



**2022**

# **RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL DE IBIMIRIM**



**COORDENADORIA DO SISTEMA  
DE CONTROLE INTERNO**



COORDENADORIA DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DE IBIMIRIM

**Prefeito Municipal**

José Welliton de Melo Siqueira

**Coordenador do Sistema de Controle Interno do Município**

Jenilson de Moraes Clemente

**Ouvidor Geral do Município**

Jasiel Souza Santos

# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA .....	1
3. CANAIS DE ATENDIMENTO .....	2
4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022.....	2
4.1 MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO .....	3
4.2 MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DA OCORRÊNCIA.....	4
4.3 MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO .....	4
4.4 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR .....	5
4.5 MANIFESTAÇÕES POR TEMA .....	6
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	7

## 1. INTRODUÇÃO

A Coordenadoria do Sistema de Controle Interno do Município de Ibimirim-PE, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral, referente ao exercício de 2022, 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 desígnio 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 e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Municipal de Ibimirim.

Este Relatório, portanto, materializa a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informações estratégicas 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 recebida e registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando valorizar a cidadania e fortalecer a democracia.

## 2. 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, afim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

A Ouvidoria Geral do Município funciona no prédio da Prefeitura Municipal, localizado na Rua Maria do Rosário Melo, nº 218, Areia Branca, Ibimirim – PE, CEP 56.580-000, com atendimento ao público das 7:30 às 13:30 horas.

### 3. CANAIS DE ATENDIMENTO

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

Durante o exercício de 2022, a Gestão Municipal manteve disponível 06 (seis) canais de atendimento, sendo eles:

<b>CANAL</b>	<b>ACESSO</b>
Presencial	Rua Maria do Rosário Melo, nº 218, Areia Branca, Ibimirim – PE, CEP 56.580-000.
Telefone	(87) 99820-4199
WhatsApp	(87) 99820-4199
E-mail	ouvidoria@ibimirim.pe.gov.br
Ouvidoria Eletrônica	<a href="http://transparencia.ibimirim.pe.gov.br/app/pe/ibimirim/1/ouvidoria-municipal">http://transparencia.ibimirim.pe.gov.br/app/pe/ibimirim/1/ouvidoria-municipal</a>
Fale Conosco	<a href="http://transparencia.ibimirim.pe.gov.br/app/pe/ibimirim/1/fale-conosco">http://transparencia.ibimirim.pe.gov.br/app/pe/ibimirim/1/fale-conosco</a>

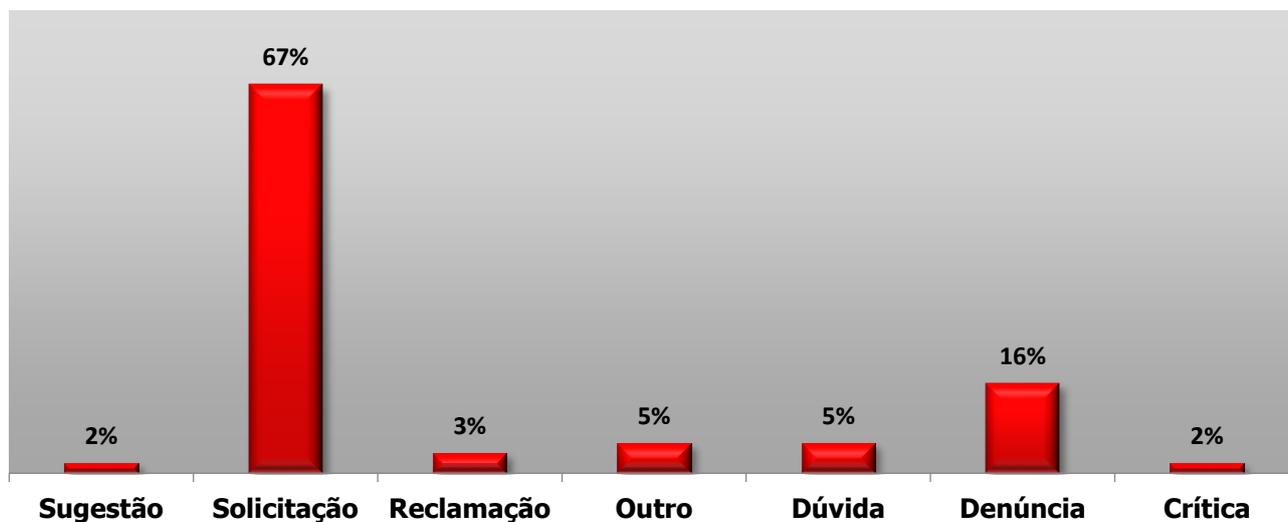
### 4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

