

## RELATÓRIO- OUVIDORIA

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

# OUVIDORIA MUNICIPAL

## RELATÓRIO DE GESTÃO 4º TRIMESTRE



Prefeito: **Antônio da Rocha Sales**  
Ouvidora: **Liliane Medeiros da Silva Cardozo**

**ANO 2023**

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 4º 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, a Lei Complementar Municipal nº 213, de 14 de março de 2018 e a IN 001/2023 de 05 de outubro de 2023.

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Município nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2023 e demonstrar os resultados relacionados às demandas recebidas e processadas pela Unidade, 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 do Município de Itapemirim deve observar os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública .

A produção do presente relatório é da Ouvidora Municipal sra. Liliane Medeiros da Silva Cardozo, 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 do Município tem por objetivo assegurar a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública municipal. É um órgão marcado pela imparcialidade de suas ações, servindo como ponte entre a entidade governamental e os cidadãos, sendo o canal adequado para formalização de reclamações, denúncias, sugestões, informações, solicitações e elogios à Administração, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Este relatório, portanto, materializa a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, buscando sempre valorizar a cidadania e fortalecer a democracia.

## 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.*

## 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

A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, registra e responde as demandas recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

##### **Sistema informatizado disponibilizado na rede mundial de computadores:**

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](mailto:ouvidoria.itapemirim@gmail.com).

**Atendimento Presencial:**

Prédio do Prefeitura Municipal de Itapemirim, Praça Domingos José Martins, s/n, Centro, Itapemirim – ES. Cep: 29.330-000.

**Por Correspondência:**

Para o endereço: Praça Domingos José Martins, s/n, Centro, Itapemirim – ES. Cep: 29.330-000.

**Por telefone:**

Para obter informações o cidadão pode entrar em contato pelo telefone (28) 3529-6337, ou mensagens pelo whatsapp (28) 99906-7818

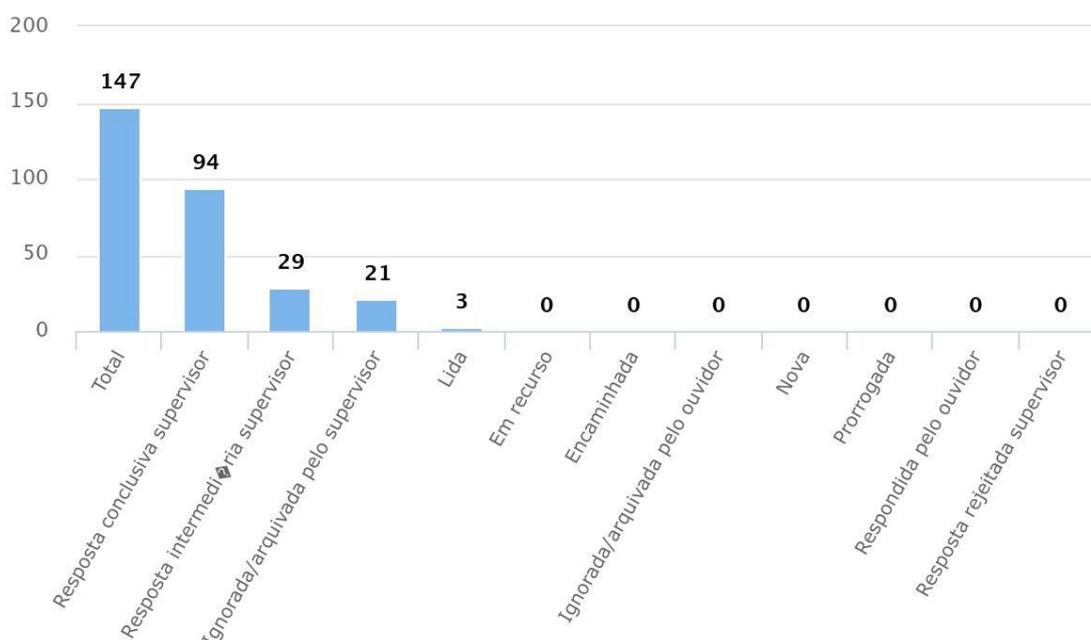
**5. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES**

No período de Outubro a Dezembro de 2023 a Ouvidoria registrou 147 manifestações que foram direcionadas às secretarias Municipais:

