



Prefeitura Municipal de Jatobá

Pernambuco



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA MUNICIPAL DE JATOBÁ

EXERCÍCIO 2024

  [prefeituradejatobape](#) |  [Prefeitura de Jatobá-PE](#)



Prefeitura Municipal de Jatobá

Pernambuco



FICHA TÉCNICA

Prefeito

Rogério Ferreira Gomes da Silva

Secretário Municipal de Controle Interno

João Vittor dos Santos Correia

Ouvidor Geral

Alessandro Silva Feitosa

  [prefeituradejatobape](#) |  [Prefeitura de Jatobá-PE](#)



Prefeitura Municipal de Jatobá

Pernambuco



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>

📷📺 prefeituradejatobape | 📺 Prefeitura de Jatobá-PE



Prefeitura Municipal de Jatobá

Pernambuco



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	9
7. Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas	9
8. Considerações Finais	10



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, conseqüentemente, 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 2024.

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;

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.



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).

2. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR (2024)

Em 2023, foram registradas **135 (cento e trinta e cinco) manifestações** e no ano de 2024, o total também ficou em **135 (cento e trinta e cinco)**.

Deste modo, em **2024** as manifestações recebidas foram iguais às do ano de 2023.

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 de (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

Pernambuco



Por outra via, o *WhatsApp* foi o canal mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria, correspondendo a **73%** (setenta e três por cento) das buscas, seguido pelo modo presencial, e e-mail, como se observa na tabela apresentada a seguir.

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
<i>WhatsApp</i>	98
Presencial	22
E-mail	14
Telefone	1
Ouvidoria Eletrônica	0
TOTAL	135

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações ocorridas durante o ano de 2024 foram apresentadas nas formas de Solicitações (49), Pedidos de Informação (41), Reclamações (30) e Denúncias (15), divididas da seguinte forma:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Solicitações	49
Pedidos de informação	41
Reclamações	30
Denúncias	15
Sugestões	0
Elogios	0
TOTAL	135

  [prefeituradejatobape](#) |  [Prefeitura de Jatobá-PE](#)



5. SECRETARIAS/ÓRGÃOS DEMANDADOS

No ano de 2024, as Secretarias ou Órgãos mais demandados foram:

Secretaria de Saúde (28 manifestações, sendo 7 solicitações, 2 pedidos de informação, 15 reclamações e 4 denúncias); **Secretaria de Infraestrutura** (25 manifestações, sendo 16 solicitações, 1 pedido de informação, 5 reclamações e 3 denúncias); **Ouvidoria** (24 manifestações respondidas diretamente, sem necessidade de encaminhamento, sendo 2 solicitações e 22 pedidos de informação); **Secretaria de Educação** (17 manifestações, sendo 4 solicitações, 2 pedidos de informação, 7 reclamações e 4 denúncias); **Secretaria de Finanças** (16 manifestações, sendo 8 solicitação e 8 pedidos de informação); **Secretaria de Assistência Social** (9 manifestações, sendo 2 solicitações, 2 pedidos de informação, 1 reclamação e 4 denúncia); **Assessoria Jurídica** (4 manifestações, sendo 3 solicitações e 1 pedido de informação); **Secretaria de Administração e Gestão** (3 manifestações, sendo 2 solicitações e 1 reclamação); **Licitação** (3 manifestações, sendo 2 solicitações e 1 pedido de informação); **Secretaria de Agricultura e Pecuária** (2 manifestações, sendo 1 solicitação e 1 pedido de informação); **RH** (2 manifestações, sendo 1 solicitação e 1 pedido de informação); **Secretaria de Planejamento** (1 manifestação, sendo 01 solicitação); **Controle Interno** (1 manifestação, sendo 01 denúncia).

Tabela de demandas por Secretarias/Orgãos

Secretaria/Órgão	Manifestações	Reclamação	Denúncia	Solicitação	P. de Informação
Sec. de Saúde	28	15	04	07	02
Sec. de Infraestrutura	25	05	03	16	01
Ouvidoria	24	-	-	02	22
Sec. de Educação	17	07	04	04	02
Sec. de Finanças	16	-	-	08	08
Sec. de Assistência Social	09	01	04	02	02
Assessoria Jurídica	04	-	-	03	01





Prefeitura Municipal de Jatobá

Pernambuco



Sec. de Administração e Gestão	03	01	-	02	-
Licitação	03	-	-	02	01
Sec. de Agricultura e Pecuária	02	-	-	01	01
Recursos Humanos- RH	02	-	-	01	01
Sec. de Planejamento	01	-	-	01	-
Controle Interno	01	-	01	-	-
TOTAL	135	29	16	49	41

6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES QUE MERECEM ATENÇÃO

As secretarias que receberam o maior número de manifestações referente a Reclamações e Denúncias recorrentes em 2024, foram na sequência: a **Secretaria de Saúde**, com 19 no total, sendo 15 reclamações e 04 denúncias; seguida da **Secretaria de Educação**, com 11 no total, sendo 07 reclamações e 04 denúncias; e a **Secretaria de Infraestrutura**, com 08 no total, sendo 05 reclamações e 03 denúncias.

Todas essas manifestações foram devidamente encaminhadas às Secretarias de Saúde, Infraestrutura e de Educação, para serem resolvidas dentro da possibilidade de cada caso.

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, conforme cada manifestação apresentada.

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.

  [prefeituradejatobape](#) |  [Prefeitura de Jatobá-PE](#)





Prefeitura Municipal de Jatobá

Pernambuco



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 2024, 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.

  [prefeituradejatobape](#) |  [Prefeitura de Jatobá-PE](#)



Prefeitura Municipal de Jatobá

Pernambuco



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, 30 de janeiro de 2025.

Alessandro Silva Feitosa

Alessandro Silva Feitosa
Ouvidor Geral

João Vittor dos Santos Correia

João Vittor dos Santos Correia
Secretário Municipal de Controle Interna

Rogério Ferreira Gomes da Silva

Rogério Ferreira Gomes da Silva
Prefeito

  [prefeituradejatobape](#) |  [Prefeitura de Jatobá-PE](#)