Este relatório apresenta, através de tabelas e gráficos, o levantamento realizado sobre as manifestações recepcionadas por esta Ouvidoria no ano de 2022. Ao todo, foram recebidas 58 (cinquenta e oito) demandas.

#### 4.1 MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO

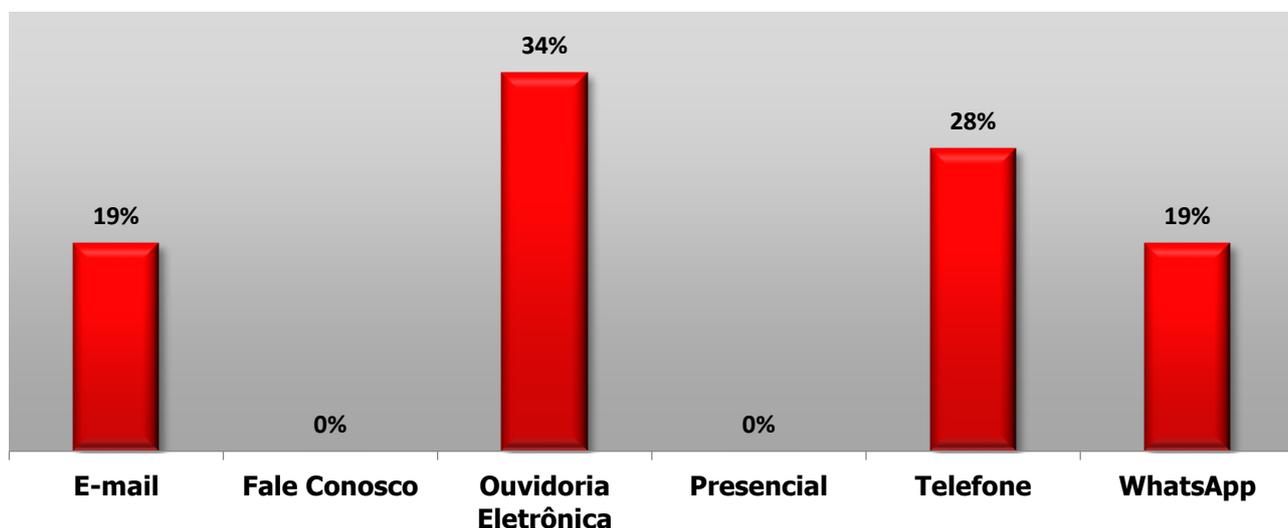
<b>PERÍODO</b>	<b>QUANTITATIVO</b>
JANEIRO	04
FEVEREIRO	06
MARÇO	02
ABRIL	00
MAIO	08
JUNHO	01
JULHO	02
AGOSTO	04
SETEMBRO	04
OUTUBRO	04
NOVEMBRO	11
DEZEMBRO	12
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

#### 4.2 MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DA OCORRÊNCIA



No gráfico acima, denota-se que a “*Solicitação*” (seja ela de algum serviço, de informações ou de documentações) foi o tipo de demanda mais recebido, representando 67% do total, seguido de “*Denúncia*” com 16%, e, “*Dúvida*” e “*Outros*” empatados com 5%.

