

Diário Oficial ibirataia.ba.gov.br do município



**Prefeitura de
Ibirataia**

Quinta-feira, 26 de maio de 2022

Distribuição Eletrônica | Ano VI | Edição nº 1035

Publicação Oficial do Município de Ibirataia - BA

SUMÁRIO

Poder Executivo	2
Outros Atos	2

DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

O Diário Oficial Eletrônico de Ibirataia - BA
é o órgão oficial de publicações do município.

Praça 10 de Novembro, 09
Telefone: (73) 3537-2125
www.ibirataia.ba.gov.br

PODER EXECUTIVO**Outros Atos**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIRATAIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

**RELATÓRIO DE GESTÃO
REFERENTE AO ANO DE 2022**

Em atendimento ao inciso VI do art. 7º da Lei Municipal nº 1.043, de 7 de junho de 2016.

IBIRATAIA

2022

Praça 10 de Novembro, nº 09, Centro, Ibirataia, Bahia – CEP: 45.580-000, CNPJ: 14.131.569/0001-09, - e-mail: ouvidoria@ibirataia.ba.gov.br. Telefone: (73) 99944- 8395



**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIRATAIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIRATAIA

Praça 10 de Novembro, 09, Centro, Ibirataia-BA, CEP: 45.580-000,
Telefone:(73) 3537-2125

EXPEDIENTE

PREFEITA

ANA CLÉIA DOS SANTOS LEAL

VICE-PREFEITO

JUCA MUNIZ FERREIRA

SECRETÁRIO DE GESTÃO

ROBERTO MARCELLO BARBOSA SILVA

COMUNICAÇÃO

TALITA LEAL DE OLIVEIRA

CONTROLADOR

MARCOS PAULO DO SANTOS NASCIMENTO

OUVIDORA

CRISTINA DE DEUS DA CRUZ



**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIRATAIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

RELATÓRIO

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria estabelece-se como mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública uma vez que, além de atuar como um canal direto com o cidadão, também tem a função de auxiliar a gestão do serviço público, indicando e informando as áreas passíveis de melhoria destes serviços.

Sua atribuição fundamental é receber, analisar, classificar e encaminhar as manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios, pedidos de informação e simplificação), identificando, a partir de cada manifestação, a relevância de um eventual problema de gestão subjacente, de modo a contribuir para a solução do mesmo.

Dessa forma, o objetivo é compreender, no irrestrito incentivo ao controle social para o exercício da cidadania, atuar como instrumento para aprimoramento da qualidade de serviços prestados pelo município de Ibirataia e garantir ao cidadão o direito à informação.

Por fim, a Ouvidoria funciona como um agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos de qualidade e para a efetivação de direitos.

Assim, transcrevemos o Relatório trimestral de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Ibirataia - Ano 2022, em cumprimento à lei municipal, Lei número 1.043/16, artigo 7, inciso VI, para dar ao cidadão e aos líderes públicos um panorama geral da sua atuação no primeiro trimestre do ano de 2022. Esta apresentação abrange as atividades na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a gestão municipal, e das manifestações dos usuários dos serviços público, no período de janeiro a março de 2022.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio do endereço eletrônico ouvidoria@ibirataia.ba.gov.br, do aplicativo *WhatsApp* (73) 99944 - 8395 e telefone fixo (73) 3537-2125 além do atendimento presencial.

Praça 10 de Novembro, nº 09, Centro, Ibirataia, Bahia – CEP: 45.580-000, CNPJ: 14.131.569/0001-09, - e-mail: ouvidoria@ibirataia.ba.gov.br. Telefone: (73) 99944- 8395



**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIRATAIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são encaminhadas imediatamente para tramitação interna entre as Secretarias que buscam atender a demanda.

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, em sua maioria, por meio do sistema e-SIC, com interface disponível na internet em <https://www.ibirataia.ba.gov.br/ouvidoria/>

DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

O atendimento da Ouvidoria Municipal dispõe de um sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas, isso permite ao cidadão realizar o acionamento e acompanhamento diretamente através da internet, proporcionando mais transparência ao processo e maior proximidade com a sociedade.

Além das solicitações, reclamações, denúncias e pedido de informações, são verificados elogios e agradecimentos, que são reencaminhados ao gestor da unidade elogiada ou à chefia imediata do servidor ou terceirizado eventualmente mencionado.

O relatório apresenta a estatística referente aos serviços prestados pela administração municipal. A Secretaria mais demandada neste primeiro trimestre foi a Secretaria de Governo que englobam as atividades de infraestrutura do município.

Como pode ser demonstrado no gráfico:



Praça 10 de Novembro, nº 09, Centro, Ibirataia, Bahia – CEP: 45.580-000, CNPJ: 14.131.569/0001-09, - e-mail: ouvidoria@ibirataia.ba.gov.br. Telefone: (73) 99944- 8395



**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIRATAIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

A maior parte das manifestações continuam acontecendo através da rádio FM local. Essas reivindicações são coletadas e demandadas para o setor ou secretaria responsável. Houve um aumento desde a última avaliação publicada em relação a parcela da população que optou pelo contato presencial, assim como cresceu também as manifestações através do contato de telefone celular disponibilizado pela Ouvidoria, por meio do aplicativo *WhatsApp*.

A apuração de dados coletados demonstra diversidade de assuntos, sendo os mais recorrentes: pedidos de informações relacionadas a assistência social, alguns elogios, denúncias, sendo que muito dos contatos trataram de reclamações relacionadas a alguns serviços das Secretarias de Saúde e Infraestrutura no município.

Assim como na última avaliação, as reclamações relacionadas à iluminação pública continuam sendo maioria nas manifestações coletadas, contudo, ocorre também constantes pedidos de manutenção das estradas vicinais, cascalhamento e patrulamento, sobretudo depois das recorrentes chuvas neste período.

