



PREFEITURA MUNICIPAL DE JATOBÁ

Rua Bom Jardim, 01 - Centro - 56470-000 - Jatobá - PE

CNPJ: 01.614.878/0001-80

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA MUNICIPAL DE JATOBÁ

EXERCÍCIO 2023

Ouvidoria Municipal de Jatobá/PE

Tel.: (87) 98102-2210

E-mail: ouvidoriajatobape@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE JATOBÁ

Rua Bom Jardim, 01 - Centro - 56470-000 - Jatobá - PE

CNPJ: 01.614.878/0001-80

FICHA TÉCNICA

Prefeito

Rogério Ferreira Gomes da Silva

Controladora Interna

Francisca Aldelânia do Nascimento

Ouvidora Geral

Lívia do Carmo Faustini de Araújo



PREFEITURA MUNICIPAL DE JATOBÁ

Rua Bom Jardim, 01 - Centro - 56470-000 - Jatobá - PE

CNPJ: 01.614.878/0001-80

CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento presencial

Av. Olinda, s/n, Jatobá/PE

De segunda à sexta, das 7h30min às 13h30min

Atendimento por *WhatsApp*

(87) 98102-2210

De segunda à sexta, das 7h30min às 13h30min

Atendimento por *e-mail*

ouvidoriajatoba@gmail.com

Atendimento *online*

Ouvidoria Eletrônica no site da Prefeitura Municipal de Jatobá
<https://jatoba.pe.transparenciamunicipal.online/app/pe/jatoba/1/ouvidoria-municipal>

Ouvidoria Municipal de Jatobá/PE

Tel.: (87) 98102-2210

E-mail: ouvidoriajatobape@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE JATOBÁ

Rua Bom Jardim, 01 - Centro - 56470-000 - Jatobá - PE

CNPJ: 01.614.878/0001-80

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1. Apresentação..... | 5 |
| 2. Número de manifestações recebidas no ano anterior..... | 6 |
| 3. Meios de contato mais utilizados | 6 |
| 4. Tipos de manifestações | 7 |
| 5. Secretarias/Órgãos demandados | 8 |
| 6. Análise dos pontos recorrentes | 10 |
| 7. Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas | 10 |
| 8. Considerações Finais | 11 |



PREFEITURA MUNICIPAL DE JATOBÁ

Rua Bom Jardim, 01 - Centro - 56470-000 - Jatobá - PE

CNPJ: 01.614.878/0001-80

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Jatobá é um órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito Municipal, criada em 19 de maio de 2021, por meio do Decreto nº 22/2021 e regulamentada pelo Decreto nº 002/2023.

Esse Órgão desempenha papel importante para a Administração Pública, uma vez que serve como intermediador entre esta e a população, permitindo que o usuário do serviço público apresente suas manifestações que poderão auxiliar o gestor municipal no planejamento e implementação de políticas públicas e, consequentemente, em uma contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Deste modo, em cumprimento ao disposto no art. 14, inciso II, da Lei 13.460/17¹ e art. 4º, VI, do Decreto Municipal nº 02/2023, a Ouvidoria vem apresentar seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados extraídos durante o ano de 2023.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Assim, nos termos do art. 15, da Lei 13.460/17, o referido relatório deverá indicar, ao menos:

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I – O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – Os motivos das manifestações;
- III – A análise dos pontos recorrentes; e
- IV – As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Ademais, o Relatório Anual de Gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet (parágrafo único do art. 15 da Lei 13.460/17²).

¹ Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão: [...] II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE JATOBÁ

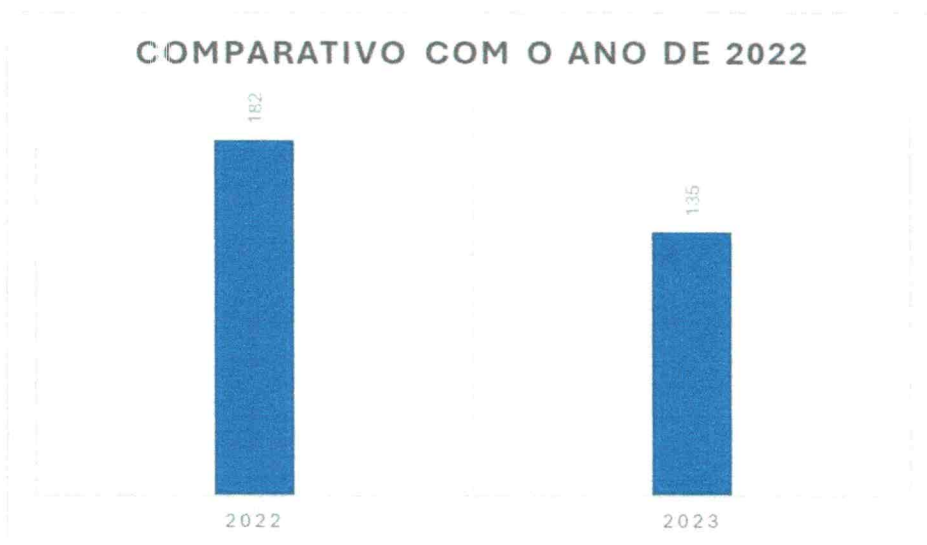
Rua Bom Jardim, 01 - Centro - 56470-000 - Jatobá - PE

