

# **RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2021**



COORDENADORIA DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DE SÃO JOSÉ DA COROA GRANDE-PE

**Prefeito Municipal**

Jaziel Gonçalves Lages

**Controlador Interno do Município**

Anderson Bruno da Silva Oliveira

**Ouvidor Municipal**

Carlos Alberto de Souza Barbosa

## Sumário

INTRODUÇÃO	2
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	3
CANAIS DE ATENDIMENTO	4
MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2021	5
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ELETRÔNICA	6
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO FALE CONOSCO	10
CONSIDERAÇÕES FINAIS	11



## INTRODUÇÃO

O Controle Interno do Município de São José da Coroa Grande-PE, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral, referente ao exercício de 2021, em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O objetivo do presente Relatório é apresentar o desempenho da Ouvidoria Geral do Município, descrevendo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as manifestações registradas foram atentamente observadas, providenciando-se respostas as mais satisfatórias possíveis.

Este Relatório, portanto, tem o intuito de apresentar a transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada demanda registrada recebida.

## **FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. É um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas reclamações e solicitações, e de onde serão encaminhadas aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

A Ouvidoria do Município funciona no prédio da Prefeitura Municipal, localizado na Praça Constantino Gomes, Centro, São José da Coroa Grande – PE, CEP 55.565-000, com atendimento ao público das 7:00 às 13:00 horas.



## CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de atendimento presencial, chamadas telefônicas, e-mail institucional da ouvidoria e pelo Portal da Transparência da Prefeitura, através das abas da Ouvidoria Eletrônica e do Fale Conosco.

Durante o exercício de 2021, a Gestão Municipal manteve disponível 05 (cinco) canais de atendimento, sendo eles:

<b>CANAL</b>	<b>ACESSO</b>
Forma Presencial	Praça Constantino Gomes, Centro, São José da Coroa Grande – PE 55565-000
Telefone	(81) 3299-1623
E-mail	ouvidoria@saojosedacoroagrande.pe.gov.br
Ouvidoria Eletrônica	<a href="http://transparencia.saojosedacoroagrande.pe.gov.br/app/pe/sao-jo-se-da-coroa-grande/1/ouvidoria-municipal">http://transparencia.saojosedacoroagrande.pe.gov.br/app/pe/sao-jo-se-da-coroa-grande/1/ouvidoria-municipal</a>
Fale Conosco	<a href="http://transparencia.saojosedacoroagrande.pe.gov.br/app/pe/sao-jo-se-da-coroa-grande/1/fale-conosco">http://transparencia.saojosedacoroagrande.pe.gov.br/app/pe/sao-jo-se-da-coroa-grande/1/fale-conosco</a>

## MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2021

No decorrer do ano de 2021, a Ouvidoria Geral do Município de São José da Coroa Grande-PE recebeu um total de 40 ( Quarenta ) manifestações através da Ouvidoria Eletrônica, Fale Conosco, sendo estas distribuídas da seguinte forma:

CANAL	QUANTITATIVO
Ouvidoria Eletrônica	26 manifestações realizadas
Fale Conosco	14 manifestações realizadas
<b>TOTAL</b>	<b>40 manifestações realizadas</b>

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ELETRÔNICA

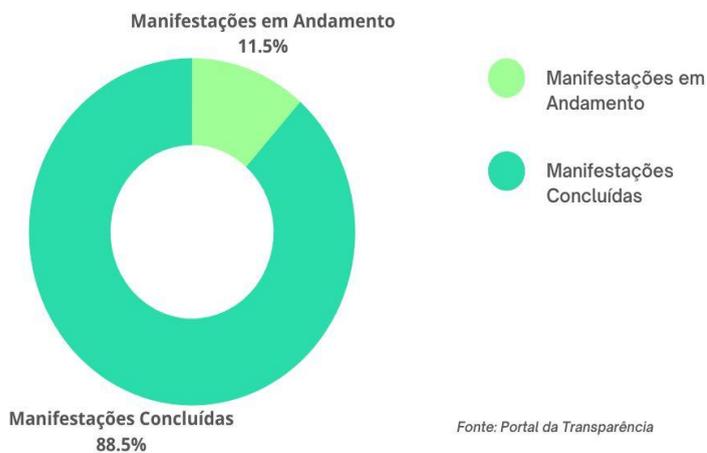
Das 26 manifestações que foram recepcionadas via sistema eletrônico da ouvidoria, foram:

- 06 Denúncias;
- 01 Dúvidas;
- 04 Reclamações;
- 15 Solicitações;

Abaixo, apresentamos os gráficos contendo o detalhamento e informações estatísticas destas 26 manifestações.