Compete ressaltar que as expressões dos populares relacionadas a secretarias específicas foram encaminhadas para as mesmas através de ofício.

Todos os outros requerimentos foram encaminhados para os setores responsáveis para averiguação e tomada de providências.

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Em resposta às reclamações constantes que foram encaminhadas ao setor competente relacionadas a lâmpadas queimadas em bairros diversos do município, o departamento de infraestrutura buscou atendê-las à medida em que eram encaminhadas.

Podemos perceber que estes atendimentos vêm sendo efetuados com mais celeridade, dado que o processo licitatório para este fim foi executado e a contratação da empresa vencedora foi realizada. Após a intensificação do serviço de reposição de lâmpadas, podemos acompanhar diversas ligações para a rádio FM local, agradecendo e elogiando as equipes pela solicitação atendida. Houve também manifestações de agradecimento via *WhatsApp* como também presencial.

Também foram coletados e encaminhamos ao chefe do setor de limpeza pública elogios direcionados às suas equipes.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIRATAIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

Em relação as denúncias, que trazem situações como a de mau atendimento ao público, em setores da Secretaria de Saúde, estas foram redirecionadas para a ouvidoria específica da pasta e informado ao secretário de saúde, para que houvesse averiguação. Em resposta a esta questão, a secretaria nos informou que a servidora em questão havia sido substituída.

Iniciamos pesquisa qualitativa relacionada a atuação da guarda municipal no distrito de Algodão, motivada pelos recorrentes casos de delitos e queixas de vandalismo naquela localidade no último semestre. Os contatos se deram via ligação celular, quando podemos notar certo índice de insatisfação, sobretudo dos comerciantes do distrito, uma vez que estes relataram que não notam em momento algum a presença dos servidores nas ruas. Alguns afirmaram que não lembram a última vez que verificaram a guarda se fazendo presente. Já outros manifestam que, se a cobrança pela atuação da guarda municipal nas ruas do distrito fosse mais contundente, alguns furtos e atos de vandalismo poderiam ter sido evitados, uma vez que a presença dos vigilantes inibiria muitas destas ações.

A pesquisa em questão ainda não foi finalizada. Continuamos averiguando as informações colhidas junto aos moradores, comerciantes e administração pública. Ressaltamos que as informações coletadas se deram entre o último semestre de 2021 e início de 2022.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

A ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações são recebidas pela administração, analisadas e respondidas.

A ouvidoria permite a correção e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter geral.

Das informações qualitativas apresentadas pela Ouvidoria, são identificadas algumas dificuldades para a execução das funções. A mais comum é o atraso dos prazos de resposta pelos setores competentes, tendo em vista a imprecisão no tempo de execução destas solicitações, sobretudo aquelas relacionadas a manutenção nas ruas da sede e das estradas vicinais do município, devido à alta demanda.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIRATAIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

O fato de a maioria das manifestações ainda ocorrerem via rádio FM local dificulta a captação completa de informações importantes como: endereços, local específico em questão, nome e objetividade de interesse do manifestante, entre outros; o que compromete na transcrição e encaminhamento das solicitações.

A Ouvidoria Geral vem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o município, assim como entre o cidadão e as demais unidades de ouvidoria do Poder Executivo.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, manualização das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe de trabalho.

Assim, para 2022, a perspectiva é que a Ouvidoria continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública.

Ibirataia, 04 de abril de 2022.


Cristina de Deus da Cruz
Ouvidora Municipal



EXPEDIENTE

Prefeitura Municipal de Ibitaraia

CNPJ 14.131.569/0001-09
Praça 10 de Novembro, 09
Telefone: (73) 3537-2125
Site: www.ibirataia.ba.gov.br

Ana Cléia dos Santos Leal

Prefeita Municipal
gabinete@ibirataia.ba.gov.br
(73) 3537-2125

Juca Muniz Ferreira

Vice – Prefeito
gabinete@ibirataia.ba.gov.br
(73) 3537-2125

Rossana Fair Luedy

Chefe de Gabinete
gabinete@ibirataia.ba.gov.br
(73) 3537-2125 | (73) 9 9979-8328

Naiana Souza de Santana Lima

Assessor Jurídico
juridico@ibirataia.ba.gov.br
(73) 3537-2125

Marcos Paulo do Santos Nascimento

Controladoria
controladoria@ibirataia.ba.gov.br
(73) 3537-2125

Marcus Lima Nascimento

Secretaria Municipal de Saúde
semus@ibirataia.ba.gov.br
(73) 3537-2740

Roberto Marcello Babosa Silva

Secretaria Municipal de Gestão
segas@ibirataia.ba.gov.br
(73) 3537-2125

Valdo de Araújo Silva

Secretaria Municipal de Governo
segov@ibirataia.ba.gov.br
(73) 3537-2125

Admilson Joaquim dos Santos Junior

Secretaria Municipal de Finanças
financas@ibirataia.ba.gov.br
(73) 3537-2125

João Matheus de Araújo Silva

Secretaria Municipal de Agricultura, Recursos Hídricos e Meio Ambiente
seama@ibirataia.ba.gov.br
(73) 3537-2125

Ozailson Araújo Cajado

Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Esporte e Lazer
semec@ibirataia.ba.gov.br
(73) 3537-2125

Zinaida Almeida de Araújo

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania
sedesc@ibirataia.ba.gov.br
(73) 3537-3462

DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

O Diário Oficial Eletrônico de Ibirataia - BA
é o órgão oficial de publicações do município.

Praça 10 de Novembro, 09
Telefone: (73) 3537-2125
www.ibirataia.ba.gov.br