

OUVIDORIA



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

OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE GESTÃO

1º E 2º TRIMESTRE DA

OUVIDORIA MUNICIPAL

ANO 2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 1º E 2º TRIMESTRE - ANO 2023

1. INTRODUÇÃO

Com estrutura vinculada à Sede da Prefeitura Municipal de Itapemirim, a Ouvidoria fornece informações para o Governo Municipal além de ser um canal direto com a população e o Poder Executivo.

Por meio deste documento, serão apresentadas as informações produzidas no canal da Ouvidoria Municipal, 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, prezando pela elaboração de um relatório de gestão que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

A Ouvidoria Municipal de Itapemirim apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos durante o 1º e 2º trimestre do ano de 2023.

A produção do presente relatório é da servidora Liliane Medeiros da Silva Cardozo, Ouvidora Municipal responsável pela tramitação das manifestações feitas pela Ouvidoria, os dados informados foram coletados a partir de sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o período, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações.

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.

2. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

O Art. 24 da Lei Complementar Municipal 213/2018 estabelece que são atribuições da Ouvidoria do Município:

Art. 24 – A São Atribuições da Ouvidoria Municipal:

I. receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município ou agentes públicos;

II - diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação, na forma do inciso I deste artigo;

III - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IV - informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

V - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

VI - elaborar e publicar trimestral e anualmente no Diário Oficial do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange ao controle da coisa pública;

VIII - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

IX - comunicar ao órgão da administração direta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X - praticar outras atividades correlatas ao cargo.

Assim, o presente relatório tem por finalidade dar cumprimento ao dispositivo legal acima mencionado e demonstrar de forma clara o trabalho realizado.

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- Sugestão: Através da sugestão, você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- Elogio: Através do elogio, você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- Solicitação: Esta 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.

4. 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.

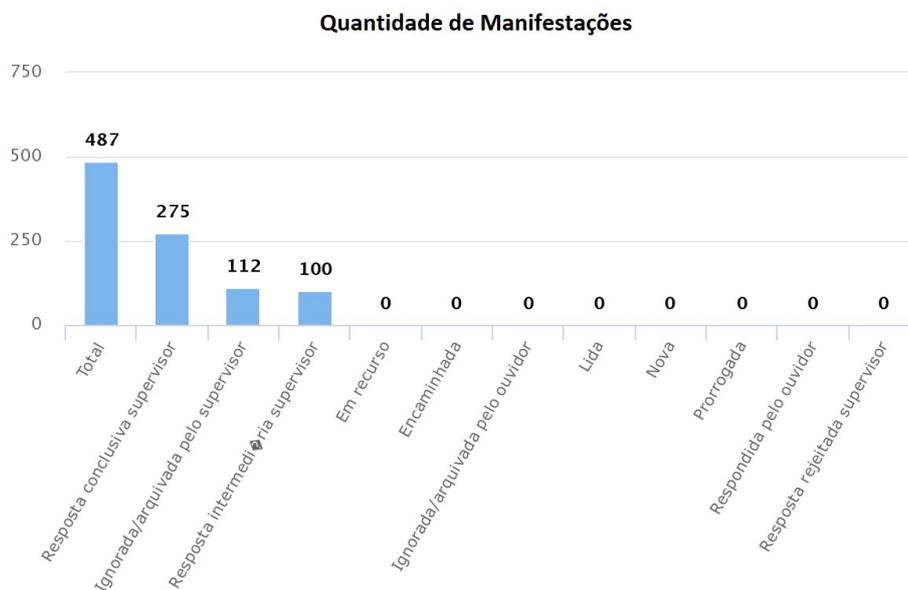
O munícipe pode optar também pelo registro por meio de endereço eletrônico ouvidoria.itapemirim@gmail.com, por contato telefônico (28) 3529-6337, ou atendimento presencial no prédio do Prefeitura Municipal de Itapemirim, Praça Domingos José Martins, s/n, Centro, Itapemirim – ES. Cep: 29.330-000 e Telefone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

5. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

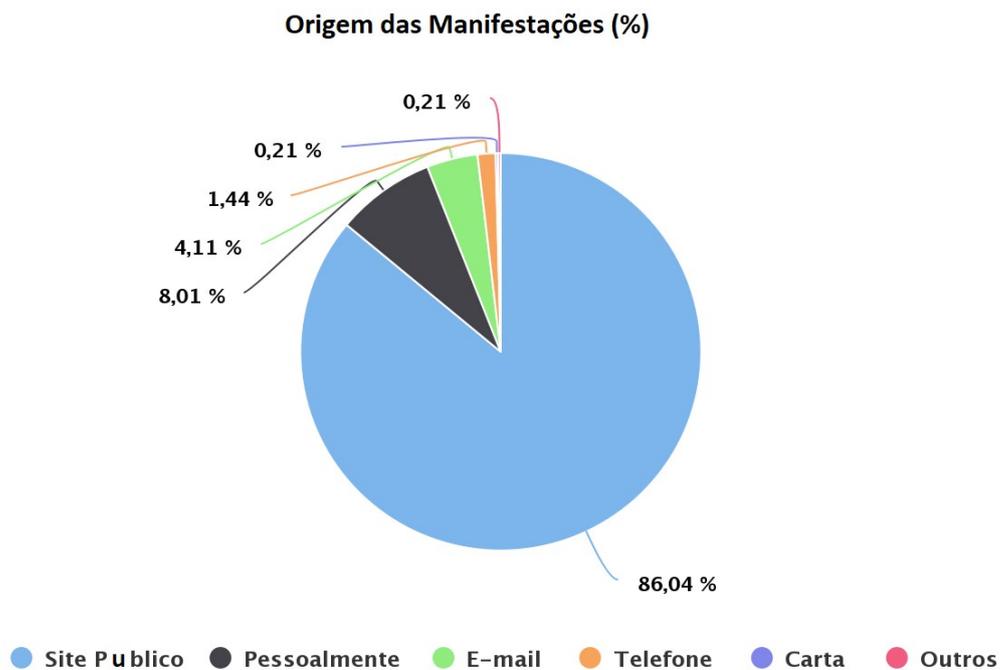
O gráfico abaixo demonstra os tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria ao longo do 1º e 2º trimestre do ano de 2023

NATUREZA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
SUGESTÃO	02	02	01	01	01	01	08
ELOGIO	00	00	00	00	01	01	02
SOLICITAÇÃO	26	13	13	11	14	12	89
RECLAMAÇÃO	37	33	68	13	17	09	177
DENÚNCIA	39	16	24	15	77	39	210
CONS. PÚBLICA	00	00	01	00	00	00	01
							487

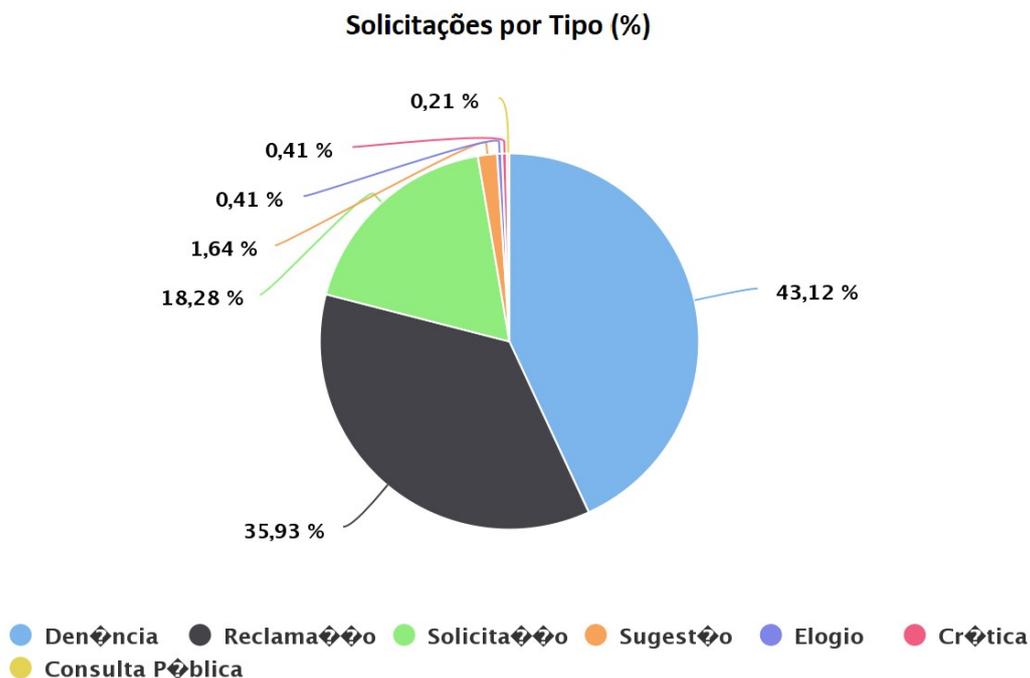
O gráfico abaixo demonstra a quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria no 1º e 2º trimestre do ano de 2023



