



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEMIRIM
SECRETARIA DE INTEGRIDADE GOVERNAMENTAL E TRANSPARÊNCIA –
SIGET

OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

ANO 2022



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA ANO-2022

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Itapemirim atendendo a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e a Lei Complementar Municipal nº 213, de 14 de março de 2018 em seu artigo 24 – A, inciso VI, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente às atividades, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos durante o ano de 2022.

O Ouvidor Municipal iniciou suas atividades no dia 19 de outubro de 2022, nomeado por meio do Decreto nº 19.282, de 19 de outubro de 2022.

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de auxiliar o poder público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, e a combater prática de atos ilícitos.

Os dados informados foram coletados a partir de sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações.

O ouvidor exercerá as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, devendo guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- Sugestão: por meio da sugestão, você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- Elogio: por meio do elogio, você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- Solicitação: a solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- Reclamação: meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.
- Denúncia: comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.



3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria podem ser recebidas no site oficial <https://www.itapemirim.es.gov.br/diario-eletronico>, acessando o link: <https://www.itapemirim.es.gov.br/ouvidoria>, que oferece total transparência e eficiência no atendimento ao cidadão, sendo possível registrar solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios.

O munícipe pode optar também pelo registro por meio de endereço eletrônico ouvidoria.itapemirim@gmail.com, por contato telefônico (28) 3529-6337, ou atendimento presencial no prédio do Prefeitura Municipal de Itapemirim, Praça Domingos José Martins, s/n, Centro, Itapemirim – ES. Cep: 29.330-000 e Telefone (28) 3529-6337.

4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

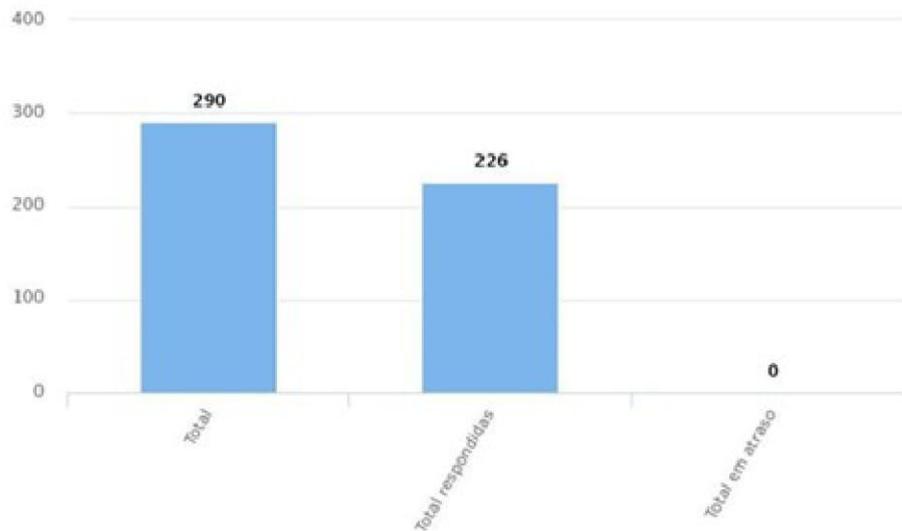
O gráfico abaixo demonstra os tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2022

NATUREZA	MENSAL												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
SUGESTÃO	00	00	01	00	00	00	01	00	00	01	02	00	05
ELOGIO	00	00	00	00	01	01	00	00	00	00	03	00	05
SOLICITAÇÃO	10	08	04	04	04	02	07	08	07	07	14	03	78
RECLAMAÇÃO	09	10	06	04	04	06	07	03	02	07	09	09	76
DENÚNCIA	21	14	10	07	10	04	09	16	10	07	03	06	117
CONS. PÚBL	00	01	00	01	01	00	01	00	01	00	00	00	05
CRÍTICA	01	01	00	00	00	01	00	00	00	00	01	00	04

O gráfico abaixo demonstra a quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2022

