



2023

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL DO PODER EXECUTIVO



**CONTROLE
INTERNO**

**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

Jenilson de Moraes Clemente

Ouvidor

Jasiel Souza Santos

Sumário

Introdução.....	2
Funcionamento da Ouvidoria.....	2
Canais de Atendimento	2
Manifestações no Exercício 2023	3
1. Manifestações por canal de atendimento	3
2. Manifestações por período.....	4
3. Manifestações por natureza da ocorrência (motivação)	4
4. Manifestações por tema	5
5. Encaminhamento de demandas por setor	6
Considerações Finais	6

INTRODUÇÃO

A Coordenadoria do Sistema de Controle Interno da Prefeitura de Ibimirim-PE divulga o Relatório de Atividades da Ouvidoria Geral, relativo ao ano de 2023, conforme estabelecido na Lei Federal nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e garantia dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

O propósito deste documento é mostrar como a Ouvidoria Geral do Município se saiu, detalhando as atividades realizadas e garantindo a devida análise a todas as manifestações, oferecendo respostas satisfatórias e sugerindo recomendações com intuito de melhorar a transparência e a qualidade dos serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal de Ibimirim.

O presente documento, dessa maneira, concretiza a desejada transparência da Gestão Pública, fornecendo informações essenciais para os gestores e dados concretos para a comunidade, incentivando a participação e o controle social. Cada solicitação recebida e registrada é considerada uma contribuição legítima para aprimorar a prestação de serviços municipais, identificando áreas que necessitam de atenção e oportunidades para melhorar procedimentos e resultados, sempre com o objetivo de promover a cidadania e fortalecer a democracia.

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é uma ferramenta fundamental e indispensável para o correto funcionamento das entidades públicas. Trata-se de um dos principais meios através dos quais o indivíduo pode se comunicar com o governo, relatando suas queixas e pedidos, que posteriormente são encaminhados aos setores competentes para a adoção das devidas providências.

O serviço de Ouvidoria do Município está situado no edifício da Prefeitura, que fica na Rua Maria do Rosário Melo, nº 218, Areia Branca, Ibimirim - PE, CEP 56.580-000, e está aberto ao público das 8:00 às 14:00 horas.

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.

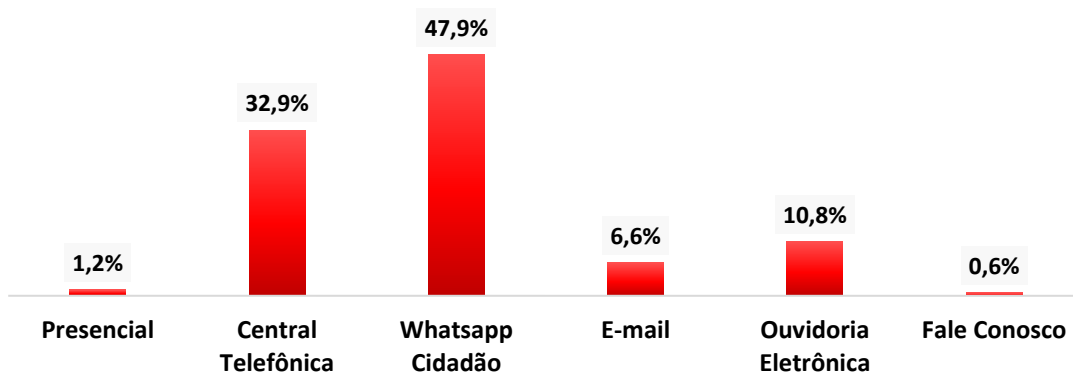
Durante o exercício de 2023, a Gestão Municipal manteve disponível 06 (seis) canais de atendimento, sendo eles:

CANAL	ACESSO
Presencial	Rua Maria do Rosário Melo, nº 218, Areia Branca, Ibimirim – PE, CEP 56.580-000.
Central Telefônica	(87) 3201-3696 – Ramal nº 01
WhatsApp Cidadão	(87) 3201-3695 / Chat do Instagram / Pop-up no site oficial / Chat do Facebook
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

