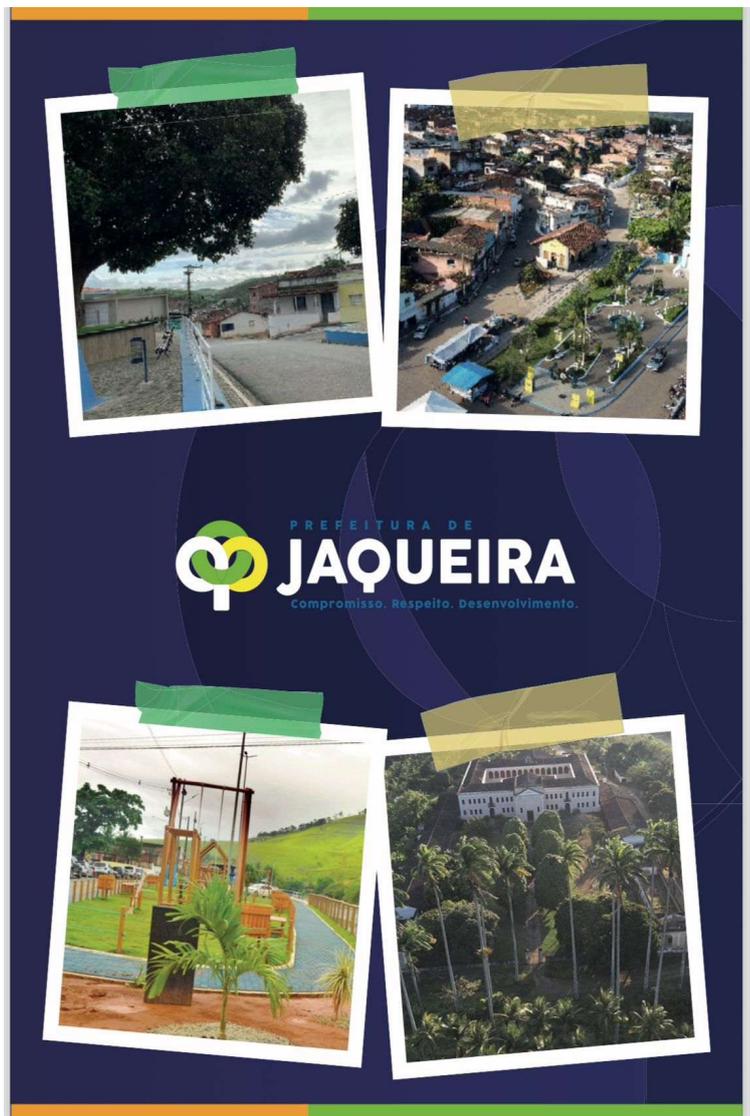




RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2023



PORTAL DA TRANSPARENCIA
<http://cloud.it-solucoes.inf.br/transparenciaMunicipal/download/52-20250401125126.pdf>
assinado por: idUser 204





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 📞



PREFEITURA DE JAQUEIRA



Período: 01/01/2023 a 31/12/2023



APRESENTAÇÃO.....	04
I - CANAIS DE ATENDIMENTO.....	04
II - ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....	06
III - DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	04
V - ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES.....	05
VI - CONSIDERAÇÕES	
FINAIS.....	06





EXPEDIENTE

Prefeita: Ridete Cellibe de Macedo Oliveira

Ouvidora: Aldênia Gomes da Silva

OUVIDORIA MUNICIPAL

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 2023.

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 2023.

Com estrutura vinculada à sede da Prefeitura Municipal de JAQUEIRA, a Ouvidoria fornece informações para o Governo Municipal além de ser um canal direto com a população e o Poder Executivo. 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.