NATUREZA	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
SUGESTÃO	00	00	01	01
ELOGIO	00	00	01	01
SOLICITAÇÃO	11	06	10	27
RECLAMAÇÃO	20	10	08	38
DENÚNCIA	44	26	9	79
CONS. PÚBLICA	0	0	1	1
				<b>147</b>

O gráfico abaixo demonstra a quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria no 4º trimestre do ano de 2023

Quantidade das Manifestações

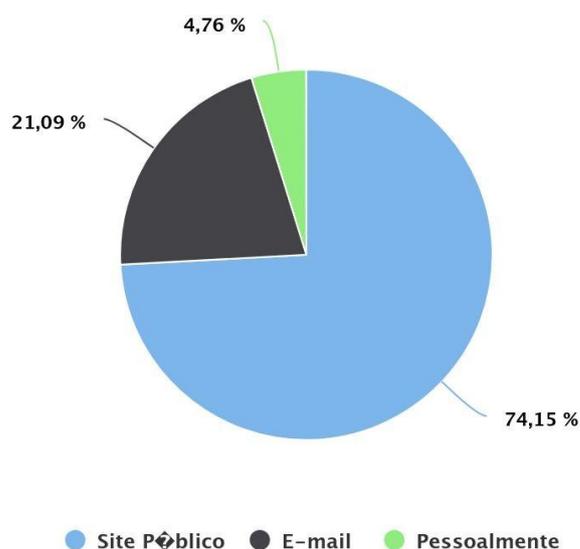


Periodicamente enviamos às Secretarias Municipais informações sobre o status atualizados das manifestações através de memorandos, e-mails e mensagens na base da Ouvidoria, solicitando providências para os casos em atraso, assim como, apreciação para casos recorrentes. Enfatizamos que o efetivo funcionamento da Ouvidoria depende da integração sistêmica dos demais órgãos da administração, sendo fundamental que se relacionem de forma colaborativa e articulada. A IN 001 IN 001/2023 publicada no Diário Oficial na data de 05/10/2023 contribuiu para que as manifestações tenham um fluxo com

mais agilidade e eficiência.

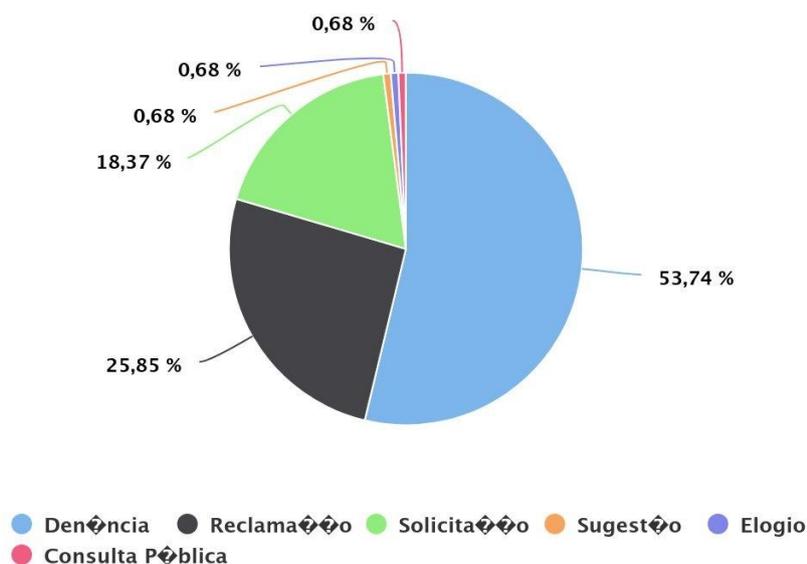
O gráfico abaixo demonstra os canais utilizados pelos munícipes para registrar demandas de Ouvidoria no 4º trimestre de 2023.