CNPJ: 01.614.878/0001-80

2. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR (2022)

Em 2022, foram registradas **182 (cento e oitenta e duas) manifestações** e no ano de 2023, o total foi de **135 (cento e trinta e cinco)**.

Deste modo, em 2023 foram recebidas 47 (quarenta e sete) manifestações a menos que no ano anterior.



3. MEIOS DE CONTATO MAIS UTILIZADOS

As atividades da Ouvidoria Municipal de Jatobá/PE foram implantadas no mês de maio de 2021, prestando atendimento, à época, por telefone e presencialmente. Tais atividades foram ampliadas, sendo recebidas, também, por e-mail, *WhatsApp* e Ouvidoria Eletrônica (site da Prefeitura Municipal de Jatobá).

Importa mencionar que os telefones fixos pararam de funcionar no Município em meados de junho desse ano (2023), e assim permanecem até o presente momento, o que fez as demandas por esse meio serem poucas.

² Art. 15. [...] Parágrafo único. O relatório de gestão será: I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e II - disponibilizado integralmente na internet.



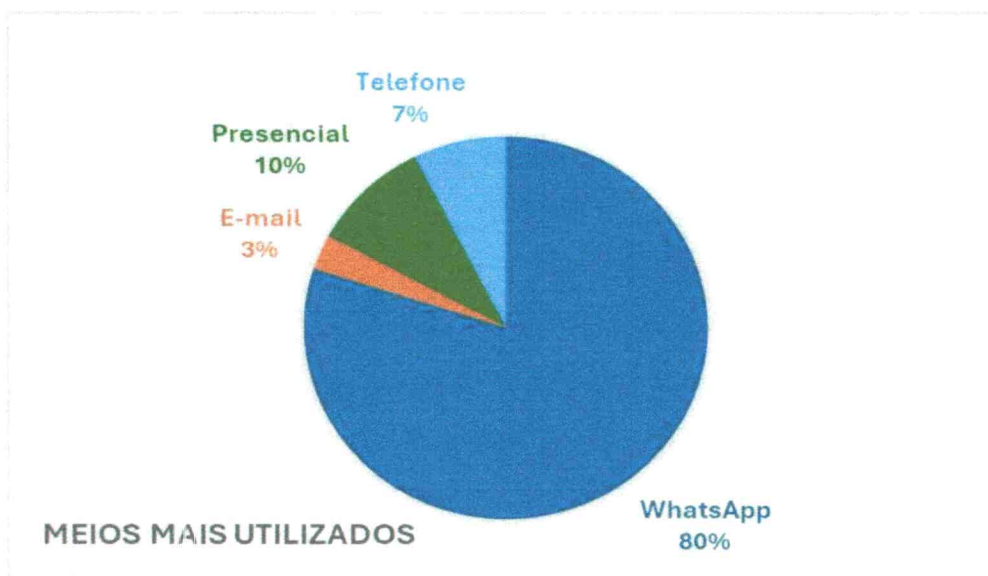
PREFEITURA MUNICIPAL DE JATOBÁ

Rua Bom Jardim, 01 - Centro - 56470-000 - Jatobá - PE

CNPJ: 01.614.878/0001-80

Por outra via, o *WhatsApp* foi o canal mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria, correspondendo a **80%** (oitenta por cento) das buscas, seguido pelo modo presencial, telefone e e-mail, como se observa na tabela e no gráfico apresentados a seguir.

| CANAL DE ATENDIMENTO | QUANTIDADE |
|-----------------------------|------------|
| WhatsApp | 108 |
| Presencial | 13 |
| E-mail | 4 |
| Telefone | 10 |
| Ouvidoria Eletrônica | 0 |
| TOTAL | 135 |



4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações ocorridas durante o ano de 2023 foram apresentadas nas formas de solicitações (33%), pedidos de informação (32%), reclamações (24%), denúncias (10%) e sugestões (1%), divididas da seguinte forma:

Ouvidoria Municipal de Jatobá/PE

Tel.: (87) 98102-2210

E-mail: ouvidoriajatobape@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE JATOBÁ

Rua Bom Jardim, 01 - Centro - 56470-000 - Jatobá - PE
CNPJ: 01.614.878/0001-80

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | QUANTIDADE |
|-----------------------|------------|
| Solicitações | 45 |
| Pedidos de informação | 44 |
| Reclamações | 32 |
| Denúncias | 13 |
| Sugestões | 1 |
| Elogios | 0 |
| TOTAL | 135 |



