






Prefeito:


Paulo Batista Andrade

Relatório da Ouvidoria do Município de
Itamaracá ano 2022.

 CNPJ nº 09.680.315/0001-00

 Avenida João Pessoa Guerra, nº 37, Pilar - CEP: 53.900-000

 Horário de atendimento: de Segunda à Sexta, a partir das 07:00hs às 13:00hs (exceto nos feriados)


 (81) 3544-1156


 governo@ilhadeitamaraca.pe.gov.br





Sumário:


Introdução	3
Atividades / Atribuições /	4
Competências da ouvidoria	5
Funcionamento e canais de atendimento da Ouvidoria	6
Demandas da Ouvidoria no ano de 2022	7
Conclusão	8

 CNPJ nº 09.680.315/0001-00

 Avenida João Pessoa Guerra, nº 37, Pilar - CEP: 53.900-000

 Horário de atendimento: de Segunda à Sexta, a partir das 07:00hs às 13:00hs (exceto nos feriados)

 (81) 3544-1156

 governo@ilhadeitamaraca.pe.gov.br



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral de Itamaracá PE, vem apresentar seu relatório anual do ano de 2022 referente as demandas de acordo com a lei federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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 usuário e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa. Portanto, é responsável por receber, analisar, dar tratamento e apresentar resposta às manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela administração municipal.

A finalidade desse relatório da Ouvidoria de Itamaracá é apresentar o desempenho do município, detalhando as ações desempenhadas bem como as manifestações registradas e suas soluções mediante cada demanda.

Portanto o intuito deste relatório é demonstrar a idoneidade e transparência da Administração Pública diante de seus usuários bem como dos órgãos fiscalizadores.



Quais são as principais atividades da Ouvidoria?

A Lei Federal nº 13.460 de 2017 em seu art. 14. destaca que as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

QUAIS AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA?

Com base na Lei Federal nº 13.460 de 2017 no art. 13., as ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;


IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;


V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;


VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e


VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

 CNPJ nº 09.680.315/0001-00

 Avenida João Pessoa Guerra, nº 37, Pilar - CEP: 53.900-000

 Horário de atendimento: de Segunda à Sexta, a partir das 07:00hs às 13:00hs (exceto nos feriados)

 (81) 3544-1156

 governo@ilhadeitamaraca.pe.gov.br



QUAIS SÃO SUAS COMPETÊNCIAS?

1. Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil;
2. Buscar soluções para o caso, visando o aprimoramento do processo e de prestação dos serviços públicos;
3. Representar os interesses dos cidadãos dentro da organização;
4. Funcionar como instrumento de interação entre a organização e o ambiente externo;
5. Organizar os canais de acesso do cidadão, no sentido de simplificar os procedimentos;
6. Orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;
7. Buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;
8. Fornecer informações no sentido de orientar os cidadãos quanto às manifestações que não forem de sua competência;
9. Responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações.



FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é uma unidade da administração municipal. Esta unidade tem por responsabilidade receber as manifestações dos cidadãos, de instituições, entidades, agentes públicos e os servidores municipais.

Através da sua participação será possível conhecer melhor seus anseios, e assim, poder propor uma melhor qualidade de vida da população e melhor oferta dos serviços públicos.

Horário de atendimento Segunda a sexta-feira, das 07:00h às 13:00h.


CANAIS DE ATENDIMENTO


As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio de atendimento presencial, chamadas telefônicas, e-mail institucional da ouvidoria, pelo Site Oficial da Prefeitura de Itamaracá, através das abas Ouvidoria Municipal, E-SIC e Contate-nos.


Estão disponíveis os seguintes canais de atendimento:

Presencial	<u>Av João pessoa guerra n°37, Ilha de Itamaracá pilar, 1ºandar</u>
Email	<u>ouvidoria@ilhadeitamaraca.pe.gov.br</u>
Telefone	<u>81-35441156</u>
E-SIC	<u>https://transparencia.ilhadeitamaraca.pe.gov.br/app/pe/itamaraca/1/e-sic</u>
Ouvidoria Eletrônica	<u>https://transparencia.ilhadeitamaraca.pe.gov.br/app/pe/itamaraca/1/ouvidoria-municipal</u>
Fale Conosco	<u>https://transparencia.ilhadeitamaraca.pe.gov.br/app/pe/itamaraca/1/fale-conosco</u>

 CNPJ nº 09.680.315/0001-00

 Avenida João Pessoa Guerra, nº 37, Pilar - CEP: 53.900-000

 Horário de atendimento: de Segunda à Sexta, a partir das 07:00hs às 13:00hs (exceto nos feriados)

 (81) 3544-1156

 governo@ilhadeitamaraca.pe.gov.br



DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2022

As demandas referentes a Ouvidoria da Prefeitura da Ilha de Itamaracá estão dispostas da seguinte maneira referente ao período de 01 de janeiro de 2022 à 31 de dezembro de 2022:

 PREFEITURA MUNICIPAL DA ILHA DE ITAMARACÁ AVENIDA JOÃO PESSOA GUERRA, Nº 37, PILAR - 53.900-000 Período de 01/01/2022 à 31/12/2022				
RELATÓRIO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA				
Natureza da Ocorrência	Abertas	Andamento	Concluídas	Arquivadas
Sugestão	1	0	1	0
Denúncia	3	0	26	0
Reclamação	2	0	32	3
Solicitação	6	0	23	0
Dúvida	0	0	5	0
Crítica	1	0	2	1
Outro	0	0	4	0

📄 CNPJ nº 09.680.315/0001-00

📍 Avenida João Pessoa Guerra, nº 37, Pilar - CEP: 53.900-000

🕒 Horário de atendimento: de Segunda à Sexta, a partir das 07:00hs às 13:00hs (exceto nos feriados)

☎ (81) 3544-1156

✉ governo@ilhadeitamaraca.pe.gov.br



Conclusão:

Ciente das suas funções e atribuições diante da administração pública, a Ouvidoria do município de Itamaracá em conformidade com legislação vigente, vem promovendo um trabalho de escuta do cidadão para que possa melhorar o atendimento diante da gestão do município.

Assim são utilizados os canais mencionados nesse relatório para que o cidadão tenha de maneira simples rápida e objetiva sua demanda atendida pela gestão.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas recorrentes, os quais são colocados em pauta durante as reuniões, onde estão presentes o prefeito e seu secretariado, buscando a resolubilidade do caso em tela.

A Ouvidoria do Município de Itamaracá, através do número de suas demandas atendidas contribuem para que o Município possa sempre escutar seu cidadão e com isso proporcionar melhores condições dos serviços prestados pelo município.

Desse modo, destaca-se que, para o ano de 2023, a Ouvidoria Geral tem o intuito de melhorar os índices de atendimento e satisfação e dar continuidade à boa execução percebida desde a sua criação, no sentido de:

- 1) Manter o monitoramento dos prazos de atendimento aos usuários;
- 2) Fortalecer o canal único por meio de campanhas e conscientização no órgão
- 3) Promover pesquisa de satisfação para aferir a qualidade do atendimento e nível de satisfação dos usuários;
- 4) Apontar melhorias na transparência, como atualização dos dados no sítio eletrônico oficial
- 5) Sempre está o mais próximo possível do cidadão promovendo com agilidade o atendimento e a solução da sua demanda.

Itamaracá 31, de dezembro 2022.
Luis Alberto M F Gomes / Ouvidor Geral