



## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – 2023

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.

Recebido:  
29/02/24

Maria da Conceição Cruz Costa  
Chefe de Gabinete

Recebido:  
29/02/24  
Controladoria

30.12.2023

## 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 2023.

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 2023 à 31 de Dezembro de 2023 a Ouvidoria do Município de Itapissuma recebeu 58 manifestações, demonstradas na tabela abaixo.

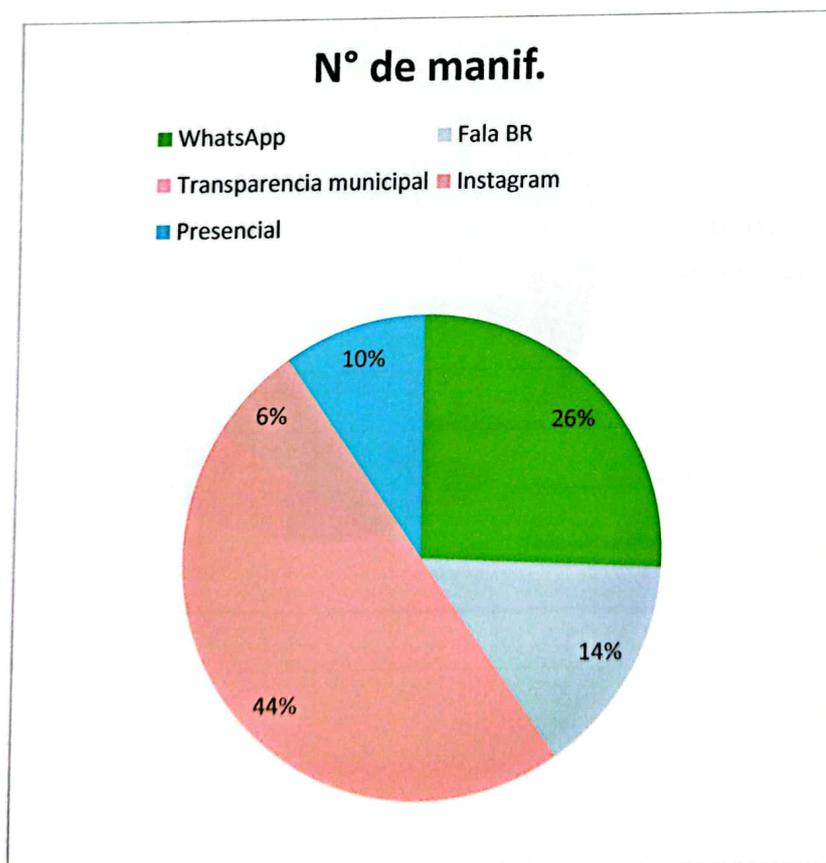
### DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES NO EXERCÍCIO 2021

<i>Mês</i>	<i>Sugestão</i>	<i>Elogio</i>	<i>Solicitação</i>	<i>Reclamação</i>	<i>Denúncia</i>	<i>Comunicação</i>	<i>Ace. Inf</i>	<i>Total</i>
Jan	-	-	-	1	-	-	-	1
Fev	-	-	-	7	-	-	-	7
Mar	-	-	2	3	-	-	-	5
Abr	-	-	3	6	-	-	-	9
Mai	-	-	-	4	1	-	1	6
Jun	-	1	-	3	-	-	3	7
Jul	-	-	-	-	-	-	3	3
Ago	-	1	-	2	3	-	-	6
Set	-	-	-	4	-	-	-	-
Out	-	-	-	3	-	-	-	-
Nov	-	-	-	6	1	-	-	-
Dez	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	2	5	39	5	-	7	58

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

<i>Canal de entrada</i>	<i>Quantidade</i>
WHATSAPP	16
PRESENCIAL	6
INSTAGRAM	4
TRANSPARENCIA MUNICIPAL	27
FALA BR	9

