



CÂMARA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
PERNAMBUCO

RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA
EXERCÍCIO DE 2023

INTRODUÇÃO:

O presente relatório expõe as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal do Jaboatão dos Guararapes no ano de 2023, indicando as manifestações dos Cidadãos e consolidando as informações. Com base nelas, apontar falhas e as melhorias na prestação de serviços públicos ao Cidadão.

As informações constantes deste relatório foram obtidas a partir do banco dados das Manifestações da Ouvidoria no exercício de 2023, até 05/12/2023, do nosso sistema eletrônico.

A Ouvidoria da Câmara foi estruturada pela Resolução nº 021/2019, conforme estabelece a Lei 13.460/17.

Os resultados quanto ao tempo médio de atendimento das manifestações foi de 9 dias, para as 119 demandas observadas. Por final, vislumbrando a necessidade de maiores investimentos na parte tecnológica e estrutura.

DAS FORMAS DE ATENDIMENTO:

Possuímos várias formas de acesso aos serviços da Ouvidoria.

FORMA	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
TELEFONE: 33417329	Segunda a sexta - 08:00 às 13:00 horas
PRESENCIAL: Câmara do Jaboatão dos Guararapes	Segunda a sexta - 08:00 às 13:00 horas
CARTA: Rua: Arão Lins de Andrade, n. 739, Prazeres CEP: 54.310-335	Segunda a sexta - 08:00 às 16:00 horas
E-MAIL: ouvidoria@camarajaboatao.pe.gov.br	24 horas
ELETRÔNICO: https://www.jaboataodosguararapes.pe.leg.br/ouvidoria	24 horas

DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:

Foram registradas 101 manifestações no exercício de 2023, o que representa uma pequena redução quando comparado ao exercício de 2022, quando ocorreram 119 manifestações, distribuídas conforme o gráfico abaixo:



CÂMARA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES PERNAMBUCO



As manifestações podem ser separadas por classificação, conforme gráfico abaixo:



Observamos que as manifestações dos Cidadãos versavam sobre variados temas de interesses, dos quais destacamos os pedidos de informações relacionados ao Concurso Público do Poder Legislativo, bem como, merece destaque também, as manifestações relacionadas a qualidade dos serviços públicos prestados pelo Município, as quais foram recepcionadas e encaminhadas aos setores competentes do Poder Executivo Municipal, através de sua Ouvidoria.





CÂMARA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES **PERNAMBUCO**

As manifestações podem ser, sugestões, elogios, reclamações, dúvidas, solicitações, denúncias e PAI (Pedido de Acesso à Informação).

Por sua classificação recebem tratamentos distintos:

Classificação	Tratamento
Sugestões e elogios	São encaminhadas diretamente para a Mesa Diretora e Secretaria Geral
Reclamações, dúvidas e solicitações	São encaminhadas aos setores ou órgãos interessados para os esclarecimentos necessários e depois seguem para resposta ao Cidadão
Denúncias	São encaminhadas ao Controle Interno para apuração e instrução das mesmas.
PAI – Pedido de Acesso a Informação	São encaminhadas para o departamento que trate sobre o tema abordado para uma resposta mais assertiva e consequente resposta ao Cidadão.

Quando uma manifestação recebida trata de uma reclamação de serviços prestados pelo Poder Executivo, a Ouvidoria encaminha as demandas a Ouvidoria Geral do Município.

Do total de denúncias (25), a maior parte (11) foram relacionadas a qualidade dos serviços públicos sentida pelos cidadãos, as quais foram encaminhadas conforme acima explicitado. Quanto as demais, foram encaminhadas para tratamento pelos setores responsáveis e respondidas pela sua improcedência ou saneamento.

Denúncia	25
Concurso	4
Outros	3
Pessoal	3
Prazo de Resposta	3
Remuneração	1
Serviços Públicos	11

Observamos que o **tempo médio** de resposta da Ouvidoria as manifestações apresentadas foram as seguintes:

Rótulos de Linha	Média de Prazo de Resposta
Denúncia	6
Dúvida	26
PAI	16
Reclamação	1
Solicitação	11
Total Geral	13

CONCLUSÃO:

O Relatório evidencia, de forma clara e objetiva, as atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboatão do ano de 2023, demonstrando que tivemos um desempenho adequado com a legislação quando se trata dos prazos médios de respostas as manifestações dos Cidadãos.



CÂMARA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
PERNAMBUCO

Podemos melhorar ainda mais a qualidade do nosso atendimento com aperfeiçoamento da tecnologia utilizada, bem como, da estrutura de atendimento. Ressaltamos, ainda, a importância dos treinamentos para o desenvolvimento da Ouvidoria desta Câmara.

Jaboatão dos Guararapes, 19 de dezembro de 2023.

BENILDA ANGELINA PENA
Ouvidora