



Prefeitura Municipal de Igarassu

OUVIDORIA MUNICIPAL

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO MUNICÍPIO DE
IGARASSU.**

EXERCÍCIO 2022



Ouvidoria Municipal

I. Introdução

A Ouvidoria Municipal foi criada através da lei nº 2551/2005, considerando a necessidade de dotar o poder Executivo Municipal de um canal de comunicação com a sociedade.

Visa, ainda, à melhora constante com o objetivo claro de oferecer um serviço público de qualidade, o acesso rápido à informação e a transparência na gestão pública.

O relatório anual da Ouvidoria é uma ferramenta gerencial que aponta as necessidades do cidadão quanto ao serviço público.

É através das manifestações da população que o poder público age eficazmente, corrigindo falhas e favorecendo políticas de excelência, cumprindo, assim, o que determina a Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017

II. Tipos de manifestação

- Sugestão: Através da sugestão, o munícipe pode propor ideias ou formular propostas de aprimoramento ou formular propostas de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;
- Elogios: Através do elogio, o munícipe pode demonstrar sua satisfação com o serviço público prestado.
- Denúncia: Através da denúncia, o munícipe comunica atos ilícitos praticados contra a Administração Pública;
- Solicitação: Através da solicitação, o munícipe pode pedir um atendimento a uma prestação de serviço público;
- Simplificação: Através da simplificação, surgira algumas ideias para desburocratizar o serviço público.

III. Canais de Atendimento

As demandas da Ouvidoria são recebidas pelos seguintes canais:

-Telefone /WhatsApp: (81) 9.9119-9886

-E-mail: ouvidoria@igarassu.pe.gov.br

-Link na página da Prefeitura, "Ouvidoria de Igarassu, fale conosco.

<http://ouvidoria.igarassu.pe.gov.br>

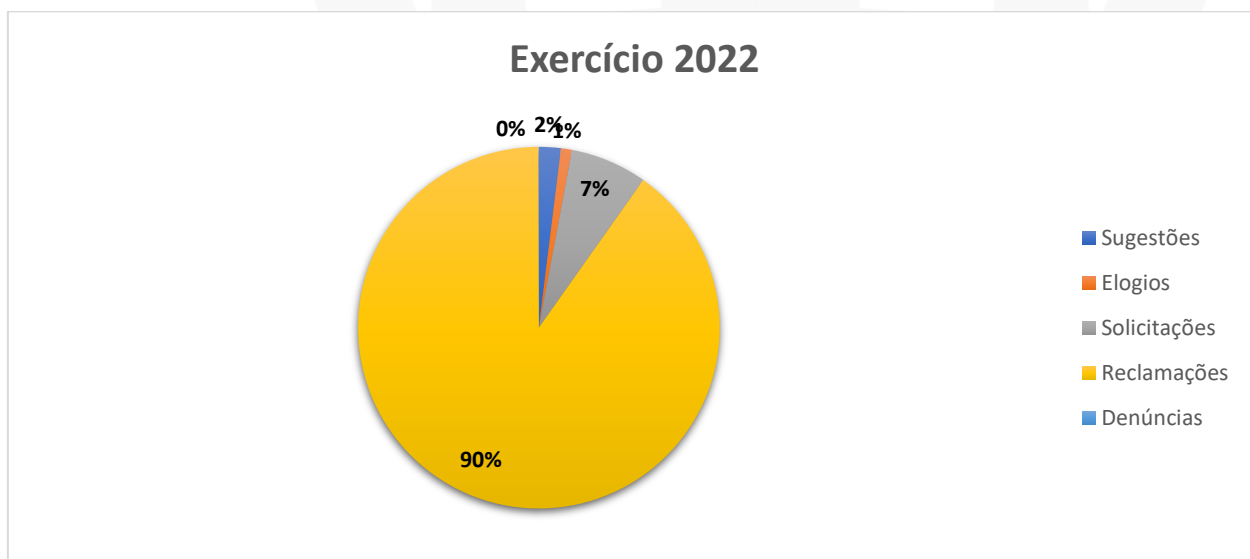
- Atendimento Presencial no endereço: Praça da bandeira, 14 - Sítio Histórico – Centro – Igarassu.