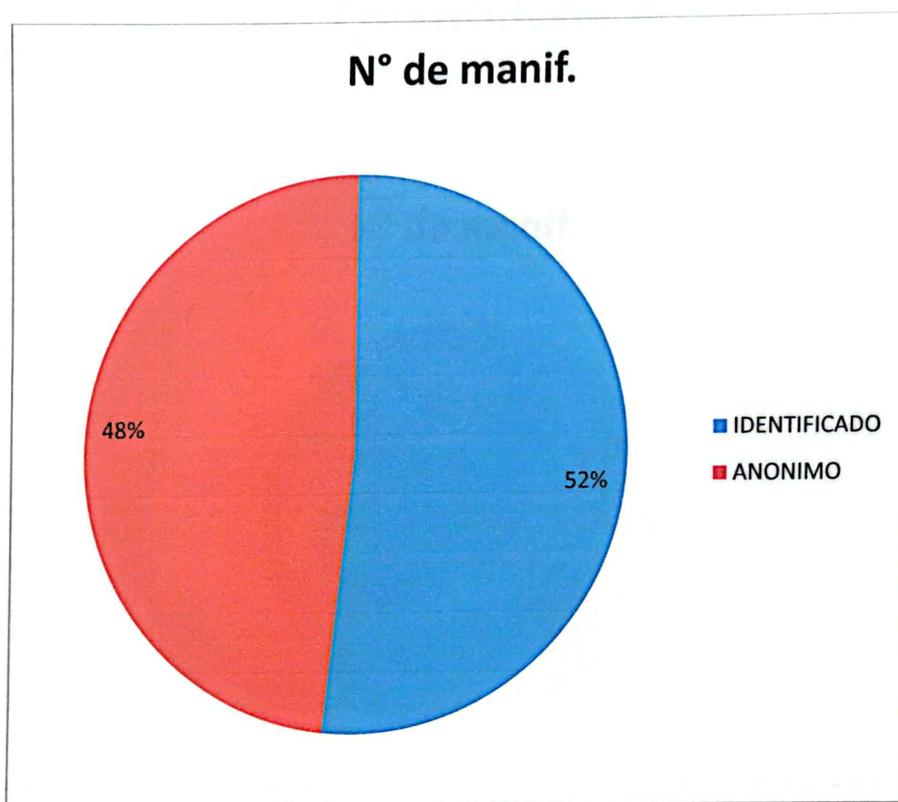
### Quantidade



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

<i>Canal de entrada</i>	<i>Quantidade</i>
<i>IDENTIFICADO</i>	28
<i>ANONIMO</i>	30