5. SECRETARIAS/ÓRGÃOS DEMANDADOS

No ano de 2023, as Secretarias ou Órgãos mais demandados foram:

Secretaria de Infraestrutura (42 manifestações, sendo 32 solicitações, 3 pedidos de informação, 6 reclamações e 1 denúncia); **Secretaria de Saúde** (29 manifestações, sendo 3 solicitações, 4 pedidos de informação, 16 reclamações e 6 denúncias); **Ouvidoria** – respondidas diretamente, sem necessidade de encaminhamento (15 pedidos de informação); **Secretaria de Educação** (14 manifestações, sendo 2 solicitações, 4 pedidos de informação, 4 reclamações e 4 denúncias); **Secretaria de Administração e Gestão** (7 manifestações, 4 pedidos de informação, 2 reclamações e 1 denúncia); **Secretaria de Assistência Social** (5 manifestações, 3 pedidos de informação, 1 reclamação e 1 denúncia); **Comissão de Processo Seleti-**

Ouvidoria Municipal de Jatobá/PE

Tel.: (87) 98102-2210

E-mail: ouvidoriajatobape@gmail.com

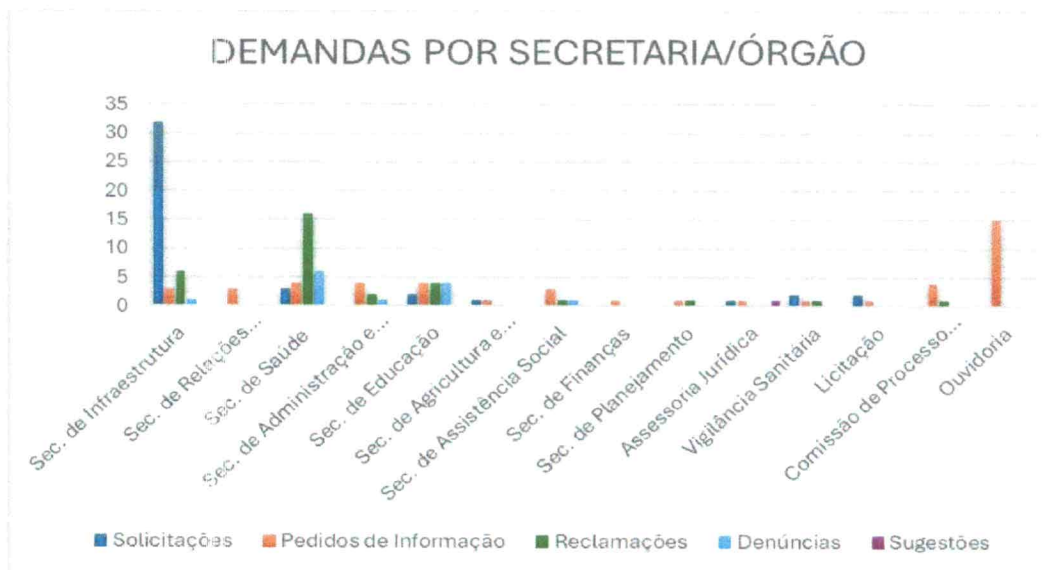
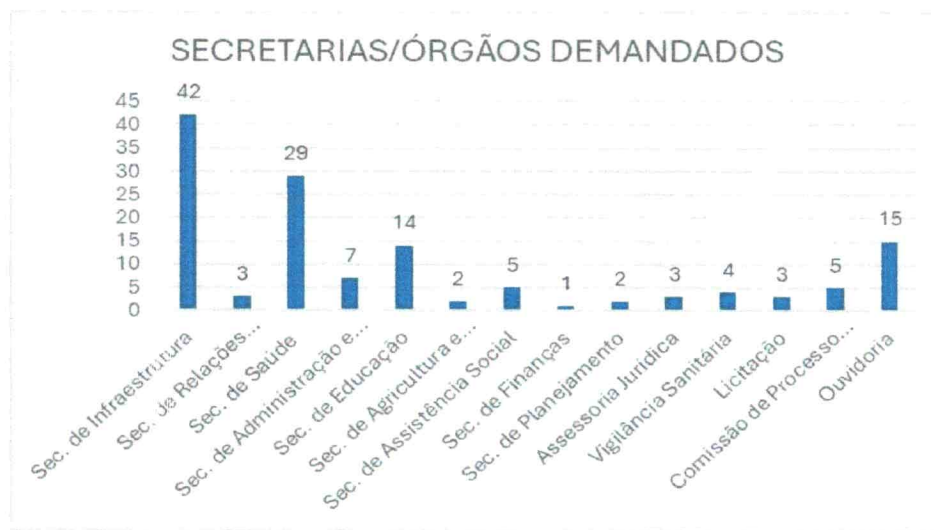