IV. Natureza da Manifestação

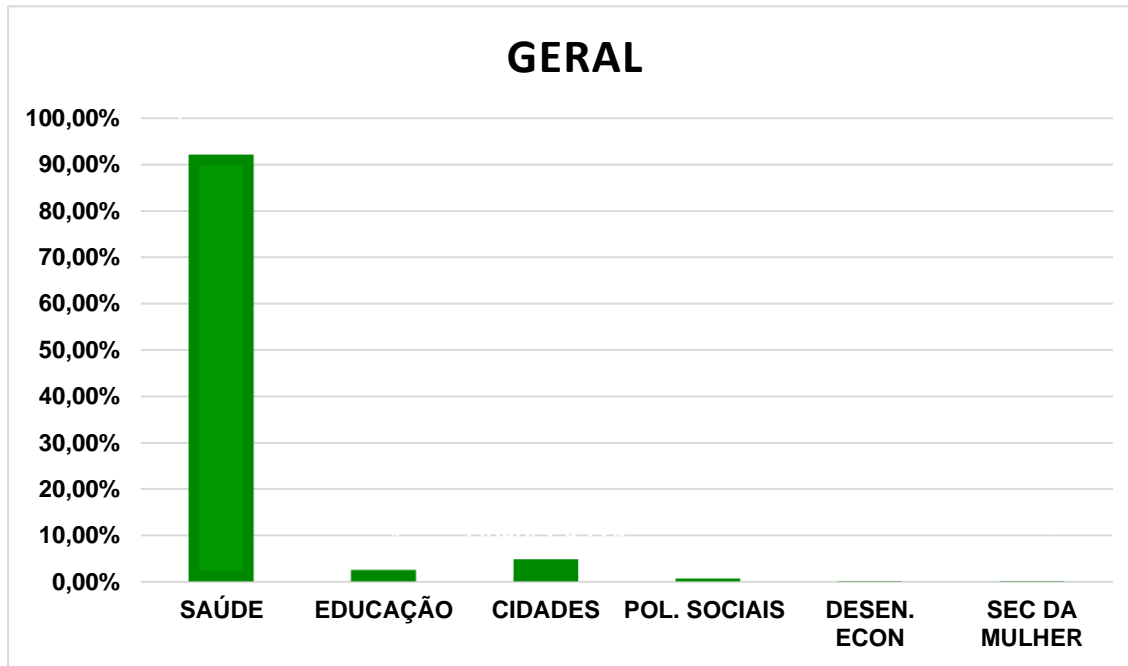
MANIFESTAÇÕES													
TOTAL GERAL MÊS/ANO													
NATUREZA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL /ANO
Sugestão	02	-	01	01	-	-	01	-	-	-	-	-	05
Elogio	-	-	-	-	-	01	-	-	01	01	-	-	03
Solicitação	12	21	16	12	25	13	09	08	12	06	24	21	179
Reclamação	172	271	161	169	179	267	257	249	182	212	126	462	2291
Denúncia	-	01	-	-	02	-	-	02	01	01	-	01	08
Total Mês	186	293	178	182	206	281	267	259	196	220	150	68	2486

