



## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2022**

### **Prefeitura Municipal de Itapissuma**

Gabinete do Prefeito  
Ouvidor Geral  
Hugo Leonardo A. F. Silva

Estrutura Municipal vinculada ao Chefe de Gabinete da Prefeitura Municipal de Itapissuma, a Ouvidoria fornece informações relevantes para o Governo Municipal, com a finalidade de ser um parâmetro social no que diz respeito às políticas públicas realizadas, além de ser um canal direto com a população e o representante do poder executivo.

**30.12.2022**

## **APRESENTAÇÃO**

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral atendendo ao Artigo 25 do Decreto Municipal 005/2019 consolida as informações das manifestações dos usuários e, com base nelas, apontar falhas, recomendar e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados. Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade.

Dessa forma, apresentamos o Relatório de Gestão da Ouvidoria do Município de Itapissuma, desenvolvida pelo responsável Hugo Leonardo A. F. Silva, referente ao ano de 2022.

A Ouvidoria Geral do Município de Itapissuma tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão/usuário, mas em auxiliar os gestores do Município para que aprimorem sua atuação.

## **ORGANIZAÇÃO**

A Ouvidoria Municipal foi criada pela Lei Municipal Nº 903, de 29 de janeiro de 2014 que estabeleceu os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria no âmbito do órgão, com o intuito de propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos, por meio de um canal direto de comunicação com o núcleo gestor. Dessa forma, procura também aumentar o controle social das atividades desenvolvidas pelo órgão, a fim de subsidiar o processo de avaliação de desempenho e o cumprimento de sua missão.

Sendo assim, a Ouvidoria busca integrar e responsabilizar suas unidades de gestão ante seus públicos-alvo, estimulando-as na busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade de seus produtos e serviços, transformando-se, assim, em ferramenta de melhoria de gestão.

Por fim, é indispensável velar pela prática de condutas técnicas e profissionais orientadas pelos princípios da ética no serviço público, assim como evitar atos ou omissões que causem danos ou ameaças ao patrimônio público.

## **CONCEITO**

A Ouvidoria apresenta-se como canal de comunicação com o cidadão, que pode sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura. A Ouvidoria estabelece-se como mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública.

A Ouvidoria atua na defesa dos princípios aplicáveis à Administração Pública, em especial os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos praticados por agentes, servidores e administradores públicos.

A ouvidoria municipal é parte inseparável da prestação de contas e da transparência na gestão pública. É o melhor jeito de governar: ouvindo as pessoas. A ouvidoria funciona para contribuir de forma decisiva para maior eficiência, efetividade e clareza nas ações da prefeitura.

A Ouvidoria Municipal de Itapissuma tem o papel duplo de empoderar o cidadão em suas demandas, participação, proteção e defesa de seus direitos, e, por outro lado, auxiliar a gestão do serviço público, indicando e informando as áreas passíveis de melhoria no serviço ao cidadão.

### ***Missão***

Acolher e dar respostas às demandas da sociedade como um todo, aos servidores municipais e em especial ao cidadão itapissumense, realizando a interlocução com diligência, isenção e transparência, estimulando ações voltadas ao controle social para aprimoramento dos serviços prestados pela prefeitura municipal de Itapissuma.

### ***Valores***

Responsabilidade social, interlocução e parceria com a sociedade itapissumense e com a Gestão dos serviços públicos da Prefeitura Municipal; Gestão participativa.

### ***Compromissos***

- Estabelecer canais de comunicação com o cidadão a fim de facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de seus pleitos.
- Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando os procedimentos internos e promovendo a divulgação sistemática de sua missão institucional, bem como dos serviços oferecidos ao cidadão.
- Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, de modo a produzir indicativos quantificados para a Gestão Municipal, visando à melhoria dos serviços prestados à sociedade.
- Apresentar informações para subsidiar ações de aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria.

## **ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

De acordo com o Decreto Municipal Nº 005/2019 que regulamenta a Lei Federal Nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, no seu Artigo 2º define a Ouvidoria como sendo instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

No Art. 27 do Decreto Municipal 005/2019, à Ouvidoria Municipal compete, na sua área de atribuições e competências, respeitadas as diretrizes fixadas pelo Chefe de Gabinete, desempenhar as seguintes atividades:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal 13.460, de 2017;

II - receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III - exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV - 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, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

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

VI - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a

resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

### **TIPOS DE MANIFESTAÇÃO**

- ***SIMPLIFIQUE:*** Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!
- ***SUGESTÃO:*** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- ***ELOGIO:*** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- ***SOLICITAÇÃO:*** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- ***RECLAMAÇÃO:*** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- ***DENÚNCIA:*** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- ***PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:*** Se você quer ter acesso à informação pública.

## DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Constatamos que no período de 01 de Janeiro de 2021 à 31 de Dezembro de 2021 a Ouvidoria do Município de Itapissuma recebeu 46 manifestações, demonstradas na tabela abaixo.

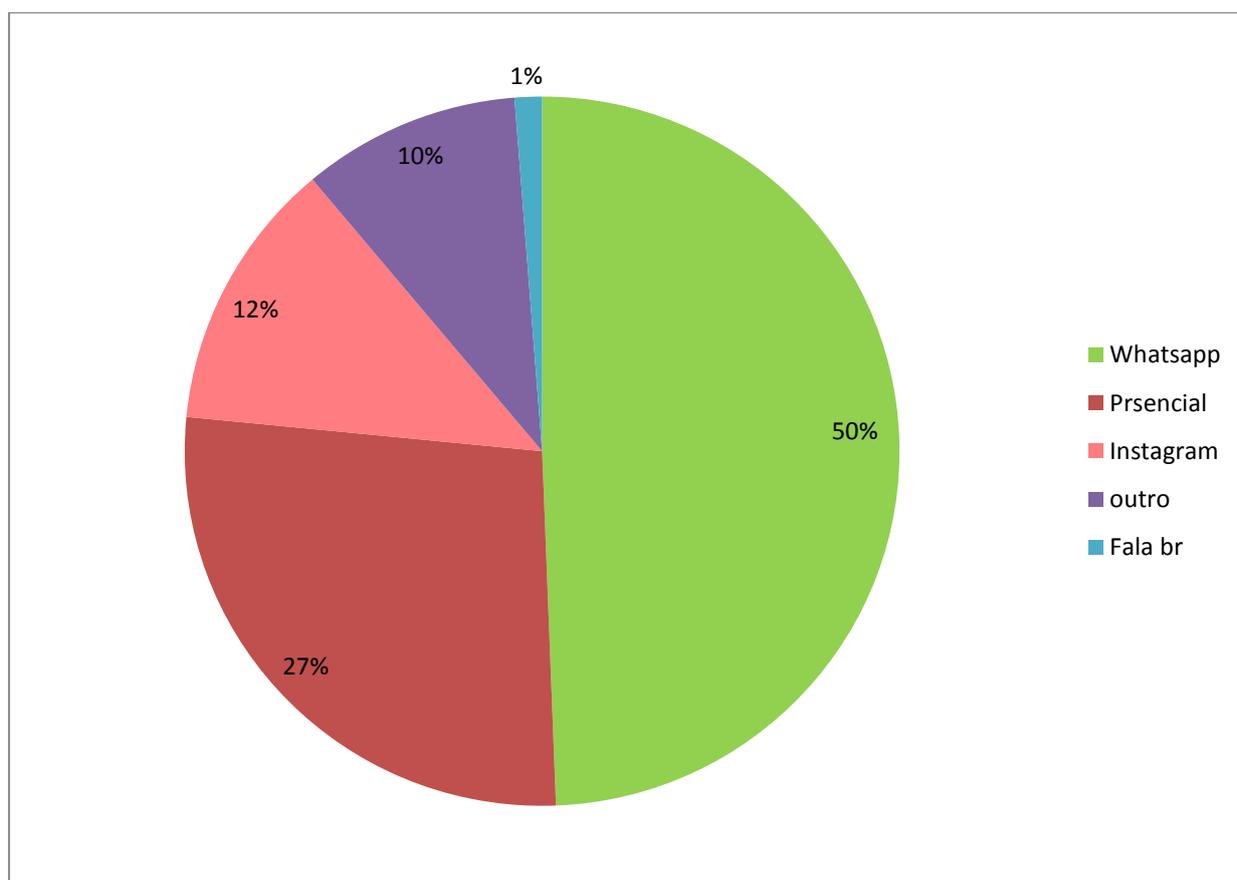
### DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES NO EXERCÍCIO 2021