MANIFESTAÇÕES NO EXERCÍCIO 2023

Este relatório apresenta, através de tabelas e gráficos, o levantamento realizado sobre as manifestações recebidas por esta Ouvidoria no ano de 2023. Ao todo, foram recepcionadas 167 (cento e sessenta e sete) demandas, as quais detalhamos abaixo:

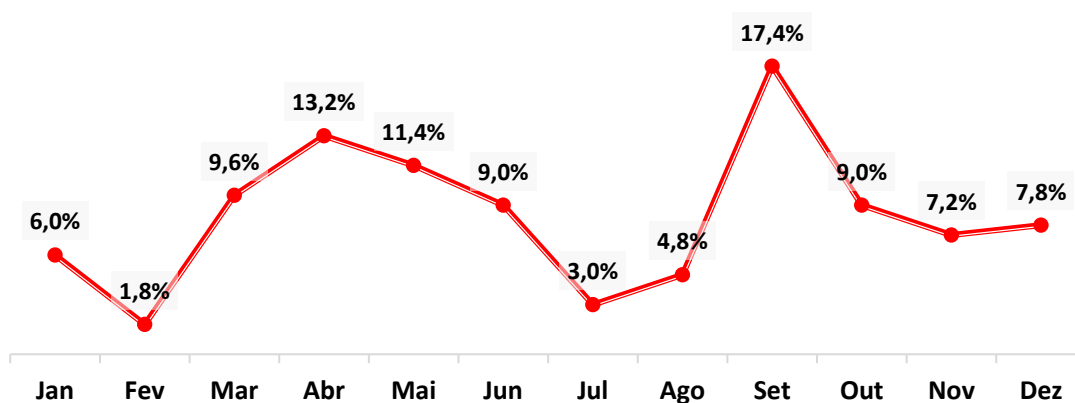
1. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO



Ao analisar as formas de comunicação utilizadas pelos usuários para registrar suas manifestações, percebe-se que o "WhatsApp Cidadão" teve a maior preferência, sendo adotado em 2023 com o objetivo de facilitar o contato com a Ouvidoria por meio do

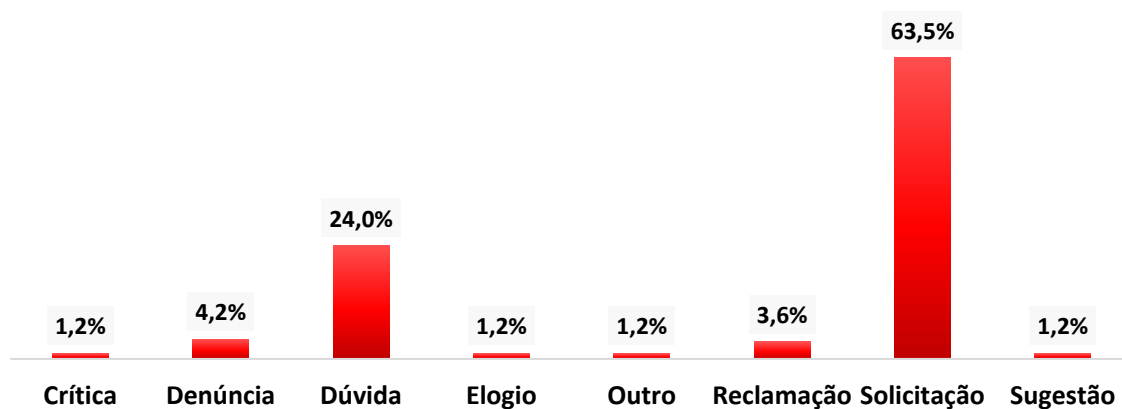
whatsapp, instagram, facebook e site oficial, com uma porcentagem de 47,9%. Em seguida, a "Central Telefônica" foi a escolha de 32,9% dos usuários, seguida pela "Ouvidoria Eletrônica" com 10,8%, o "E-mail" com 6,6%, o "Atendimento Presencial" com 1,2% e o formulário "Fale Conosco" com 0,6%.

2. MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO



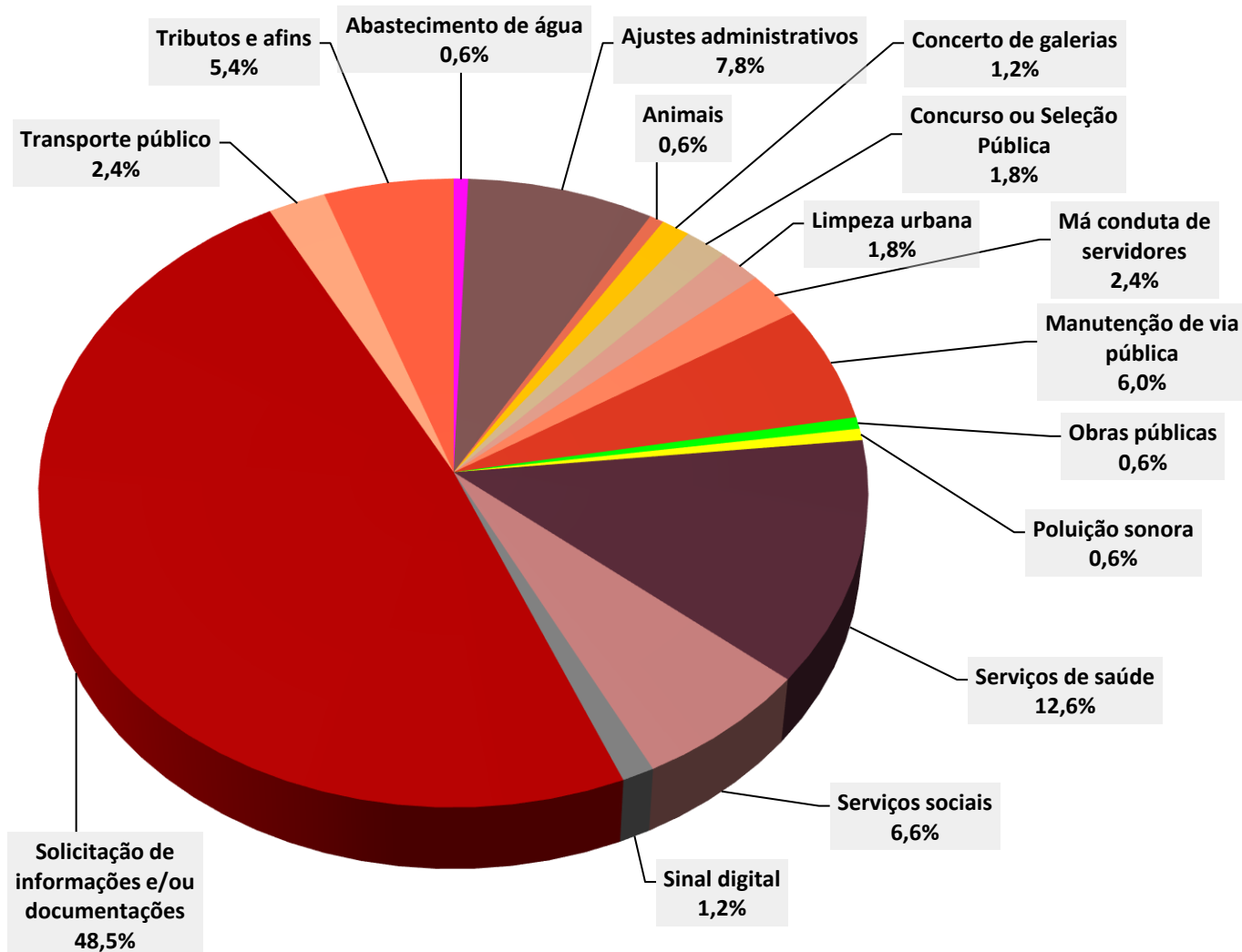
Na representação visual acima, ressaltamos o mês de setembro como o período em que houve maior quantidade de manifestações recebidas, totalizando 17,4% das demandas, seguido por abril com 13,2% e maio com 11,4%.

3. MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DA OCORRÊNCIA (MOTIVAÇÃO)



Na análise das manifestações pela motivação, constata-se que, da mesma forma que no período anterior, as solicitações (sejam elas de informações e/ou documentações) foram o tipo de demanda mais comum, representando 63,5% do total de manifestações, seguido pelas dúvidas com 24%, denúncias com 4,2% e reclamações com 3,6%. Críticas, sugestões, elogios e outros corresponderam a 1,2% do total das manifestações, cada um.