V. Natureza das Manifestações II



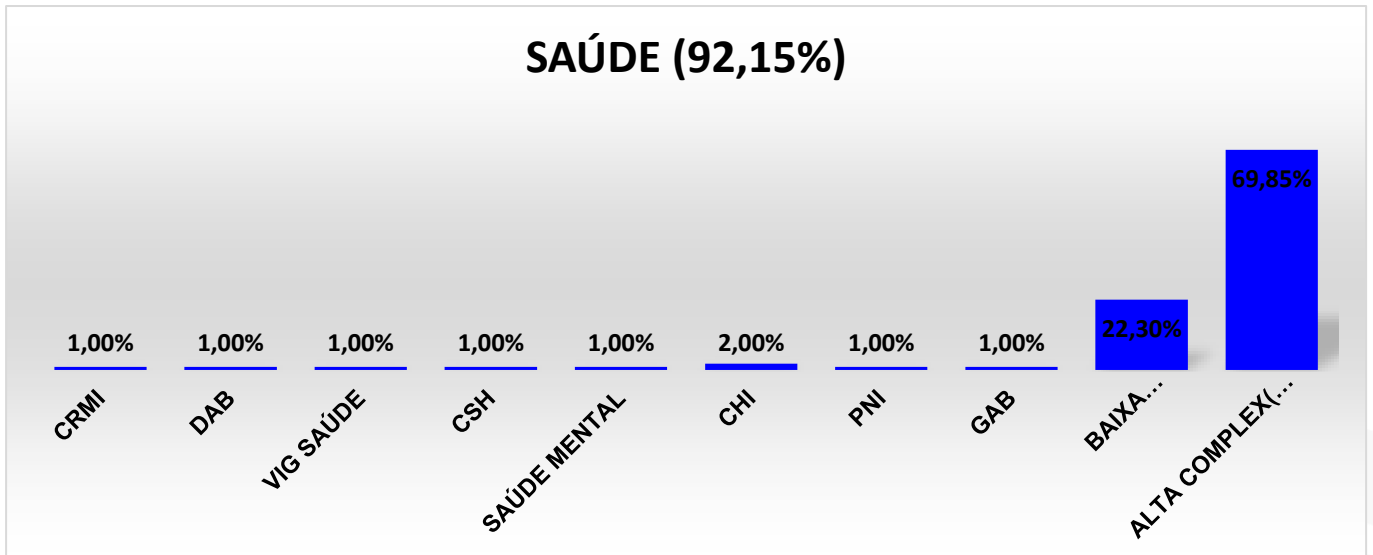


VI. REGISTRO POR SECRETARIAS - SERVIÇOS

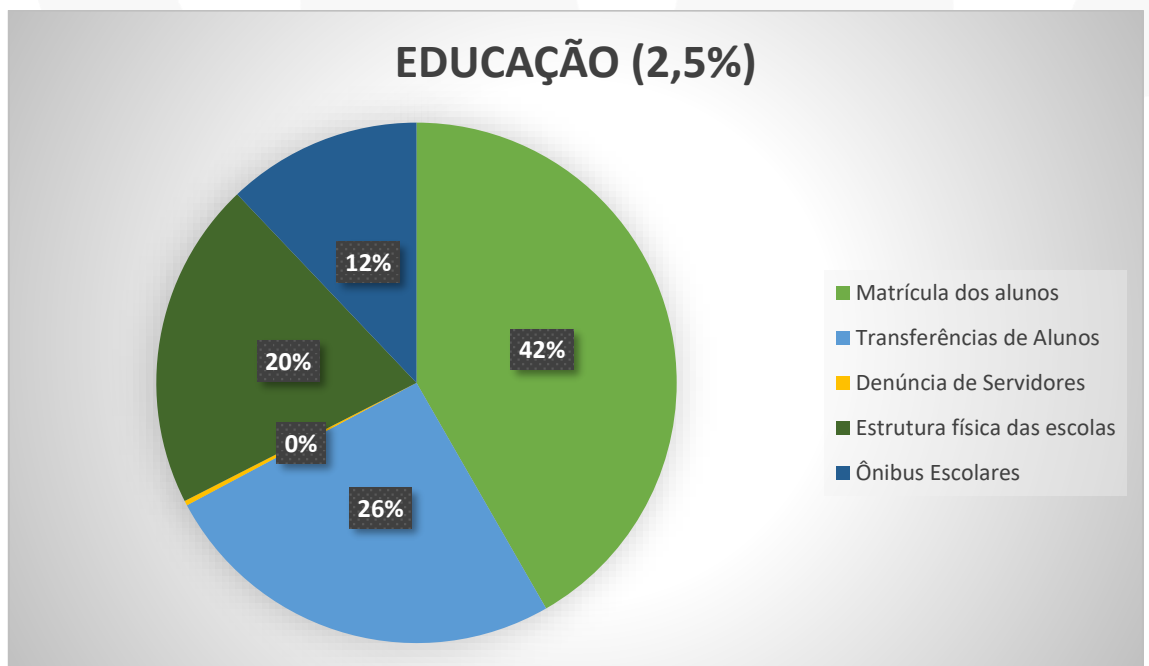


VII. SECRETARIA DE SAÚDE (92,15%)

SAÚDE (92,15%)