<i>Mês</i>	<i>Sugestão</i>	<i>Elogio</i>	<i>Solicitação</i>	<i>Reclamação</i>	<i>Denúncia</i>	<i>Comunicação</i>	<i>Total</i>
Jan	01	-	-	12	01	-	14
Fev	-	-	01	06	02	-	09
Mar	-	-	-	04	-	-	04
Abr	-	-	-	03	-	-	03
Mai	-	03	-	06	-	-	09
Jun	-	-	-	04	-	-	04
Jul	-	-	-	12	-	-	12
Ago	-	-	-	03	-	-	03
Set	-	-	-	20	-	-	20
Out	-	-	-	-	-	-	-
Nov	-	-	-	02	-	-	02
Dez	-	-	-	01	-	-	01
<b>Total</b>	01	03	01	73	03	-	81

**DEMONSTRATIVO DOS CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES NO EXERCÍSSIO 2022**

<i>Canal de entrada</i>	<i>Quantidade</i>
WHATSAPP	40
PRESENCIAL	22
INSTAGRAM	10
OUTRO	8
FALA BR	1

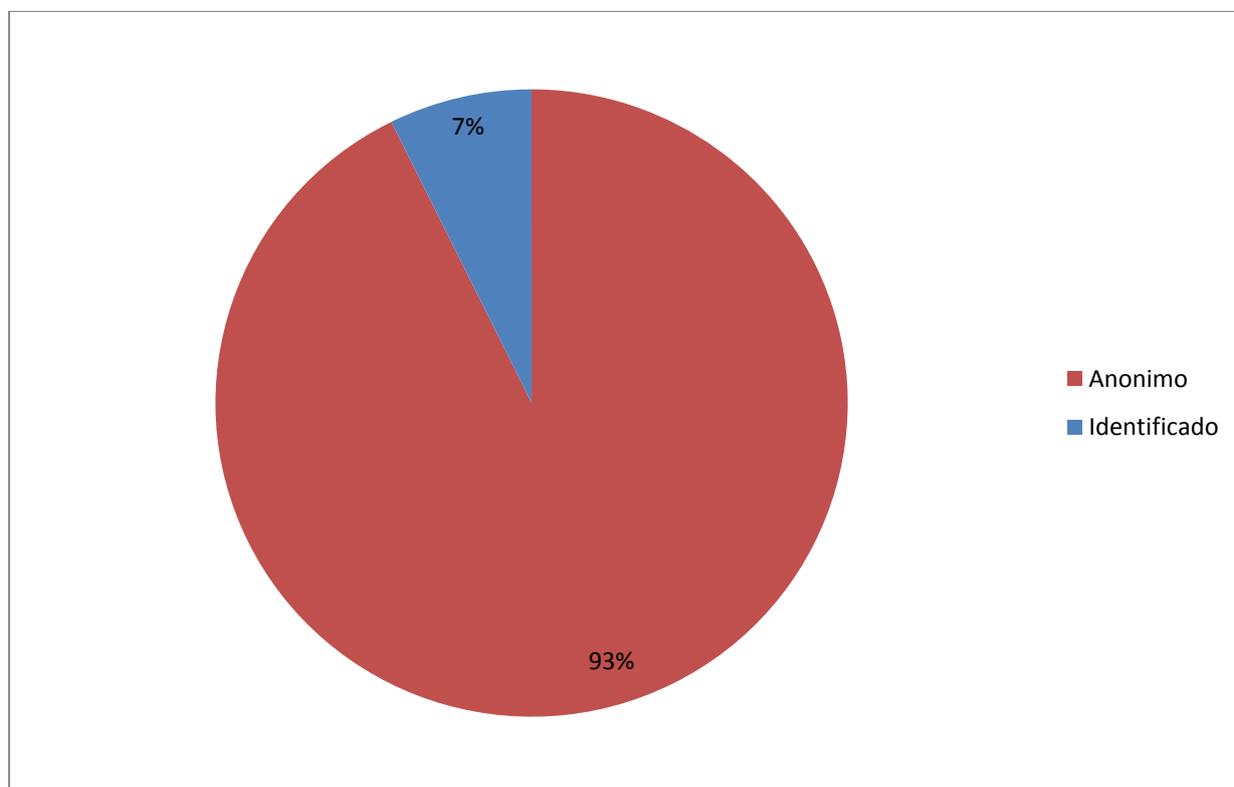
## Quantidade



**DEMONSTRATIVO DA QUANTIDADE DE MANIFESTANTES QUE OPTARAM POR SE IDENTIFICAR NAS MANIFESTAÇÕES NO EXERCÍCIO 2022**

<i>Canal de entrada</i>	<i>Quantidade</i>
<i>IDENTIFICADO</i>	6
<i>ANONIMO</i>	76