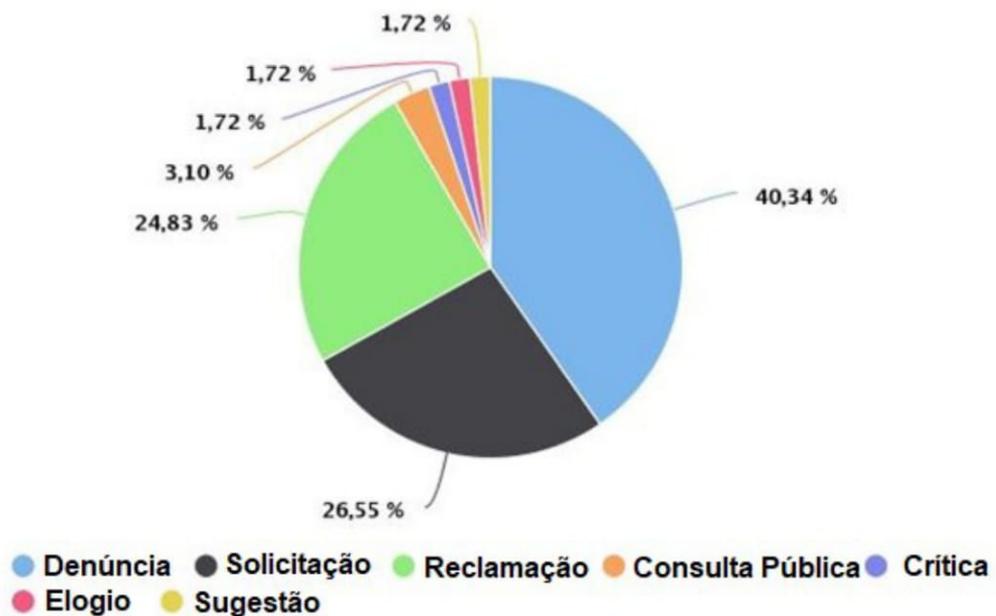


Quantidade de Manifestações (%)



O gráfico abaixo demonstra o tipo de solicitações utilizadas pelos munícipes para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2022.

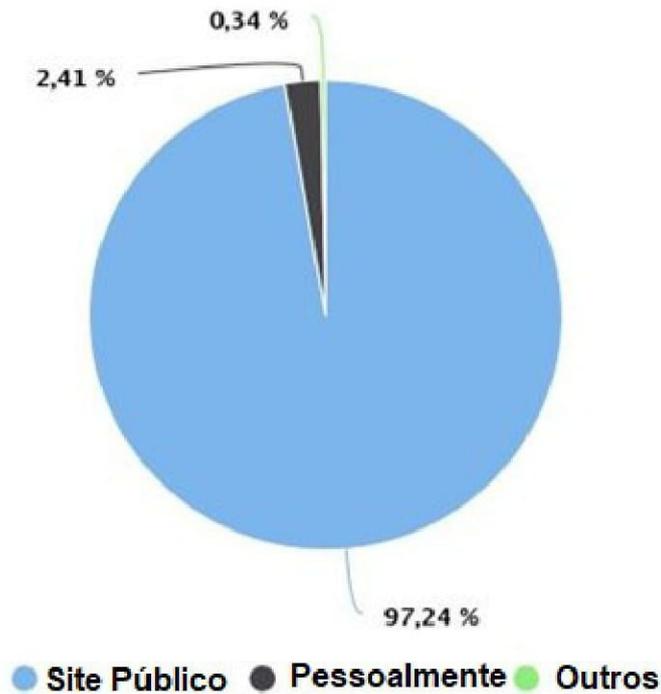
Solicitações por Tipo (%)