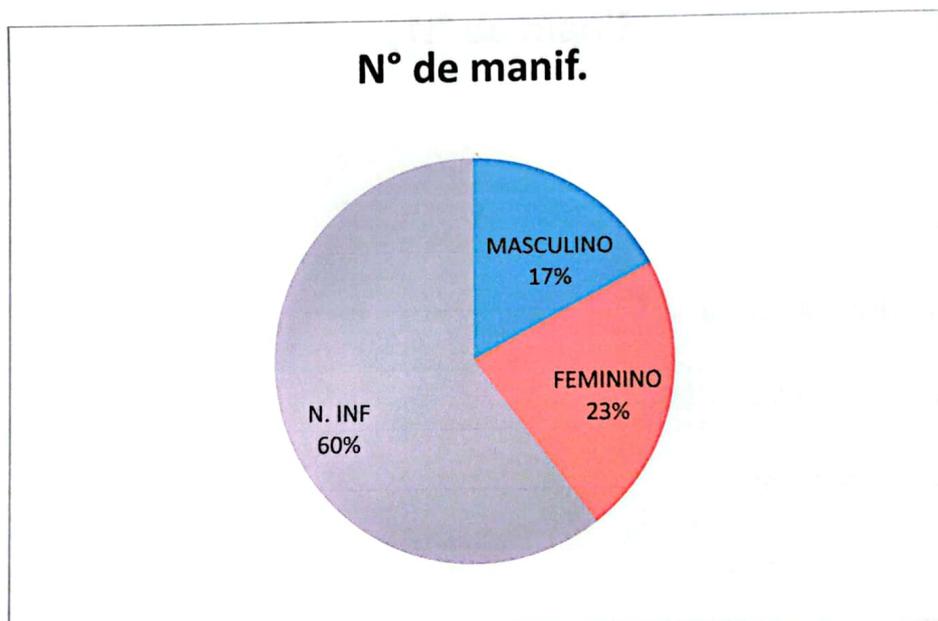
## Quantidade



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

<i>Canal de entrada</i>	<i>Quantidade</i>
MASCULINO	10
FEMININO	13
OUTRO	-
NÃO INFORMADO	35

## Quantidade

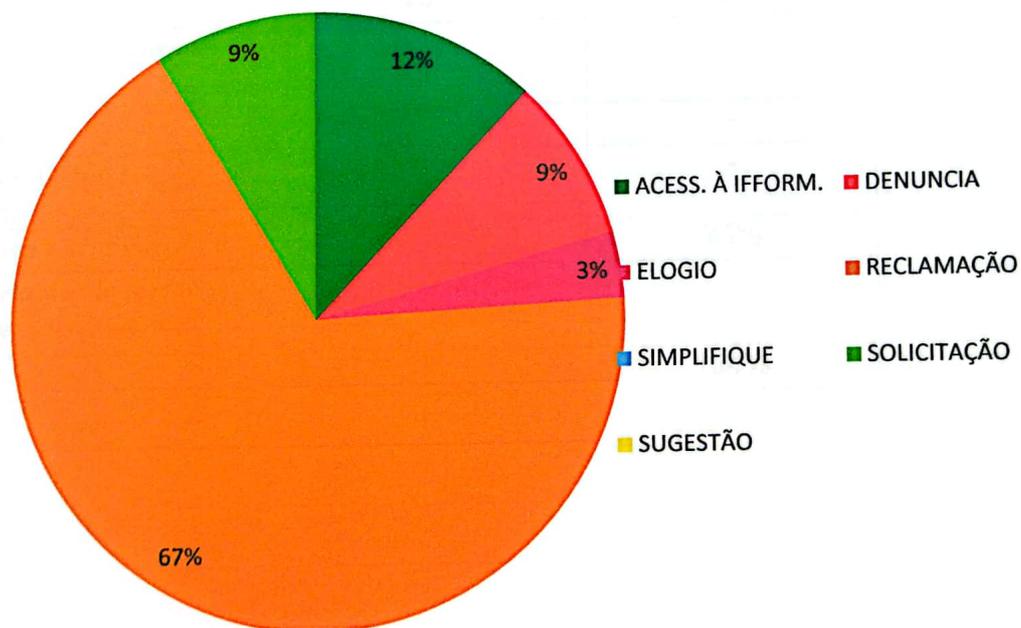


## DEMONSTRATIVO DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES NO EXERCÍCIO 2022

<i>Tipo de Manifestação</i>	<i>Quantidade</i>	<i>Percentual</i>
<i>Acesso à informação</i>	7	12%
<i>Sugestão</i>	-	-
<i>Elogio</i>	2	3%
<i>Solicitação</i>	5	9%
<i>Reclamação</i>	39	67%
<i>Denúncia</i>	5	9%
<i>Comunicação</i>	-	-
<b>Total</b>	58	100%

### Quantidade

N° de manif.