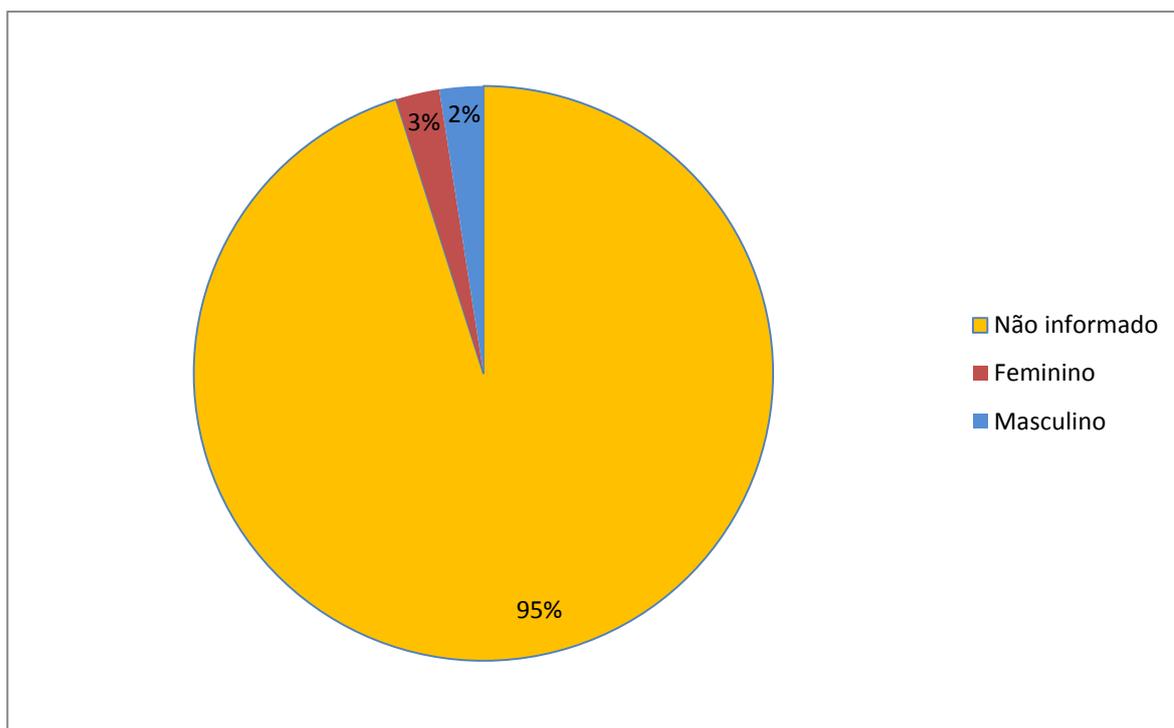
## Quantidade



**DEMONSTRATIVO DA QUANTIDADE DE MANIFESTANTES QUE OPTARAM POR SUA IDENTIDAD GENERO NAS MANIFESTAÇÕES NO EXERCISSIO 2022**

<i>Canal de entrada</i>	<i>Quantidade</i>
NÃO INFORMADO	78
FEMININO	2
MASCULINO	2