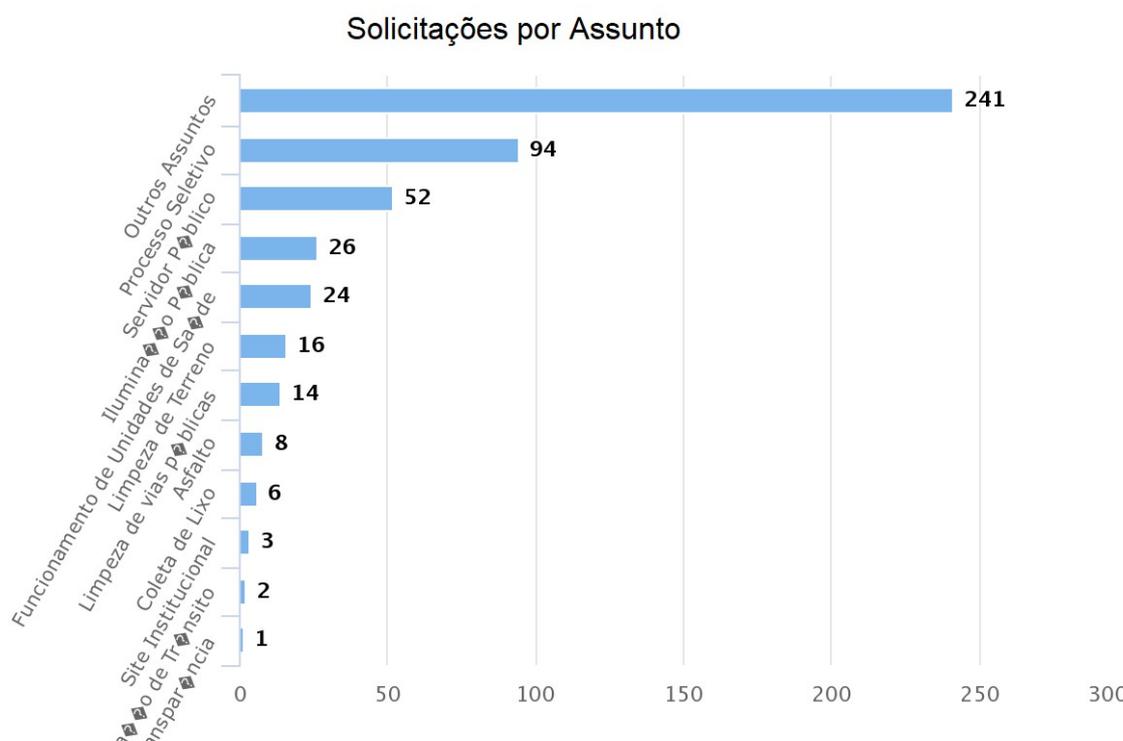
O gráfico abaixo demonstra os canais utilizados pelos munícipes para registrar demandas de Ouvidoria no 1º e 2º trimestre de 2023.



O gráfico abaixo demonstra o tipo de manifestações utilizadas pelos munícipes para registrar demandas no 1º e 2º trimestre de 2023