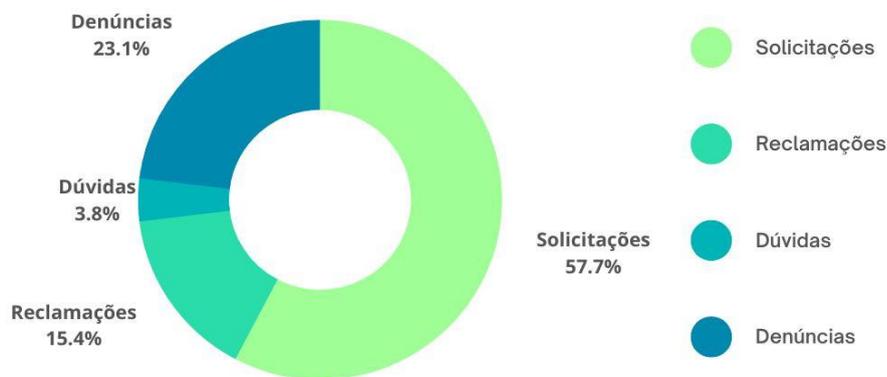
Dados dos Registros da Ouvidoria	
MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO	03
MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS	23
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	26

## Dados dos Registros da Ouvidoria



Dados dos Registros da Ouvidoria	
MANIFESTAÇÕES DE SOLICITAÇÕES	15
MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIAS	06
MANIFESTAÇÕES DE RECLAMAÇÕES	04
MANIFESTAÇÕES DE DÚVIDAS	01
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	26

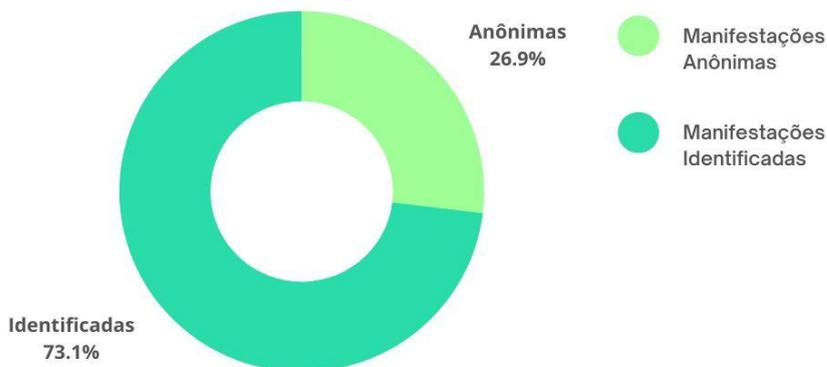
### Dados por Natureza de Manifestação



Fonte: Portal da Transparência

Dados dos Registros da Ouvidoria	
MANIFESTAÇÕES IDENTIFICADAS	<b>19</b>
MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS	<b>07</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>26</b>

### Dados por tipo de identificação



Fonte: Portal da Transparência

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO FALE CONOSCO

No decorrer do ano de 2021, foram registradas 14 manifestações pelo sistema do Fale Conosco, conforme apresentamos abaixo:

Márcio	marcioavil@yahoo.com.br	(81)99674-9348	IPTU	Bom dia Comprei um terreno em são jose da coroa grande, quais as documentações exigidas para mudar nome do novo proprietário na prefeitura para pagar o IPTU ?
ANA BEATRIZ	anabeatriz@audicon.com.br	(81)3213-1555	EMISSÃO DE GUIA ISS	Bom dia Houve emissão de uma nota fiscal de serviço, tanto o tomador quanto o prestador de serviço é do município de Recife. Porem o serviço foi efetuado em São Jose da Cora Grande. Na nota fiscal informa que o ISS dessa nota será retido pelo tomador de serviço. Gostaria de saber como faço para emitir a guia de ISS dessa nota fiscal? qual o procedimento? segue a nexa a nota para verificação.
André Sampaio	alsfs@poli.br	(81)99518-0005	SOLICITAÇÃO PLANILHA ORÇAMENTÁRIA	Prezado(a), sou orçamentista da Executar Engenharia (empresa licitante), solicito por gentileza a planilha orçamentária da concorrência 01/2021, objeto: limpeza urbana. Não consta a documentação no site da prefeitura. Grato desde já pela colaboração.
Gerado Claudino Torres Neto	claudinhogeraldo@outlook.com	(81)98501-4995	Censo agropecuário	Gostaria de saber se vcs tem como informar a quantidade de pulação rural e agricultores familiar. Essa informação é para um TCC
DENIZE NOVAES	denizenovaes1986@hotmail.com	(81)98671-1409	sobre IPTU	Boa tarde Preciso saber como faço para verificar a taxa de IPTU de um terreno que comprei em um condomínio, preciso ir na prefeitura?
Gisellia Muniz da Silva	gisellia.muniz@gmail.com	(81)99139-7479	Zoneamento Urbano	Bom dia, prezados! Gostaria de obter, informações sobre o plano de zoneamento da cidade. Existe um planejamento, como e onde consigo ter acesso. Atenciosamente, Gisellia Muniz
joão luiz ferreira	jferreira@hotmail.com	(81)98783-7765	troca do nome iptu	boa tarde, gostaria de saber como faço para trocar o nome do antigo dono para o meu pois comprei dois terrenos, em são José da coroa grande e o IPTU esta vindo no nome dos antigos donos por este motivo estou sendo ameaçado de ser processado, poderia me dizer como faço, se posso fazer por email ou presencial quais documentos é necessário . o iptu esta com débitos, mas eu vou assumir todos ,mas preciso colocar no meu nome urgentemente, poderia me ajudar. obrigada Deus abençoe.
henryson lima alves	henryson51@hotmail.com.br	(81)99484-8694	PAGAMENTO DE IPTU E DEMAIS IMPOSTOS	BOM DIA. QUAL A POSSIBILIDADE DE ENVIAR AO MEU E-MAIL, AS DIVIDADES MUNICIPAIS PARA EFETUAMENTO DE PAGAMENTOS. ENDEREÇO DO IMÓVEL : RUA ANTÔNIO ALFREDO MORAIS Nº 85 , BAIRRO BOA VISTA. PROPRIETÁRIO ERIVAN NERIS DE LIMA.
munique Lipp	arq.muniquelipp@gmail.com	(51)99414-8670	legislação de construção	sou arquiteta do Rio Grande do Sul e fui contratada para fazer um projeto residencial no condomínio vila da praia nesta cidade de São José da Coroa Grande, porém como não sou nem do mesmo estado precisaria de algumas informações, tentei localizar no site, mas não encontrei, então se possível gostaria de solicitar o envio dos mesmos: código de obras da cidade plano diretor da cidade legislação caso seja diferente por ser dentro de um condomínio. aguardo retorno e desde já agradeço a atenção
Rayane Rúbia Ramos e Silva	rayane_rrs@hotmail.com	(81)98827-1812	Rendimentos ( imposto de renda)	Boa tarde, sou servidora da prefeitura estatutária, e gostaria de saber como faço pra imprimir meus rendimentos 2020. Aguardo uma resposta pois não consigo contato com a prefeitura pelo telefone 3688-1242.
MARIA DO SOCORRO SOUZA	socorroesouza@hotmail.com	(81)98714-1684	CERTIDÃO NEGATIVA DE DEBITO	Solicito informação de como obter certidão negativa de debito municipal
Josias Germano dos Santos	1975jgs@gmail.com	(81)98688-4130	IPTU	Gostaria de saber por que não estou mais recebendo meu IPTU em casa. Isso aconteceu o ano passado e este ano não recebi ainda. gostaria de saber o que aconteceu visto nos anos anteriores a 2019 eu recebia normalmente. Não paguei o ano passado por não ter recebido. Aguardo respostas. Obrigado.
ROBERTO FERNANDES E SILVA	roberto.fernands@hotmail.com	(92)98173-7899	cobrança indevida	Estou enviando comprovante de pagamento que está constando como pendência. inscrição: 01.01.145.0110.001 Rua Proj 2 Lot Praia Grande A 25
lourdes	lourdessferreira62@hotmail.com	(81)98864-7556	iptu	nao estou conseguindo entrar no site da prefeitura, esta com algum problema.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe à Ouvidoria do Município, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal.

Assim, utiliza um canal de atendimento que é acionado após a solicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual é conhecido como segunda instância de atendimento. Em muitos casos constitui-se uma interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados. Pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a possibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Pensar em novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda também é primordial para se avançar rumo ao atendimento ideal e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimento e agilidade.

Porém apesar do caminho trilhado, os números da Ouvidoria Geral do Município corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos da cidade.



São José da Coroa Grande-PE, 11 de Outubro de 2022.

---

**Ouvidor do Município**

---

**Controlador Geral do Município**

