



Prefeito:

Paulo Batista Andrade

**Relatório da Ouvidoria do Município de
Itamaracá ano 2021.**

📄 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 /Competência da Ouvidoria _____	4
Funcionamento e canais de atendimento da Ouvidoria _____	5
Demandas da Ouvidoria em ordem cronológica _____	6-10
Conclusão _____	11

INTRODUÇÃO

A ouvidoria Geral de Itamaracá PE, vem apresentar seu relatório anual do ano de 2021 referente as demandas de acordo com a lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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.

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

1) Via internet

Caso não encontre o que procura, faça uma manifestação por meio do Sistema da Ouvidoria Eletrônica, acessando <https://transparencia.ilhadeitamaraca.pe.gov.br/app/pe/itamaraca/1/ouvidoria-municipal>

2) Presencialmente

É disponibilizado ao cidadão um canal de comunicação de forma física também. A Ouvidoria da(o) Prefeitura Municipal da Ilha de Itamaracá está disponível à todo(a) cidadão(ã) no seguinte endereço :Avenida João Pessoa Guerra, nº 37, Bairro do Pilar.

DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2021

No transcorrer do ano de 2021 a Ouvidoria Municipal de Itamaracá recebeu 113 demandas referentes ao atendimento eletrônico todas elas mediante o sistema da Ouvidoria Eletrônica.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria Eletrônica distribuídas em ordem cronológica referente ao ano e 2021:

Janeiro 2021: Foram 14 demandas.

-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210115701341
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210117901421
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202101051001151
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202101051101461
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202101051401221
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202101061201171
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202101061201271
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202101061601121
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202101071001071
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202101111001321
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202101141001461
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202101141201031
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202101191501091
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202101211401471

Fevereiro 2021: Foram 11 demandas.

-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210203002161
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210219902431
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202102032002371
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202102051002401
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202102151002131
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202102191002131
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202102201102061
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202102221202221
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202102222002251
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202102261002041
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202102261902411

Março 2021: Foram 10 demandas.

-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210311903401
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202103031203371
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202103041303431
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202103082203271
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202103082203501
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202103091303071
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202103091903341
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202103132103021
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202103182203151
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202103221503591

Abril 2021: Foram 4 demandas.

-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210419804571
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202104171104591
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202104191304381
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202104281504231

Mai 2021: Foram 13 demandas.

-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210521805191
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210526005441
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202105072205491
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202105131605201
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202105141005021
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202105151205401
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202105221805451
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202105221805481
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202105231105291
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202105231105311
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202105231105571
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202105241505461
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202105252105011

Junho 2021: Foram 10 demandas.

-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210617906541
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210618906581
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202106041106091
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202106081406011
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202106171306001
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202106211106541
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202106211906371
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202106291306201
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202106291706111
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202106301006141

Julho 2021: Foram 6 demandas.

-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202107111107051
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202107151007161
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202107151307571
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202107191307351
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202107221107311
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202107291307041

Agosto 2021: Foram 19 demandas.

-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210810808141
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210824908261 (
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210824908261
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210825908061
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20210831208421
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202101111701301
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202108011408291
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202108041608301
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202108051008231
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202108051008231
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202108091108151
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202108102108471
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202108111108261
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202108111608021
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202108221308031
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202108241908461
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202108301208411
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202108302008061
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202108302008531

Setembro: Foram 9 demandas.

-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202101111201151
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202109031909071
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202109091409161
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202109131409311
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202109151009241
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202109221509351
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202109241009301
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202109241009481
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202109271109481

Outubro 2021: Foram 7 demandas.

-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20211019910411
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202108091108461
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202109271009441
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202110131410061
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202110141410521
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202110141910521
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202110171610411

Tip: Foxit PDF Reader Document
Tamanho: 215 KB
Data de modificação: 22/05/2022 23:15

Novembro 2021: Foram 11 demandas.

-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20211106911311
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20211109911001
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20211117911531
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20211123811051
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202110211310351
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202110261210131
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202110311410321
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202111081511271
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202111111611391
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202111152011541
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202111261111121

Dezembro: Foram 12 demandas.

-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20211207912191
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 20211215912371
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202112031212331
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202112051812291
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202112051812581
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202112061212341
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202112091012341
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202112181512341
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202112191512231
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202112221512211
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202112301412311
-  Relatório Individual da Ouvidoria - Protocolo nº 202112301812501

Tipo:
Tema
Data

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 sazonais.

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.

Itamaracá 06, de Novembro de 2022.

Ouvidoria do Município de Itamaracá.



 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