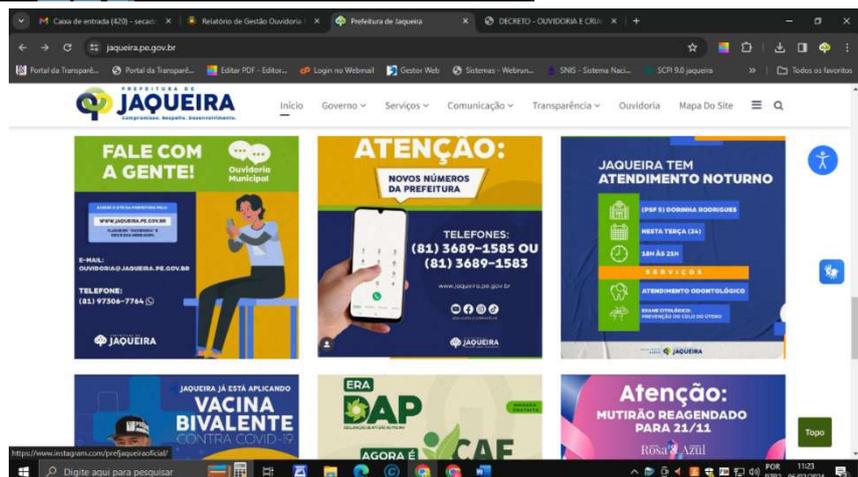
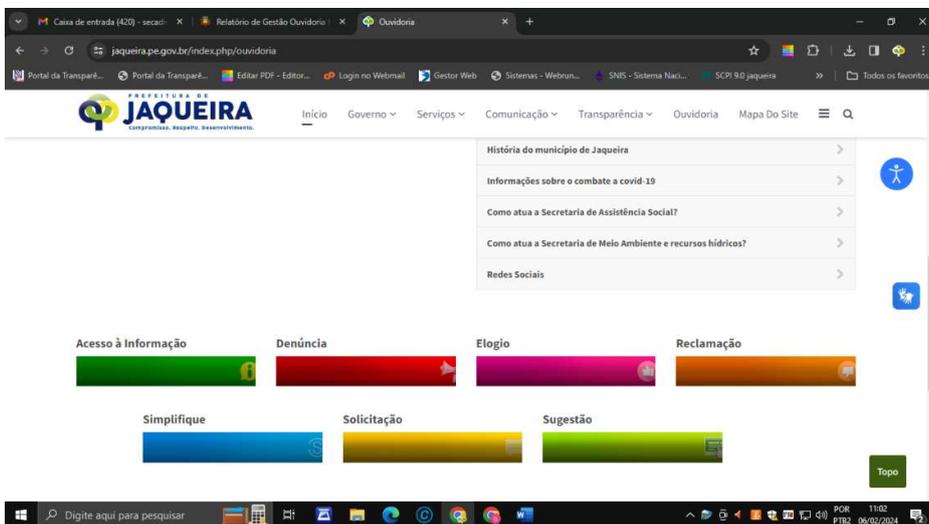
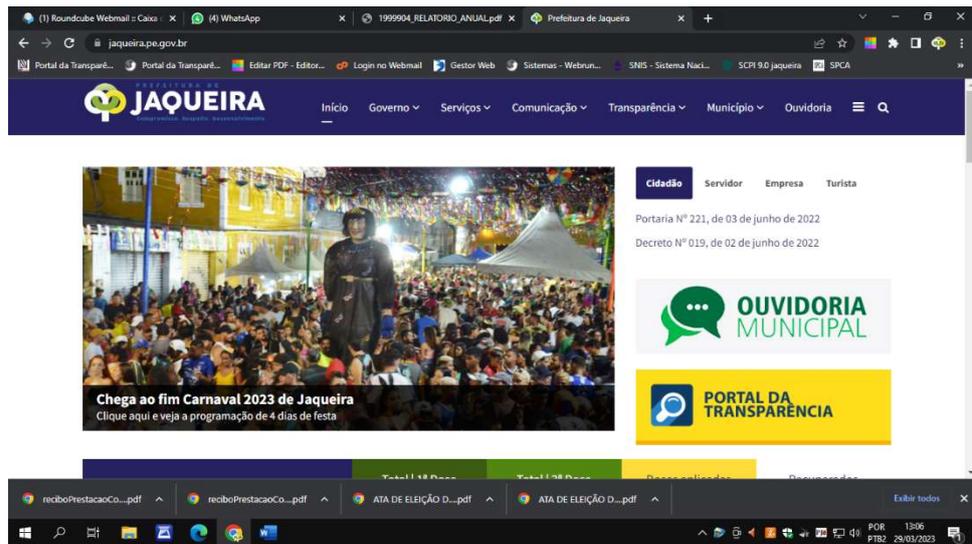
Expediente: segunda a sexta-feira, das 08:00 às 13:00hrs.



Ouidoria



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.