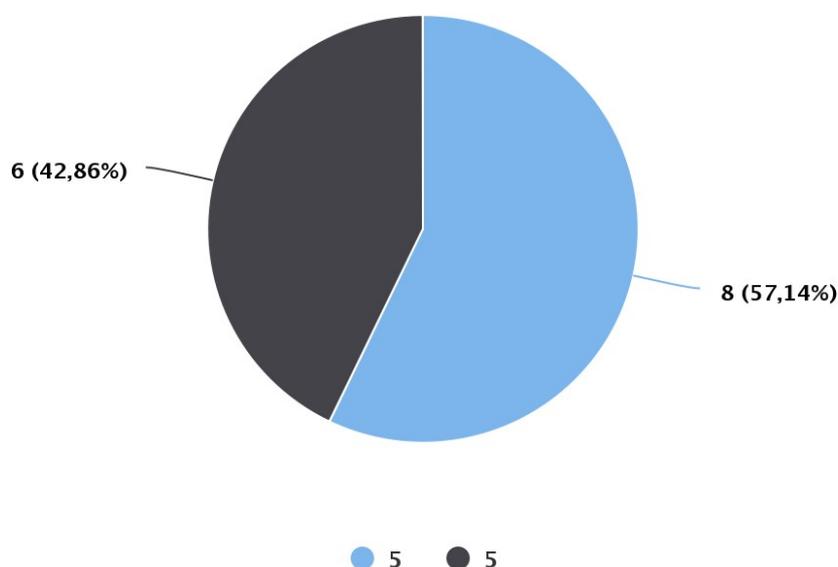


O gráfico abaixo demonstra os assuntos das manifestações registradas no 1º e 2º trimestre de 2023

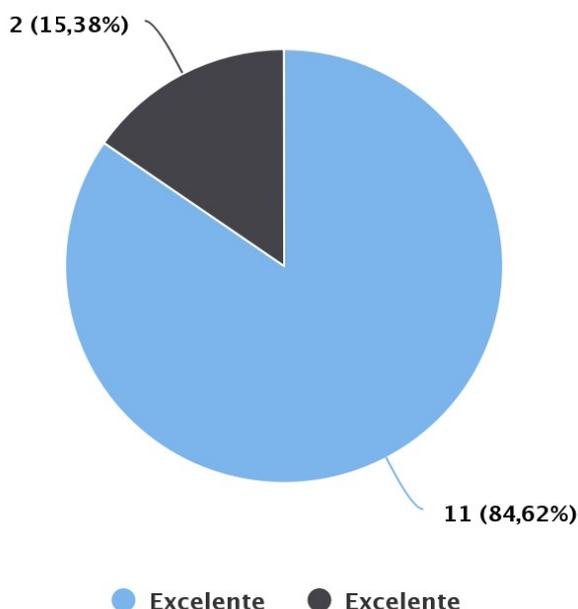


Os gráficos abaixo demonstram a avaliação da qualidade de atendimento recebidas pela Ouvidoria no 1º e 2º trimestre de 2023.

De 1 a 5, qual nota você atribui ao nosso atendimento?



O que você achou deste canal?



6. PROJETOS



TROCA DE LÂMPADA

A iluminação pública é um serviço essencial para a qualidade de vida noturna da população, para a segurança pública, para o tráfego de veículos e pedestres e também contribui para o desenvolvimento sócio-econômico dos municípios.

Vinculado à Secretaria de Obras, o setor de Iluminação Pública é responsável pela manutenção do serviço em Itapemirim, como a troca de lâmpadas queimadas ou quebradas, acesas durante o dia ou piscando à noite. O setor também realiza obras de expansão, melhoria, eficiência e reformulação da iluminação.

Esse projeto é uma parceria da Ouvidoria Municipal e a Secretaria de Obras, tendo sido implantado em janeiro desse ano com o intuito de trazer mais eficiência e agilidade ao serviço prestado à população.

Em casos de lâmpadas queimadas, quebradas, acesas durante o dia ou intermitentes, a população pode acionar o serviço de manutenção por meio da Ouvidoria, que funciona 24 horas

através do site oficial da prefeitura de Itapemirim, no link: <https://www.itapemirim.es.gov.br/servicos/info/troca-de-lampada/23>.

REFORMULAÇÃO DA PÁGINA DA OUVIDORIA

A página da Ouvidoria foi toda reformulada para garantir o fácil acesso aos cidadãos, com uma visão inovadora e intuitiva, para oferecer os conteúdos de forma mais simples e assim garantir o acesso a toda população.

