



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:

CANAL	ACESSO
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	http://transparencia.ibimirim.pe.gov.br/app/pe/ibimirim/1/ouvidoria-municipal
Fale Conosco	http://transparencia.ibimirim.pe.gov.br/app/pe/ibimirim/1/fale-conosco

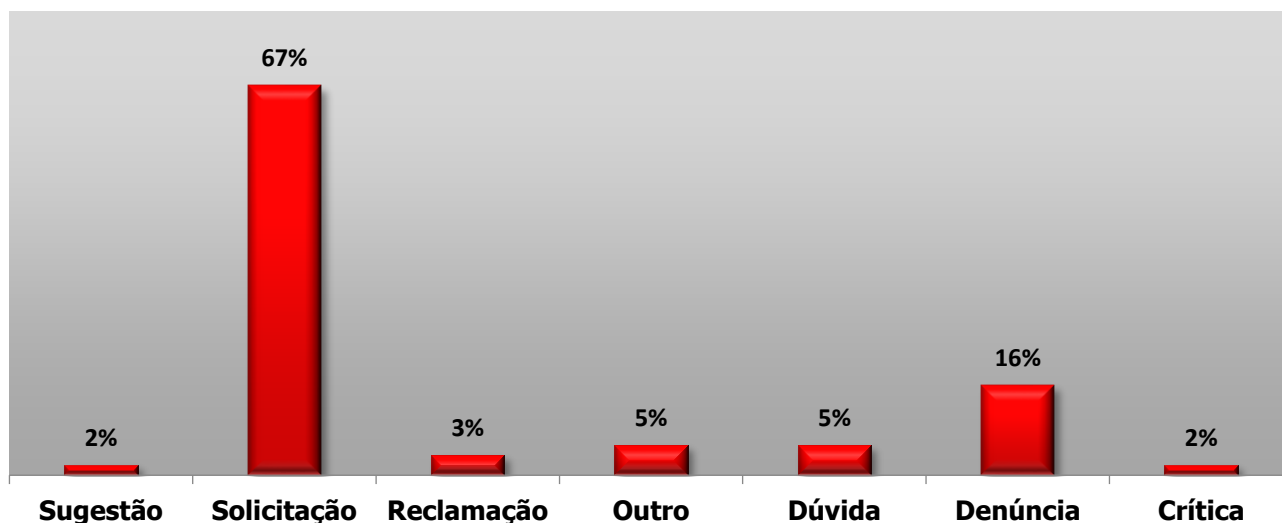
4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2022

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

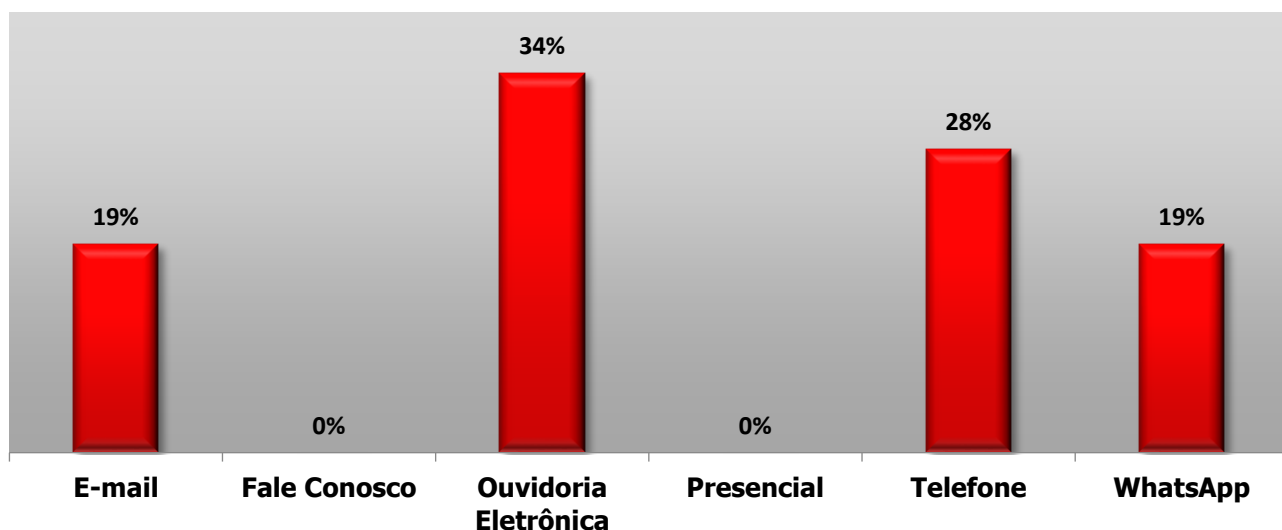
PERÍODO	QUANTITATIVO
JANEIRO	04
FEVEREIRO	06
MARÇO	02
ABRIL	00
MAIO	08
JUNHO	01
JULHO	02
AGOSTO	04
SETEMBRO	04
OUTUBRO	04
NOVEMBRO	11
DEZEMBRO	12
TOTAL	58

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

SECRETARIA/SETOR/DEPARTAMENTO	PERCENTUAL
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