PORTAL DA TRANSPARENCIA
<http://cloud-it-solucoes.int.br/transparenciaMunicipal/download/52-20250401125126.pdf>
assinado por: idUser: 204



II - ATIVIDADES DA OUVIDORIA

A **Ouvidoria Geral do Município (OGM)** exercer, em especial, as seguintes atribuições de acordo com o **Art. 4º** do Decreto 04 de 28 de janeiro de 2022.

I - Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da legislação de regência;

II - Garantir a todos os usuários caráter de sigilo, discrição e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;

III - Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

IV - Analisar a qualidade das respostas das manifestações recebidas dos setores quanto à cordialidade, à correção textual e à coerência da resposta, retornando-as ao interlocutor de ouvidoria para providenciar a adequação, no caso de descumprimento de qualquer uma destas exigências;

V - Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

VI - Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e de defesa do usuário de serviços públicos;

VII - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas às unidades gestoras;

VIII - Avaliar anualmente a prestação dos serviços públicos municipais;

IX - Difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública; e,

X - Elaborar relatórios trimestrais das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade.

Com vistas à realização de seus objetivos, a **Ouvidoria Geral do Município deverá:**

I - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e





II - Elaborar, anualmente, Relatório de Ouvidoria, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

III - DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Pela tabela abaixo, constata-se que, no período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria do Município de Jaqueira recebeu um total de 156 manifestações, sendo 18 denúncias, 42 solicitações, 46 reclamações, 03 sugestões, 41 comunicações e 06 elogios, cujo meio de recebimento deu-se, diretamente, pelo canal do E-Ouv/Internet, telefone, presencial e WhatsApp. Ainda foram arquivadas 10 manifestações, por ter sido cadastrada diversas vezes com o mesmo assunto ou por faltar argumentos para prosseguir com a apuração dos fatos.

Tipo	Quantidade	Resolvidas	Em aberto
Denúncia	18	ok	-
Solicitação	42	ok	-
Reclamação	46	ok	-
Sugestão	03	ok	-
Comunicação	41	ok	-
Elogio	06	ok	-
Total	156	ok	-





IV - ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Conforme já visto, foram seis os tipos de manifestações na Ouvidoria do município: Denúncia, Solicitação, Sugestão, Comunicação, Reclamação e Elogio, dirigidos às Secretarias Municipais.

Segue-se, então, à mostra dos assuntos que marcaram as manifestações:

Estatística dos atendimentos por assunto das manifestações

Assunto
Solicitação de certidão;
Desligamento de contrato em aberto no RH;
Data de pagamento do servidor;
Denúncia de mau atendimento;
Informações sobre dias de atendimento no CREAS;
Falta de iluminação na rua;
Informações sobre renovação de licença/ou Alvará de funcionamento;
Irregularidades no cadastro de pessoas do Bolsa Família;
Elogiar funcionários;
Sugestão para o atendimento nos PSFs;
Informações sobre a Lei Paulo Gustavo
Denúncia de motoristas;
Transparência Pública;
Iluminação Pública;
Solicitação de histórico escolar;
Acesso a Informação;
Limpeza nos bueiros;
Solicitação de pagamento de fornecedores;
Reclamação do atendimento do Hospital Jaqueira;
Solicitação de ambulância;
Reclamação de marcação de exames médicos;
Solicitação da relação de professores CREF12/PE;
Pedido de acesso a informação;
Denúncia de animal morto;
Proposta de Banda;
Reclamação do transporte de pacientes;
Recebimento de ofícios (MP, CPRH ,IPA);
Solicitar edital de processos licitatórios;
Informações sobre a RPPN.





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. Segundo a estatística acima, afirma-se que apenas 02 ainda estão em aberto aguardando serem tomadas as devidas. Quanto ao restante, as providências foram tomadas e cada manifestação foi, devidamente, respondida.

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 2023, 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 a comunidade Jaqueirense, proativa e efetiva.

Podemos observar a participação social junto a Ouvidoria Municipal, fortalecendo a relação cidadão-prefeitura e adequando os trabalhos realizados às necessidades dos munícipes. 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 chamados pela ouvidoria, conforme **Estatística dos atendimentos por assunto das manifestações** em sua maioria foram pedidos de informação, solicitação de documentação e reclamações e 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.

Sugerimos para 2024, 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 pois sabemos que a Ouvidoria do Município Jaqueira segue, desde a sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão Jaqueirense. O que prejudica o retorno às manifestações é o fato de que muitas denúncias são feitas de forma anônima e, por este motivo, acaba-se não conseguindo dar um retorno efetivo aos munícipes

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.

