



**FALE COM  
A GENTE!**

**Ouvidoria  
Municipal**

ACESSE O SITE DA PREFEITURA PELO:

**WWW.JAQUEIRA.PE.GOV.BR**

CLIQUE EM "OUVIDORIA" E  
DEIXE SUA MENSAGEM.

E-MAIL:  
OUVIDORIA@JAQUEIRA.PE.GOV.BR

TELEFONE:  
(81) 97306-7764



**JAQUEIRA**



PORTAL DA TRANSPARENCIA  
<http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/52-20230529134736.pdf>  
assinado por: idUser: 83

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022

**Período: 01/01/2022 a  
31/12/2022**



## EXPEDIENTE

Prefeita: Ridete Cellibe de Macedo Oliveira

Ouvidora: Aldênia Gomes da Silva

## OUVIDORIA MUNICIPAL

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

A ouvidoria exerce suas atividades com autonomia e visa resguardar o interesse geral dos cidadãos, assegurando o sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

## CANAIS DE ATENDIMENTOS

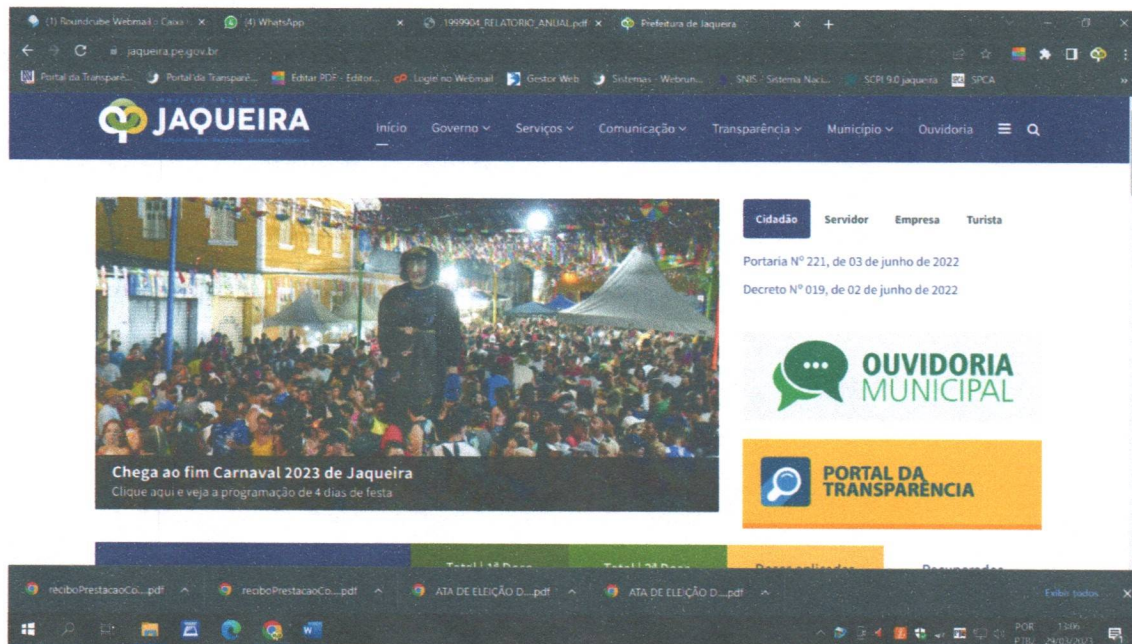
O munícipe pode optar pelo registro através do nosso telefone e Whatsapp (081) 97306-7764, ou pelo atendimento presencial, na sede da Prefeitura, situada na Avenida Francisco Pelegrino, nº 162, Centro, Jaqueira/PE.

**Expediente: segunda a sexta-feira, das 08:00 às 13:00hrs.**

Além do acesso pelo site do Município <https://www.jaqueira.pe.gov.br/>, também existe a opção de clicar no link da ouvidoria, que direcionará para a página que possibilita o registro das manifestações <https://jaqueira.pe.gov.br/index.php/ouvidoria>, ou, ainda, há a possibilidade de comunicação via email: [ouvidoria@jaqueira.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@jaqueira.pe.gov.br).







## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

Em cumprimento à Lei Federal 12.527/2011, Lei Federal nº 13.460/2011 e a Resolução do TCE/PE nº 159/2021, este relatório apresenta um panorama do resultado da atuação da Ouvidoria do Município de Jaqueira, no exercício de 2022.

Os dados informados foram coletados a partir de sistema, utilizado no tratamento das demandas, apresentadas durante o ano, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações. Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Jaqueira referente ao ano de 2022.