Origem das Manifestaçãoe (%)

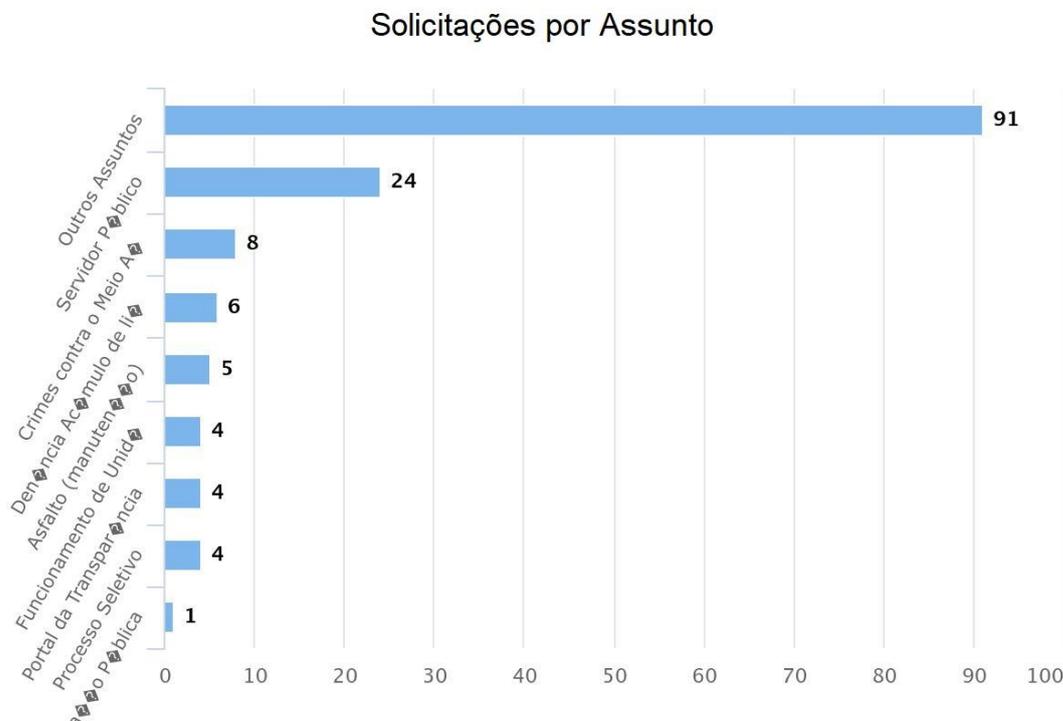


O gráfico abaixo demonstra o tipo de manifestações utilizadas pelos munícipes para registrar demandas no 4º trimestre de 2023

Solicitações por Tipo (%)

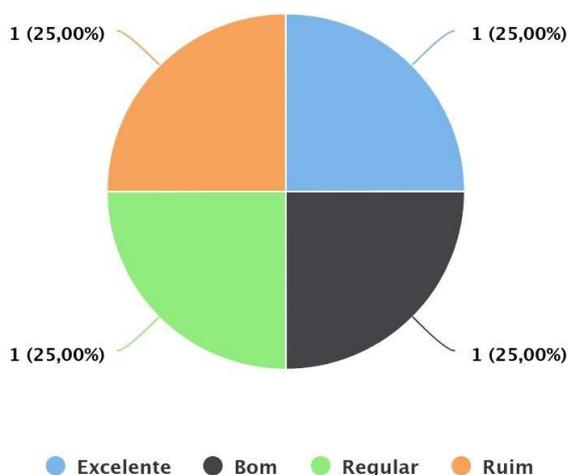


O gráfico abaixo demonstra os assuntos das manifestações registradas no 4º trimestre de 2023

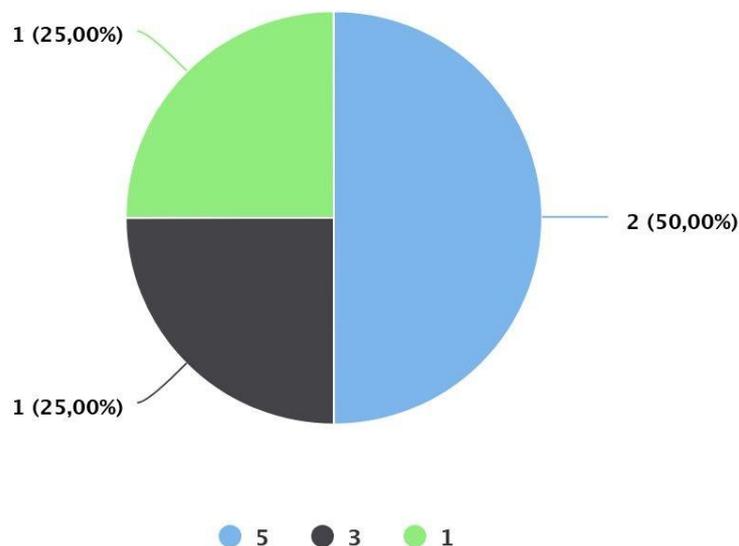


Os gráficos abaixo demonstram a avaliação da qualidade de atendimento recebidas pela Ouvidoria no 4º trimestre de 2023.

