



2021

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 2021	2
4.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ELETRÔNICA	3
4.2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO FALE CONOSCO	5
4.3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA WHATSAPP BUSINESS	6
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	6

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 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 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 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, 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, a fim 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 2021, a Gestão Municipal manteve disponível 06 (seis) canais de atendimento, sendo eles:

CANAL	ACESSO
Forma 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 2021

No decorrer do ano de 2021, a Ouvidoria Geral do Município de Ibimirim-PE recebeu um total de 49 (quarenta e nove) manifestações através da Ouvidoria Eletrônica, Fale Conosco e WhatsApp, sendo estas distribuídas da seguinte forma:

CANAL	QUANTITATIVO
Ouvidoria Eletrônica	35 manifestações realizadas



Fale Conosco	03 manifestações realizadas
WhatsApp	11 manifestações realizadas
TOTAL	49 manifestações realizadas

4.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ELETRÔNICA

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

- 01 para a Educação;
- 06 para a Saúde;
- 25 para a administração;
- 01 para a infraestrutura;
- 01 para a Ação Social, e
- 01 para o setor privado.

Duas destas manifestações permanecem em andamento, são elas;

- A manifestação sob protocolo nº **202110221510021**, que se trata de uma solicitação de informações para custeio do prejuízo causado em um acidente envolvendo o veículo da Secretaria de Saúde de placas PDU 2945.
 - Observação: esta manifestação foi repassada ao coordenador do setor de transportes da Secretaria de Saúde, o senhor Laércio Damião de Mendonça (Lalá). O coordenador nos informou que repassou esta demanda à senhora Shirley Viviane Pinto Paes, secretária adjunta da Secretaria de Saúde. Reforçamos diversas vezes a importância de respondermos ao manifestante dentro prazo, mas não tivemos êxito.
- A manifestação sob protocolo nº **202110221310311**, que se trata de um possível acúmulo de cargos (irregular) por parte de uma servidora do Município
 - Observação: esta manifestação também está com o prazo de resposta ultrapassado e foi repassada ao setor jurídico da Prefeitura, que está procedendo no caso.

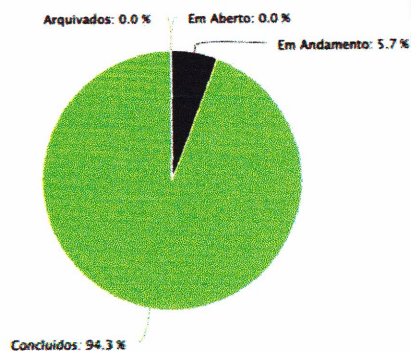
Abaixo, apresentamos os gráficos contendo o detalhamento e informações estatísticas destas 35 manifestações.

① DADOS DOS REGISTROS DA OUVIDORIA

Manifestações em aberto:	0
Manifestações em andamento:	2
Manifestações concluídas:	33
Manifestações arquivadas:	0
Total de manifestações:	35

Dados dos registros da Ouvidoria

Fonte: Portal da Transparência

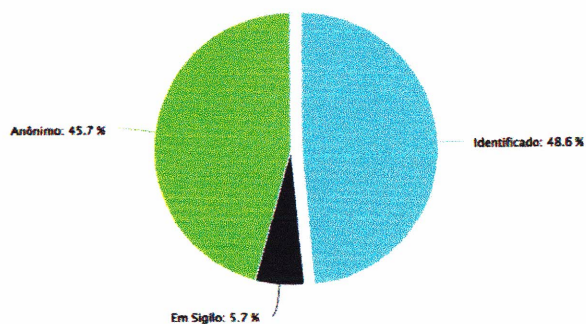


① DADOS POR TIPO DE IDENTIFICAÇÃO

Manifestações identificadas:	17
Manifestações em sigilo:	2
Manifestações anônimas:	16
Total de manifestações:	35