PREFEITURA MUNICIPAL DE JATOBÁ

Rua Bom Jardim, 01 - Centro - 56470-000 - Jatobá - PE

CNPJ: 01.614.878/0001-80

vo (5 manifestações, 4 pedidos de informação e 1 reclamação); **Vigilância Sanitária** (4 manifestações, sendo 2 solicitações, 1 pedido de informação e 1 reclamação); **Secretaria de Relações Socioculturais** (3 pedidos de informação); **Assessoria Jurídica** (3 manifestações, sendo 1 solicitação, 1 pedido de informação e 1 sugestão); **Licitação** (3 manifestações, sendo 2 solicitações e 1 pedido de informação); **Secretaria de Planejamento** (1 pedido de informação e 1 reclamação); **Secretaria de Agricultura e Pecuária** (1 solicitação e 1 1 pedido de informação); **Secretaria de Finanças** (1 pedido de informação).



Ouvidoria Municipal de Jatobá/PE

Tel.: (87) 98102-2210

E-mail: ouvidoriajatobape@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE JATOBÁ

Rua Bom Jardim, 01 - Centro - 56470-000 - Jatobá - PE

CNPJ: 01.614.878/0001-80

6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A maior demanda de 2023 foi referente a serviços urbanos, seguido de manifestações relacionadas à Secretaria de Saúde e pedidos de informações sobre formas de contato com outras secretarias.



Todas essas manifestações foram devidamente encaminhadas às Secretarias de Infraestrutura e de Saúde, sendo resolvidas dentro da possibilidade de cada caso e, nos casos de informações sobre meios de contatos com as Secretarias Municipais e outros órgãos, respondidas diretamente pela Ouvidoria ao usuário.

7. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Conforme as demandas chegavam, no caso de não poderem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria, foram encaminhadas às Secretarias ou aos Órgãos competentes para analisarem e responderem o que poderia ser feito.

Deste modo, a Administração Pública empreendeu esforços para resolver as demandas e as respostas foram repassadas, tempestivamente, aos usuários sobre as possibilidades e formas de resolução de cada manifestação.

Ouvidoria Municipal de Jatobá/PE

Tel.: (87) 98102-2210

E-mail: ouvidoriajatobape@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE JATOBÁ

Rua Bom Jardim, 01 - Centro - 56470-000 - Jatobá - PE

CNPJ: 01.614.878/0001-80

Sobre as solicitações, algumas foram resolvidas de imediato, outras, por não ter essa possibilidade, foram incluídas nas pautas das secretarias para futura resolução, e outras, ainda, após análise, foi visto que não eram executáveis ou pertinentes.

Casos de reclamações e denúncias também foram enviadas aos setores competentes para análise e resolução, com vistas a prevenir e corrigir o que se faz necessário, sempre sendo dado um retorno ao usuário. Houve, ainda, casos que ensejaram abertura de Sindicâncias Administrativas, por sugestão dessa Ouvidoria.

A Ouvidoria tem acompanhado a prestação dos serviços e, ante a resposta das Secretarias e Órgãos responsáveis, nos casos em que se faz necessário, proposto sugestões para aperfeiçoamento dos serviços ou outras providências, de modo a evitar a reincidência de algumas demandas e garantir a efetividade deles, o que, até o momento, tem se mostrado exitoso.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste relatório, a Ouvidoria Municipal de Jatobá, como canal de comunicação direta entre a sociedade e o Executivo Municipal, demonstra que tem atuado de modo a promover a participação do usuário na administração pública, agindo como interlocutora e mediadora entre os usuários do serviço público e o Poder Executivo Municipal.

No ano de 2023, houve muitos esforços e dedicação para que a Ouvidoria cumprisse o seu papel, prezando pela transparência e imparcialidade, observando normas e regulamentos que garantam ao cidadão um atendimento digno.

Sendo assim, pautada pelas normas legais, a Ouvidoria tem atuado não só para garantir o direito de participação dos usuários, como também para promover a colaboração mútua, a melhoria contínua dos serviços e atendimentos ofertados pela Administração Pública Municipal e a efetiva prestação dos serviços municipais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE JATOBÁ

Rua Bom Jardim, 01 - Centro - 56470-000 - Jatobá - PE
CNPJ: 01.614.878/0001-80

Desta forma, para o ano de 2024, a perspectiva é que a Ouvidoria Municipal continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar, cada vez mais, os usuários de serviço público e a Administração Pública.

Jatobá/PE, 26 de janeiro de 2024.

Livia do Carmo Faustini de Araújo
Secretária Executiva de Ouvidoria Municipal

Francisca Adelânia do Nascimento
Controladora Interna

Rogério Ferreira Gomes da Silva
Prefeito