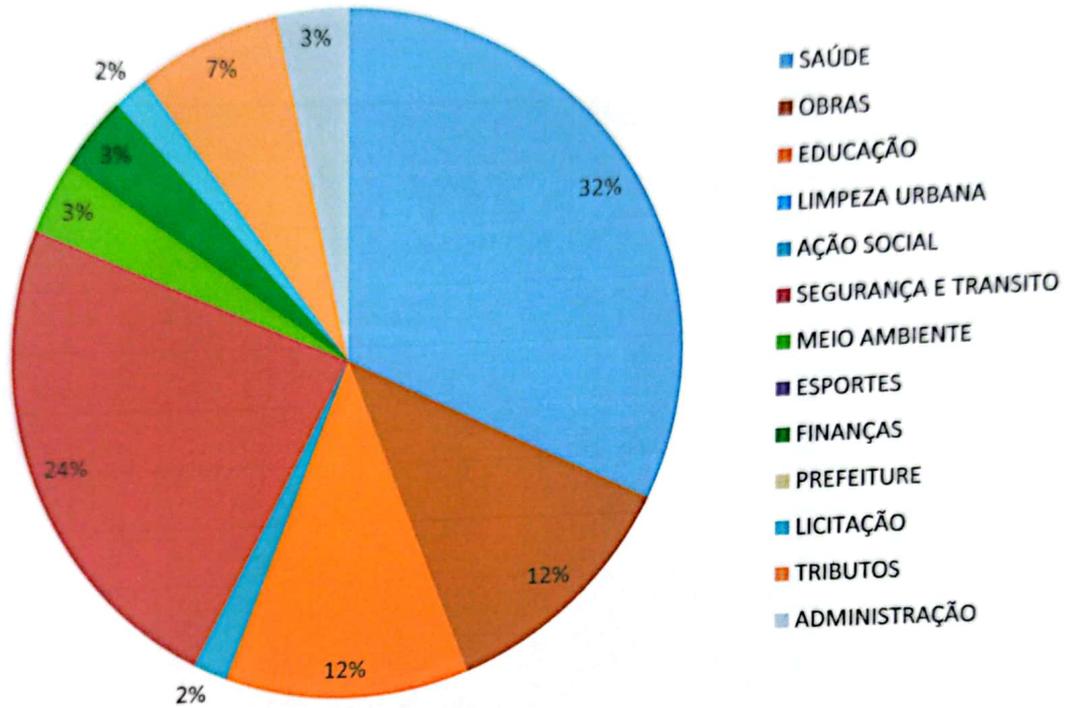


**DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES NO EXERCÍCIO 2022 POR SECRETARIA**

<i>Secretaria</i>	<i>Manifestação</i>	<i>Percentual</i>
<b>Administração</b>	<b>2</b>	<b>3%</b>
<b>Ação Social</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>
<b>Educação</b>	<b>7</b>	<b>12%</b>
<b>Finanças, fazenda e tributos.</b>	<b>6</b>	<b>10%</b>
<b>Licitação</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>
<b>Meio Ambiente</b>	<b>2</b>	<b>3%</b>
<b>Comunicação</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Obras e Infraestrutura</b>	<b>7</b>	<b>12%</b>
<b>Procuradoria</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Saúde</b>	<b>19</b>	<b>32%</b>
<b>Secretaria de Eventos e Esportes</b>	<b>-</b>	<b>-</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>24%</b>
<b>Secretaria de Governo, gabinete e ouvidoria.</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>



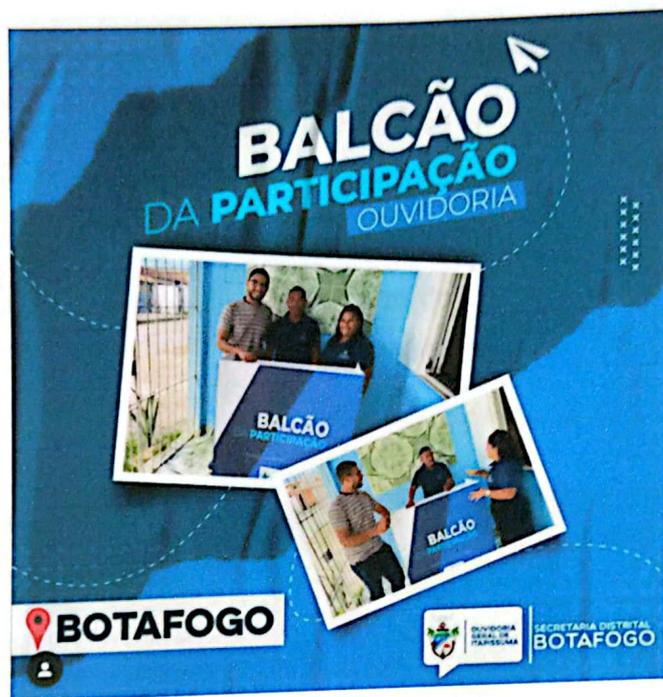
# N° de manif.



