resolução TCPE nº 159/2021, este relatório apresenta um panorama do resultado da atuação da Ouvidoria do Município de Jaqueira, no exercício de 2021.

Criada pelo Decreto Municipal nº 004/2022, de 28 de janeiro, tendo como finalidade a mediação entre os cidadãos e a Administração Pública Municipal, a Ouvidoria é responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações dos públicos interno e externo, como também de toda a sociedade, que se beneficia direta ou indiretamente dos serviços.

No ano de 2021 não foram registradas "*Reclamações, Solicitações, Denúncia Sugestão e Elogio*", englobando site, email e contatos específicos.

## ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE OUVIDORIA

OUVIDORA: **ALDÊNIA GOMES DA SILVA**

E-mail - [ouvidoria@jaqueira.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@jaqueira.pe.gov.br)

Portal de Transparência - <https://jaqueira.pe.gov.br/index.php/ouvidoria>

Telefone: 81 97306 7764





## Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 04/2022. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este relatório, a Ouvidoria Municipal consolida os dados de todas as Unidades Administrativas do Poder Executivo, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021 prosseguindo com as atividades na busca de equilíbrio entre as competências e exigências inerentes à atividade de atendimento ao público, a convivência social de qualidade e o estabelecimento da credibilidade e respeito tão necessários à Ouvidoria Municipal pelo cidadão-usuário dos seus serviços, cujo o objetivo de fortalecer o trabalho de ouvidoria pública, tornando a comunicação entre governo e sociedade mais ágil, proativa e efetiva.

Convém salientar, que os casos omissos surgidos na aplicação do Regulamento Interno, serão dirimidos, conjunta ou separadamente, pelo ouvidor, secretária de Administração e Prefeita.

ALDÊNIA GOMES DA SILVA  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