4. MANIFESTAÇÕES POR TEMA



Ao analisarmos a separação das demandas por tema, percebemos que a maior parte das demandas estiveram relacionadas a “*Solicitação de informações e/ou documentações*”, correspondendo a 48,5% do total, seguido por “*Serviços de saúde*”, com 12,6%, “*Ajustes administrativos*” com 7,8%, “*Serviços sociais*” com 6,6%, “*Manutenção de vias públicas*” com 6%, “*Tributos e afins*” com 5,4%, “*Má conduta de servidores*” e “*Transporte público*” com 2,4% cada, “*Concurso ou Seleção Pública*” e “*Limpeza urbana*” com 1,8% cada, “*Concerto de galerias*” e “*Sinal digital*” com 1,2% cada, e, “*Abastecimento de água*”, “*Poluição sonora*”, “*Obras públicas*” e trato com “*Animais*”, alcançaram 0,6% das demandas, cada.

5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR

SECRETARIA/SETOR/DEPARTAMENTO	PERCENTUAL
Administração	18,0%
Agricultura	0,6%
Assistência Social	9,6%
Departamento de Recursos Humanos	4,2%
Desenvolvimento Econômico	7,2%
Educação	4,2%
Finanças	1,2%
IBIPREV	1,2%
Iluminação Pública	1,8%
Infraestrutura	8,4%
Licitação	6,0%
Meio Ambiente	3,6%
Mídia/Comunicação	1,2%
Órgãos externos	3,6%
Saúde	20,4%
Tecnologia da informação	1,2%
Tributos	7,8%

Na tabela acima, observa-se que os setores que receberam o maior número de demandas dos usuários foram a Secretaria de Saúde com 20,4% das manifestações, a Secretaria de Administração com 18%, a Secretaria de Assistência Social com 9,6%, a Secretaria de Infraestrutura com 8,4%, e o Setor de Tributos com 7,8%.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compete à Ouvidoria Geral do Município, conforme determina a lei em vigor, estimular e facilitar a fiscalização e a presença da sociedade, incentivando a escuta ativa do cidadão para que resulte em melhorias na administração pública municipal.

Dessa forma, é utilizado um canal de suporte que entra em ação após a requisição de serviços pelos meios de comunicação principais, sendo chamado de segunda linha de atendimento. Em diversas situações, trata-se de um diálogo com a parte administrativa, disponível ao cidadão para resolver conflitos e insatisfações decorrentes da prestação de serviços em questão, pois oferece ao público diversas maneiras de acolher manifestações, de forma a garantir que qualquer manifestação não seja desconsiderada por falta de encaminhamento.

Entre os obstáculos enfrentados pela Ouvidoria Municipal, destaca-se a necessidade de instruir adequadamente o cidadão em relação ao serviço público, possibilitando que ele possa fazer valer de forma mais eficaz seus direitos. Além disso, é fundamental incentivar constantemente e corrigir possíveis lacunas de conhecimento por parte dos órgãos que integram a administração municipal sobre o verdadeiro papel e

importância da ouvidoria como instrumento de gestão, especialmente no que se refere ao cumprimento dos prazos de resposta aos munícipes.

Assim sendo, a Ouvidoria Geral, observando a necessidade constante de aprimoramento, sugere, no intuito de melhorar em 2024 o índice de satisfação do usuário, a ampliação das ferramentas que facilitaram em 2023 o acesso aos serviços públicos. O “Whatsapp Cidadão”, ferramenta que recebe demandas por diversos canais de maneira simples, e a “Central Telefônica” que interliga os setores de forma ágil.

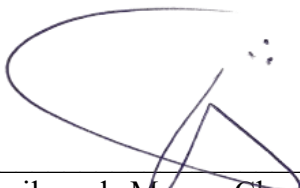
Além dos pontos já citados, sugere-se ainda:

- 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;
- O andamento dos trabalhos relacionados ao Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público – CMUSP, criado pela Lei Municipal nº 870/2022.
- 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, 18 de março de 2024.



Jasiel Souza Santos
Ouvidor



Jenilson de Moraes Clemente
Coordenador do Sistema de Controle Interno