O que você achou deste canal?



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



### **TROCA DE LÂMPADA**



Esse projeto é uma parceria da Ouvidoria Municipal e a Secretaria de Obras, tendo sido implantado em janeiro/2023 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>.

O serviço Troca de Lâmpadas recebeu nesse período 14 (catorze) solicitações, tendo realizado todos os atendimentos necessários.

Podemos verificar que o serviço disponibilizado de maneira online precisa ter uma divulgação maior por parte da Administração Municipal, como sugestão poderia ser utilizado as “tagarelas” como canal de informação do serviço oferecido à população.

## **TAPA BURACOS**



Mais um projeto da Ouvidoria em parceria com a Secretaria de Obras, o projeto foi implantado no mês de agosto/2023 e consiste em oferecer ao usuário do serviço público um meio mais célere de informar ao executivo municipal as localidades que precisam de manutenção no asfalto das vias públicas.

Etapas do Serviço:

- Solicitação do usuário;
- Vistoria;
- Programação do serviço e retorno ao usuário sobre a conclusão da demanda.

Formas de Prestação do Serviço:

- Com equipes próprias ou terceirizadas através de contratos específicos.

O serviço pode ser solicitado por meio do link:

[https://www.itapemirim.es.gov.br/gui\\_ser\\_sol.aspx?cd=26](https://www.itapemirim.es.gov.br/gui_ser_sol.aspx?cd=26)

O serviço Tapa Buracos recebeu nesse período 03 (três) solicitações, sendo que uma já foi atendida e as outras duas estão em fase de vistoria e atendimento.

## **7. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI**

Acesso à informação

No 4º trimestre de 2023 foram recebidas um total de 09 (nove) 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**

Durante o 4º trimestre de 2023, a Ouvidoria Municipal registrou 147 manifestações, que se deram, em maior parte através do Site Institucional.

Nesse verão a população pôde utilizar uma ferramenta de gestão eficiente, online, para fazer solicitação de serviços, reclamações e até mesmo denúncias, a Ouvidoria foi esse elo e colaborou para que esse período transcorresse sem maiores problemas, já que essa época do ano recebemos muitos turistas e a administração pública municipal precisa

umentar a prestação de serviços à população.

Nos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal tivemos um grande número de Denúncias, Reclamações e Solicitações de Serviço o que se justifica pelo período do verão.

As solicitações em grande parte foram de serviços como iluminação, retirada de lixo e entulho e esgotamento de fossa. O Distrito de Itaipava teve uma maior demanda de solicitações de Serviços.

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.

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.

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 como preconiza a IN SOV 001/2023 publicada no município.

A Ouvidoria constatou o recebimento de uma demanda grande referente à dificuldade de comunicação telefônica com as diversas Secretarias Municipais, problema que deve ser entendido como prioridade para a gestão municipal. Sugiro que seja reavaliado o quadro de funcionários e os procedimentos atuais dos setores que mais incidiram nesta não conformidade. Um bom atendimento telefônico é aquele que começa quando o telefone é atendido no máximo até o terceiro toque, isso demonstra eficiência e empenho do departamento. Então, é essencial gerir a equipe de atendentes de forma que sempre haja quem atender as chamadas recebidas.

Assim, para 2024 a perspectiva é que a Ouvidoria Geral Municipal continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atue com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão da Gestão Pública Municipal.

Nesse sentido, primando pela eficiência na Administração Pública e no Serviço Público de excelência. RECOMENDA aos Gestores e demais servidores que:

1. Observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos em especial na IN 001/2023 de 05/10/23;

2. Respondam as manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, com transparência;
3. Sensibilizem-se para o fato de que a Ouvidoria é uma importante ferramenta de processo da otimização e aperfeiçoamento da Gestão Pública;
4. Disponibilizem o atendimento do usuário do serviço público por meio telefônico;
5. Estabeleçam a relação de empatia, colocando-se no lugar do munícipe, procurando entender a demanda apresentada como se fosse sua.

RELATÓRIO DE GESTÃO DO 4º TRIMESTRE DE 2023

**LILIANE MEDEIROS DA SILVA CARDOZO**

OUVIDORA MUNICIPAL