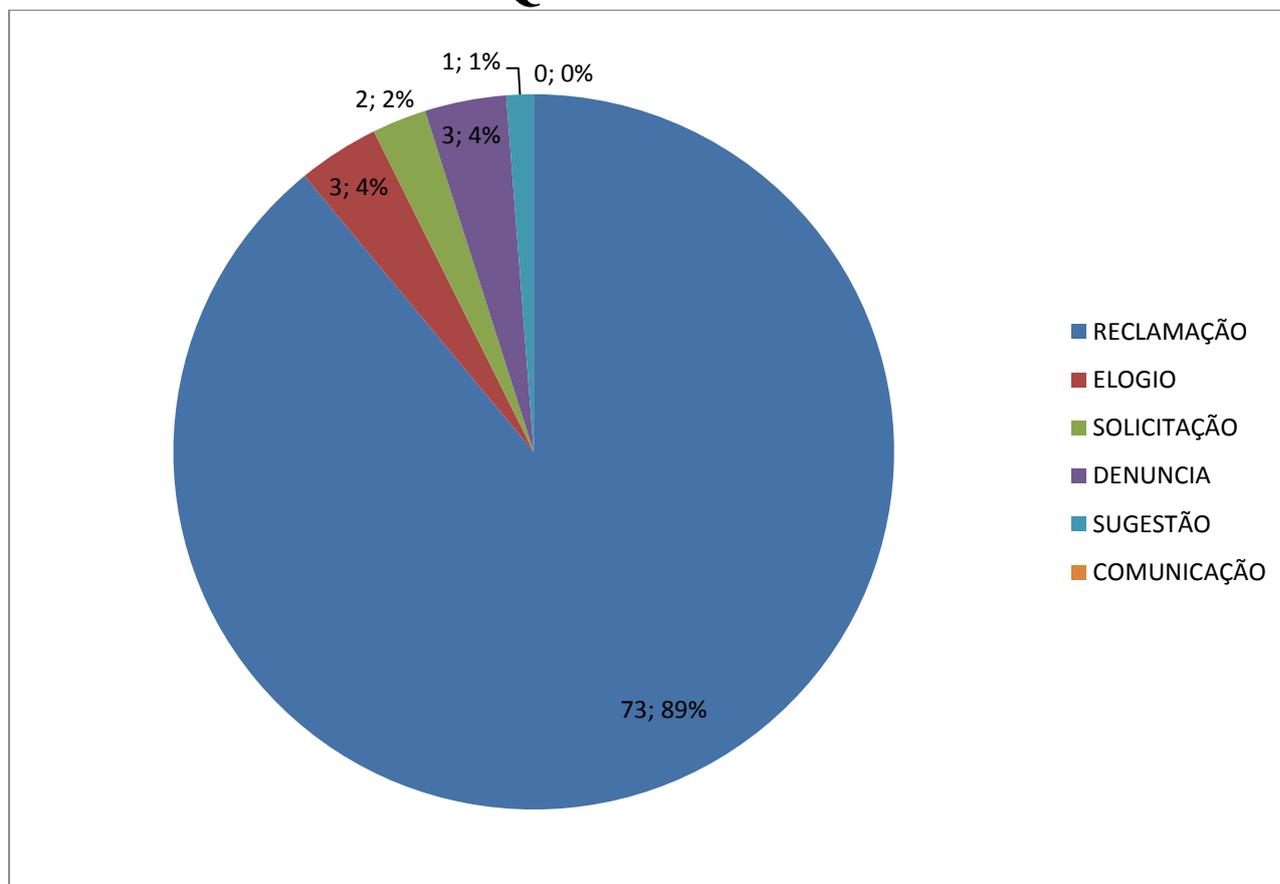
## Quantidade



## DEMONSTRATIVO DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES NO EXERCÍCIO 2022

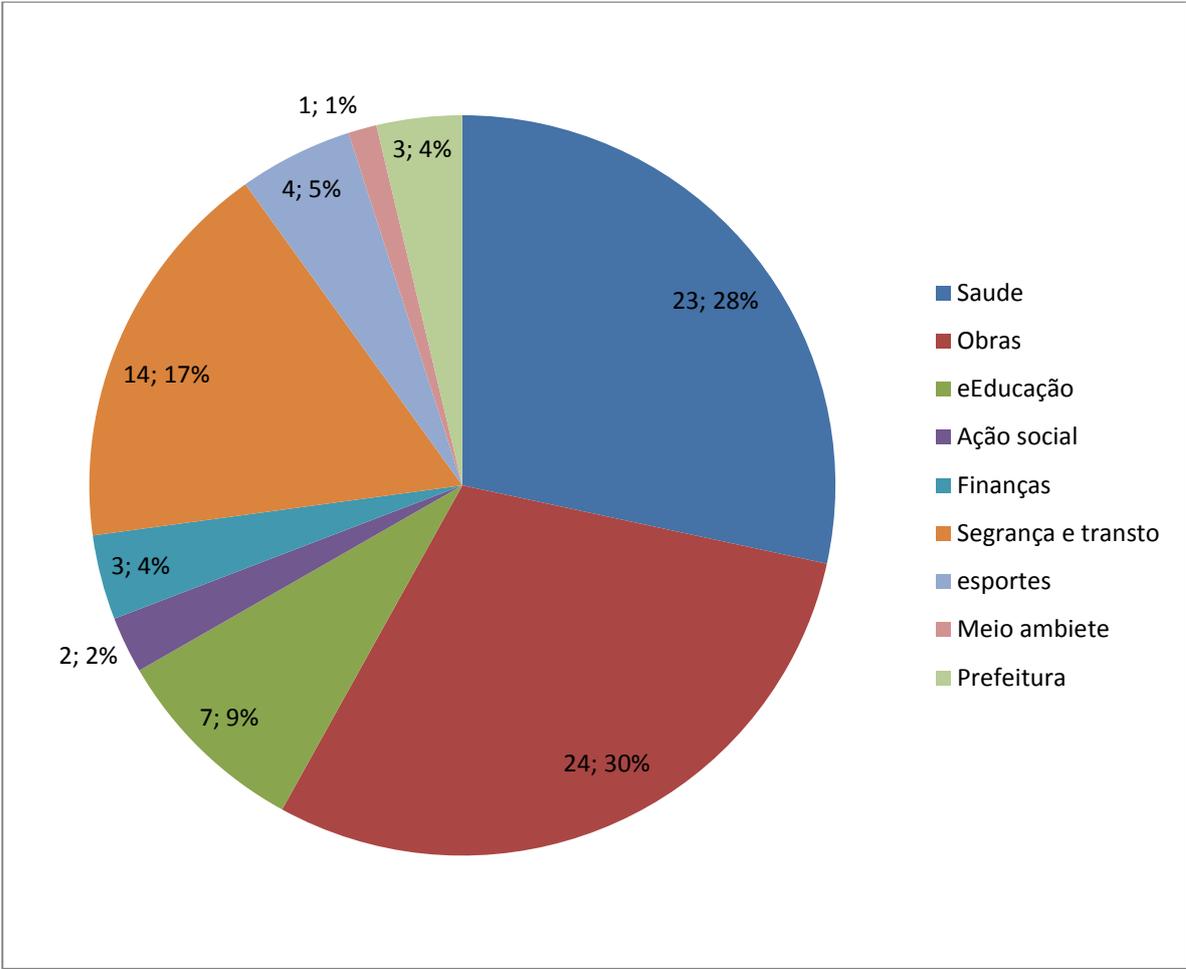
<i>Tipo de Manifestação</i>	<i>Quantidade</i>	<i>Percentual</i>
<i>Sugestão</i>	1	1%
Elogio	3	4%
Solicitação	2	2%
Reclamação	73	89%
Denúncia	3	4%
Comunicação	-	-
<b>Total</b>	82	100%

### Quantidade



**DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES NO EXERCÍCIO 2022 POR SECRETARIA**

<i>Secretaria</i>	<i>Manifestação</i>	<i>Percentual</i>
<b>Ação Social</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>
<b>Educação</b>	<b>7</b>	<b>9%</b>
<b>Finanças, fazenda e tributos.</b>	<b>3</b>	<b>4%</b>
<b>Licitação</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Meio Ambiente</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>Comunicação</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Obras e Infraestrutura</b>	<b>14</b>	<b>17%</b>
<b>Procuradoria</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Saúde</b>	<b>23</b>	<b>28%</b>
<b>Secretaria de Eventos e Esportes</b>	<b>4</b>	<b>5%</b>
<b>Turismo</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Compesa, Celpe e externos.</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Segurança e transito</b>	<b>14</b>	<b>17%</b>
<b>Secretaria de Governo, gabinete e ouvidoria.</b>	<b>3</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>



## OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No ano de 2022, a Ouvidoria municipal colocou em prática o projeto **Balcão da Participação**. Com o objetivo de estabelecer um canal direto com os usuários dos serviços públicos, o Balcão da Participação nos trouxe importantes resultados, principalmente no distrito de Botafogo, onde pudemos ter o registro de mais de 20 manifestações em um curto período de tempo. O Balcão da Participação também esteve presente no Hospital Municipal João Ribeiro de Albuquerque.



## ANÁLISE GERAL

Sobre as Manifestações de Ouvidoria, no ano de 2022, foram registradas 82 manifestações, sendo 84% respondida dentro do prazo e com um percentual de resolutividade próximo de **100%**. A maioria dos registros na ouvidoria foi de reclamações e solicitações de serviços. O elevado número de manifestações destinadas à secretaria de segurança se dá pelo fato de a própria lidar com os problemas direcionados à iluminação pública. E em relação a isso, já encontrasse em processo licitatório a aquisição de lâmpadas novas para suprir tais demandas.. É importante atentar para a qualidade da resposta emitida. Ainda precisamos mais clareza nas respostas respondidas pelas Unidades Gestoras.

Reforçamos nosso compromisso com a população em trabalhar para garantir transparência e maior controle social para o município, assim como prestar um serviço público mais humanizado e de qualidade.

Contamos com o apoio de todos.

Ouvidoria Geral.

HUGO LEONARDO A. F. SILVA