ADMINISTRAÇÃO

Principal | Ouvidoria Municipal

Copacabana
Telefonia Útil

TRANSPARÊNCIA

Adoção de Imagem
Galeria de Fotos
Votos
Plano de Comunicação
Consultas Públicas
Sua Atividade

PUBLICAÇÕES

Quero Oficial
Licitações
Processo Seletivo

EXECUÇÃO MUNICIPAL

Código Tributário
Lei Complementares
Dados do Serviço
Lei Ordinária
Lei Orgânica

SERVIÇOS

Serviço Online
Acompanhar solicitação
e-Cong
Gestão de Oria
Informações de Serviço
Outros
Nota de Bem
Processo
Unidade de Trabalho - Móveis

TERCEIRO SETOR

Chamamento Público
Prestação de Serviços
Licitação de Recursos

TURISMO

Ouvidoria

A Ouvidoria do Município de Itapemirim é responsável por tratar de forma prioritária as reclamações e denúncias referentes à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta. O canal com o cidadão serve também para receber solicitações, sugestões e elogios sobre a administração pública.

Selecione um dos tipos de manifestação abaixo (Sugestão, Denúncia, Elogio, Reclamação, ou Solicitação) para falar com a Ouvidoria de Itapemirim.

Fazer uma Consulta Pública
Faça uma consulta sobre o serviço público do governo municipal.

Simplifique
Simplifique a sua vida pública de burocratizar o serviço público.

Fazer uma Elogio
Compre o seu trabalho está satisfeito com um atendimento público.

Fazer uma Reclamação
Manifeste sua insatisfação com um serviço público do governo municipal.

Fazer uma Solicitação
Faça aqui a sua solicitação ao serviço público do governo municipal.

Fazer uma Sugestão
Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

Fazer uma Denúncia
Informe um ato ilícito praticado contra a administração pública.

Atendimento Presencial:
Das 9h às 11:30 h e das 12h às 16h, de segunda-feira a sexta-feira, Praça Domingos José Martins, Centro, Itapemirim, RS, Brasil, 99520030

7. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

Acesso à informação

No 1º e 2º trimestre de 2023 foram recebidas um total de 16 (dezesesseis) pedidos de informação por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC que pode ser acessado na página da Ouvidoria através do link: <https://www.itapemirim.es.gov.br/sic>.

8. ANÁLISE

A Ouvidoria do Município segue, desde a sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão itapemirinese.

Durante o 1º e 2º trimestre de 2023, a Ouvidoria Municipal registrou 487 manifestações, que se deram, em maior parte, através do Site institucional, se compararmos esse quantitativo com o do ano passado, podemos observar um grande crescimento no recebimento e tramitação das manifestações, já que durante todo o ano de 2022 foram tratadas 290 manifestações e nesse dois trimestres de 2023 já chegamos ao quantitativo de 487 registros.

Nos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal as Denúncias estão relacionadas principalmente a conduta de servidores públicos e ao atendimento e funcionamento das unidades de saúde e escolares.

As solicitações em sua maioria foram de serviços como troca de lâmpadas de poste, retirada de lixo e entulho e acesso à tramitação processual.

Quanto as 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.

Quanto a resposta, o que acaba prejudicando o retorno às manifestações é o fato de que muitas delas acontecem no formato anônimo e, por este motivo, acaba-se não conseguindo dar um retorno efetivo aos munícipes.

Vale salientar, ainda, a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal.

9. CONCLUSÃO

Podemos observar através dos gráficos apresentados o grande aumento da participação social junto a Ouvidoria Municipal, fortalecendo a relação cidadão-prefeitura e adequando os trabalhos realizados às necessidades dos munícipes. Esse cenário demonstra que cada vez mais a Ouvidoria ganha força entre os munícipes que confiam que suas demandas serão devidamente acolhidas, isso demonstra a eficácia da Ouvidoria Municipal quanto ao seu principal objetivo que é ser o canal de comunicação entre a população e a administração pública.

A Ouvidoria Municipal de Itapemirim 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 promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Um dos maiores desafios encontrados é fazer com que as Secretarias Municipais e demais setores/departamentos tramitem as demandas de forma eficaz e em tempo hábil de resposta.

Sugerimos que todos os setores respondam à Ouvidoria, tempestivamente as manifestações em andamento, a fim de que possam as mesmas ser concluídas e respondidas aos cidadãos com agilidade e coerência. Portanto, visamos o aprimoramento deste elo para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores municipais.

RELATÓRIO DE GESTÃO DO 1º E 2º TRIMESTRE DE 2023

LILIANE MEDEIROS DA SILVA CARDOZO

OUVIDORA MUNICIPAL