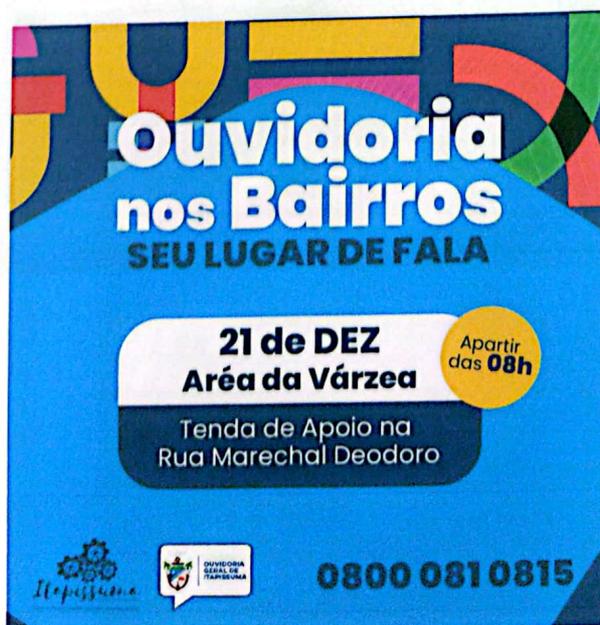
*[Handwritten signature]*

## OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No ano de 2023, 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.



Neste ano também expandimos para o projeto **OUVIDORIA DOS BAIRROS**, que consiste em aproximar ainda mais a ouvidoria das pessoas. Nossa equipe vai até o bairro, de casa em casa ou com uma tenda de apoio na rua com o objetivo de ouvir da população onde a gestão está acertando e onde precisamos melhorar.



*[Assinatura]*

No ano de 2023 a Ouvidoria Municipal de Itapissuma foi classificada com 1º lugar no IV concurso de boas práticas da Rede nacional de Ouvidoria pela categoria 1(até 300 mil habitantes) com o seguinte projeto:

Através das diversas formas de contatar a Ouvidoria Municipal, Instagram, Whatsapp, Portal Fala.BR (Solicitação), telefone ou presencialmente na sede da Ouvidoria, o cidadão pode cadastrar seu endereço para ser incluído no projeto Ouvidoria Sustentável.

Ao informar seu endereço, comunicando seu desejo de fazer parte do projeto OUVIDORIA SUSTENTÁVEL, encaminharemos esta informação para a Associação de Catadores Padre José Servat, que ficará responsável pela coleta do lixo domiciliar reciclável que foi separado previamente. O projeto está sendo amplamente divulgado no município através de carros de som, distribuição de camisetas do projeto e divulgação nas redes sociais da Ouvidoria no @ouvidoriaitapissuma no Instagram.

O projeto também conta com a participação das escolas municipais, com a separação do lixo nas escolas e organização de gincanas e ações na semana do meio ambiente para fomentar nos alunos e alunas a consciência cidadã quanto a separação do lixo, ações que já estarão presentes no calendário escolar de forma definitiva.



## ANÁLISE GERAL

Sobre as Manifestações de Ouvidoria, no ano de 2023, foram registradas 58 manifestações, sendo 32% respondida dentro do prazo e com um percentual de resolutividade próximo de 64%. 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