Dados por Tipo de Identificação

Fonte: Portal da Transparência

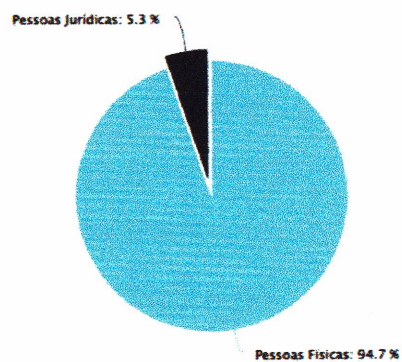


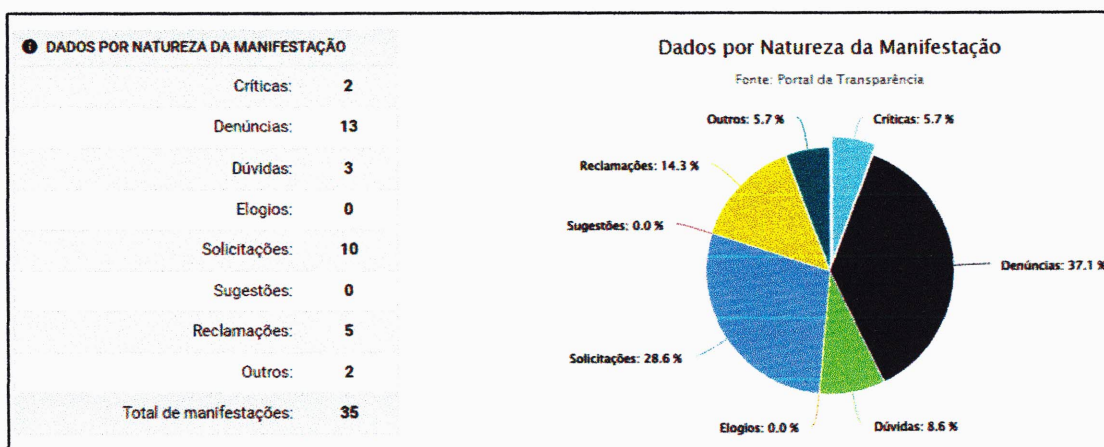
① DADOS POR NATUREZA JURÍDICA

Pessoas Físicas:	18
Pessoas Jurídicas:	1
Total de manifestações:	19

Dados por Natureza Jurídica

Fonte: Portal da Transparência





4.2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO FALE CONOSCO

No decorrer do ano de 2021, foram registradas 3 manifestações pelo sistema do Fale Conosco, conforme apresentamos abaixo:

Assunto	Mensagem	Data
Informe de rendimentos 2020	Preciso Fazer minha declaração de ajuste anual e não estou conseguindo pegar pedem me mandar pelo email ou whatzap desde ja agradeço. meu cpf: <i>(ocultado por razões de segurança dos dados)</i> .	19/06/2021 às 21:39
Taxa de Funcionamento	Boa tarde, tudo bem? Estou tentando gera a taxa de funcionamento da minha empresa e não estou conseguindo encontrar o campo para a emissão teria como vc me ajudar?	26/02/2021 às 15:39
PASEP	Quero saber porque meu PASEP não foi depositado na minha conta salário já que a minha RAIZ foi enviada para o órgão competente que providência devo tomar	25/02/2021 às 10:52

4.3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA WHATSAPP BUSINESS

Objetivando facilitar e ampliar o acesso à Ouvidoria Municipal, foi implementado a serviço do WhatsApp Business através do telefone (87) 99820-4199, para que os usuários pudessem se manifestar de maneira menos formal, usando a linguagem habitual e podendo inclusive se expressar com fotos, áudios e vídeos, conforme sua necessidade. Foram recebidas 11 (onze) manifestações. Destas manifestações recebidas, 09 (nove) foram de natureza administrativa e 02 (dois) de natureza previdenciária, além de diversos esclarecimentos acerca de manifestações.

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.

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.

Dentre os desafios da OGM estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercer 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, sendo um termômetro da satisfação ou insatisfação do munícipe.



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.

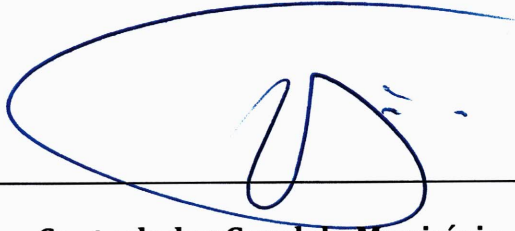
Ibimirim, 29 de julho de 2022.



Ouvidor Geral do Município

Jasiel Souza Santos

Técnico de Controle Interno
Matrícula 11430



Controlador Geral do Município

Jenilson de Moraes Clemente
Coordenador do Sistema
de Controle Interno
Matr.: 11150