Podemos observar através da planilha (anexo I) a participação social junto a Ouvidoria Municipal, fortalecendo a relação cidadão-prefeitura e adequando os trabalhos realizados às necessidades dos munícipes. A democracia pode ser mensurada em função do nível da presença da sociedade na gestão das políticas públicas. Dentre os diferentes canais que permitem essa cooperação, a Ouvidoria Municipal de Jaqueira, pode ser vista como um instrumento de participação social e transparência, com competência para atender os anseios dos cidadãos perante as secretarias.

Em todo exercício recebemos 21 (vinte e um) chamados pela







ouvidoria, conforme (anexo I) em sua maioria foram pedidos de informação, solicitação de documentação e reclamações.

Depois de avaliados todos os dados, considerando o ponto de vista de expectativas externas, com o objetivo de reflexão institucional e possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade, observou-se que, de modo geral a maior demanda estão relacionadas as Secretarias de Educação, Saúde e Assistência Social, que ao longo do ano mostraram evolução na qualidade da sua interação com a sociedade.

Tais notificações vem fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura de Jaqueira, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de atuar com um espaço de diálogo, com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido.

## RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

O prazo para resposta das demandas e manifestações da Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto Municipal 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

Por meio desse 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 2022, 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, tornando a comunicação entre governo e sociedade mais ágil, proativa e efetiva.

Sugerimos para 2023, que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.





Por fim, considerando o índice de resolutividade, aproximadamente em 90%, visamos o aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores.

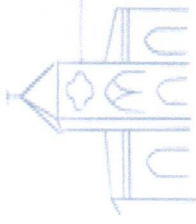




Plataforma	Data expediente	Data da resposta	Assunto	Tempo de resposta	Sector responsável pela resposta	Situação	Protocolo
Email	07/01/2022	10/01/2022	Envio de informações	03 dias	Assistência social	Concluída	0001/2022
Email	18/01/2022	25/01/2022	Envio de documentos	07 dias	Saúde	Concluída	0002/2022
Email	25/01/2022	27/01/2022	Envio de documentos	2 dias	Assistência social	Concluída	0003/2022
Email	04/03/2022	23/03/2022	Pedido de informações	19 dias	Educação	Concluída	0004/2022
Email	14/06/2022	04/07/2022	Envio de documentação	20 dias	Administração	Concluída	0005/2022
Email	15/07/2022	21/07/2022	Envio de orientações	6 dias	Educação	Concluída	0006/2022
Email	19/07/2022	21/07/2022	Envio de documentação	2 dias	Tributação	Concluída	0007/2022
Email	21/07/2022	25/07/2022	Envio de informações	3 dias	Gabinete da prefeita	Concluída	0008/2022
Email	03/08/2022	03/08/2022	Liberação de recursos	1 hora	Assistência social	Concluída	0009/2022
Email	03/08/2022	03/08/2022	Pedido de informações	1 hora	Administração	Concluída	0010/2022
Email	03/08/2022	03/08/2022	Crítica	1 hora	Administração	Concluída	0011/2022
Email	03/08/2022	03/08/2022	Pedido de informações	1 hora	Tributação	Concluída	0012/2022
Email	11/08/2022	15/08/2022	Determinação judicial	4 dias	Procuradoria	Concluída	0013/2022
Email	20/09/2022	26/09/2022	Pedido de informações	3 dias	Recursos humanos	Concluída	0014/2022





Email	28/09/2022	06/10/2022	Reclamação	08 dias	Saúde	Concluída	0015/2022
Email	21/10/2022	01/11/2022	Pedido de providências	20 dias	Procuradoria	Concluída	0016/2022
Email	24/10/2022	01/11/2022	Pedido de informações	7 dias	Educação	Concluída	0017/2022
Email	24/10/2022	01/11/2022	Pedido de providências	7 dias	Procuradoria	Concluída	0018/2022
Email	01/11/2022	04/11/2022	Solicitação de documentação	3 dias	Ouvidoria	Concluída	0019/2022
Email	05/12/2022	06/12/2022	Reclamação	1 dias	Saúde	Concluída	0020/2022
Email	07/12/2022	07/12/2022	Comunicação de entrega de bens	30 min	Assistência	Concluída	0021/2022
Email	21/11/2022	22/11/2022	Pedido de informações	1 dia	Imprensa municipal	Concluída	0022/2022
Email	23/11/2022	29/11/2022	Pedido de informações	6 dias	Agricultura	Concluída	0023/2022
WhatsApp	10/11/2022	10/11/2022	Reclamação	8 horas	Equipe de iluminação publica	Concluída	0024/2022
WhatsApp	21/12/2022	21/12/2022	Pedido informações	5 horas	Tributação	Concluída	0025/2022
WhatsApp	27/12/2022	29/12/2022	Pedido informações	2 dias	Tributação	Concluída	0026/2022