#### 4.3 MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO



Na separação das manifestações por canal de atendimento, observa-se que os meios de comunicação mais utilizados pelos usuários para apresentação de suas demandas foram: a “*Ouvidoria Eletrônica*” com 34% e o “*Telefone*” (ligação) com 28%. O recebimento de manifestações de forma “*Presencial*” e através do “*Fale Conosco*” não existiu em 2022

#### 4.4 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR

<b>SECRETARIA/SETOR/DEPARTAMENTO</b>	<b>PERCENTUAL</b>
Secretaria de Educação	5,2%
Secretaria de Saúde	5,2%
Secretaria de Administração	20,8%
Departamento de Recursos Humanos	5,2%
Setor de Tributos	17,2%
Secretaria de Infraestrutura	5,2%
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	10,3%
Setor de Licitação	24,1%
Secretaria de Desenvolvimento Social e Cidadania	3,4%
Procuradoria Geral do Município	1,7%
Outros (demanda arquivada por falta de informações suficientes para a análise)	1,7%

Na tabela acima, observa-se que o setor que recebeu o maior número de demandas dos usuários foi o “*Setor de Licitação*” com 24,1% das manifestações, seguido pela “*Secretaria de Administração*” com 20,8% e o “*Setor de Tributos*” com 17,2%.

#### 4.5 MANIFESTAÇÕES POR TEMA

TEMA	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES / DOCUMENTAÇÕES	60,34%
CONCURSO PÚBLICO	1,72%
LIMPEZA URBANA	5,17%
ANIMAIS	1,72%
COVID-19	1,72%
ABASTECIMENTO DE ÁGUA	1,72%
TRIBUTOS E AFINS	17,24%
MANUTENÇÃO DE VIA PÚBLICA	5,17%
POLUIÇÃO SONORA	5,17%

Ao analisarmos a separação das demandas por tema, percebemos que a demanda mais recorrente é a “*Solicitação de Informações/Documentações*”, correspondendo a 60,34% do total, seguido por “*Tributos e Afins*”, com 17,24%, e, “*Manutenção de Via Pública*”, “*Poluição Sonora*” e “*Limpeza Urbana*”, empatados com 5,17%.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe à Ouvidoria Geral 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.

Dentre os desafios da OGM, está o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercitar mais efetivamente seu direito. Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a gestão municipal da real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, no que diz respeito ao cumprimento dos prazos de resposta aos munícipes.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como a ocorrência de problemas sazonais, o que permite aos responsáveis o melhor tratamento das questões e a prevenção de falhas recorrentes. Em 2022, destacamos as diversas solicitações de documentações, bem como a solicitação de contato com os setores, haja vista a dificuldade encontrada pela gestão depois da mudança de localização da sede da prefeitura.

Assim sendo, destacamos que a Ouvidoria Geral, observando a necessidade constante de aprimoramento, sugeriu, no intuito de melhorar em 2023 o índice de satisfação do usuário, a implantação de ferramentas que facilitem o acesso aos serviços públicos. Baseado nisso, temos desde os primeiros dias do ano o *“Whatsapp Cidadão”* e a *“Central Telefônica”*, dois novos serviços sendo implementados para que os usuários tenham mais contato com a administração pública.

Além dos pontos já citados, sugere-se ainda:

- A inserção da Ouvidoria em reuniões, como ferramenta de gestão;
- A criação de uma rede de interlocutores nas secretarias, bem como a regulamentação de todos os agentes designados a cumprirem funções relacionadas à Ouvidoria;
- A utilização de caixas de sugestões nos setores que demandam mais serviços;
- A alimentação e atualização periódica dos dados no sítio eletrônico oficial; e
- A promoção da proteção dos dados pessoais por parte da administração pública (aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

Ibimirim, 28 de março de 2023.

---

**Ouvidor Geral do Município**

---

**Controlador Geral do Município**