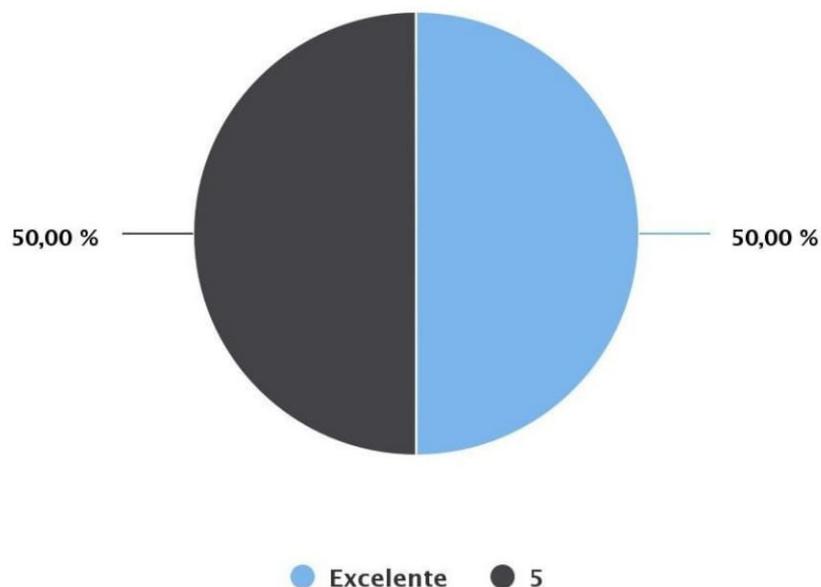
O gráfico abaixo demonstra os Canais utilizados pelos munícipes para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2022.

Origem das manifestações (%)



O gráfico abaixo demonstra a avaliação da qualidade de atendimento recebidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2022

Avaliações das Manifestações (%)





5. ANÁLISE

Durante o ano de 2022 a Ouvidoria Municipal registrou 290 manifestações que se deram, em maior parte, por meio do Site institucional.

Do Total das demandas recebidas 122 manifestações foram de forma Anônima, realizadas pela opção NÃO QUERO ME IDENTIFICAR no Site Oficial do Município, impossibilitando o envio da resposta ao cidadão.

Nos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal, as Denúncias estão relacionadas principalmente em relação ao atendimento das Unidades de Saúde e das Unidades Escolares.

As solicitações foram, em sua maioria, para serviços como troca de lâmpadas de poste e Limpeza (entulhos / terrenos).

Quanto às Reclamações e Elogios, com maior recorrência, estão relacionados ao tratamento, atitudes e descontentamento com serviços, sendo encaminhadas para os departamentos responsáveis para averiguações e esclarecimentos dentro do prazo.

Podemos observar por meio dos gráficos o grande aumento da participação social junto a Ouvidoria Municipal, fortalecendo a relação cidadão-prefeitura e adequando os trabalhos realizados às necessidades dos munícipes.

6. CONCLUSÃO

Inicialmente deve-se pontuar que 2022 foi um ano em que houve gestão de três prefeitos municipais e que somente a partir do mês de julho o atual prefeito tomou posse, tendo em outubro nomeado a atual Ouvidora Municipal que deu prosseguimento às atividades.

Nota-se que o ano foi um período de adaptação e conhecimento dos trabalhos, bem como os recursos e procedimentos que apoiaram o desenvolvimento das atividades.

Observou-se que os canais para o atendimento da Ouvidoria Municipal, tais como Site Oficial, E-mail Institucional, Telefone e Presencial, precisaram de um tempo para serem restabelecidos, mas atualmente são eficientes para que o cidadão tenha fácil acesso ao serviço.

A Ouvidoria Municipal de Itapemirim vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a gestão e busca melhorias para um melhor atendimento no ano de 2023.



A Ouvidoria tem orientado as Autarquias, os Secretários, setores e departamentos no sentido de tramitarem as demandas de forma célere e eficaz, a fim de que possam as mesmas ser concluídas e respondidas ao cidadão com agilidade e coerência, de modo a aprimorar a relação Ouvidoria e municipais.

RELATÓRIO ANUAL
LILIANE MEDEIROS DA SILVA CARDOZO
OUVIDORA MUNICIPAL