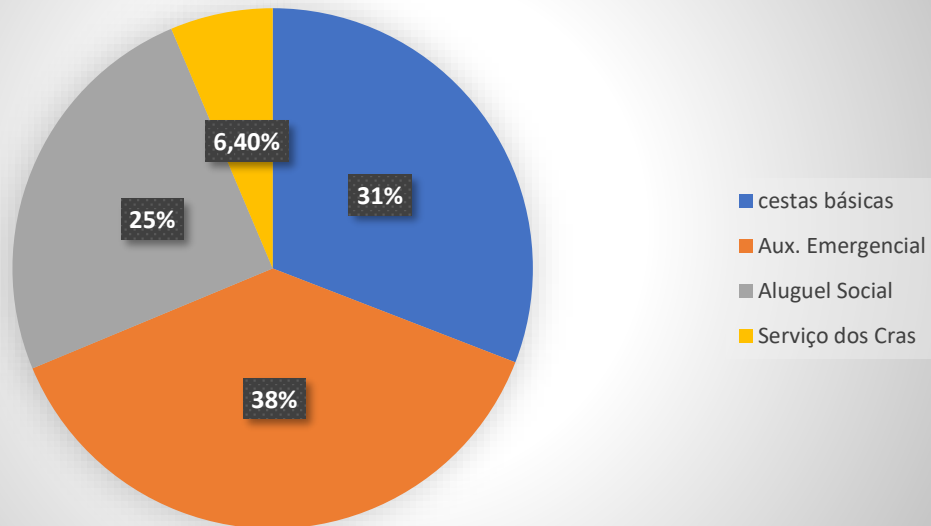


VIII. EDUCAÇÃO (2,5%)

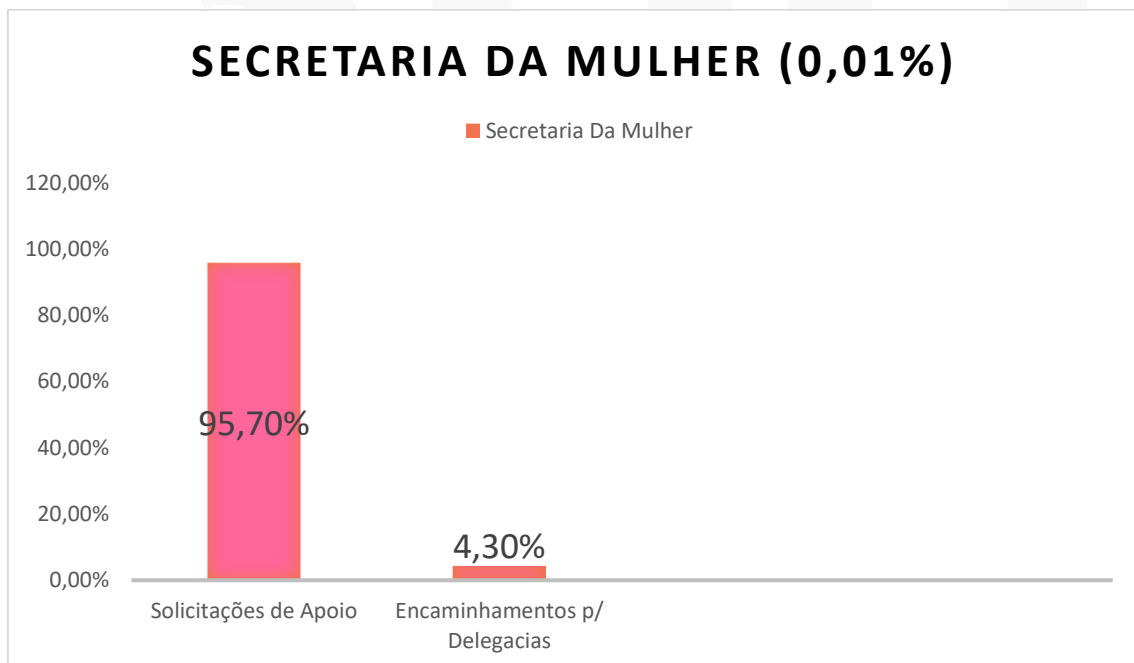


IX. POLÍTICAS SOCIAIS (0,6%)

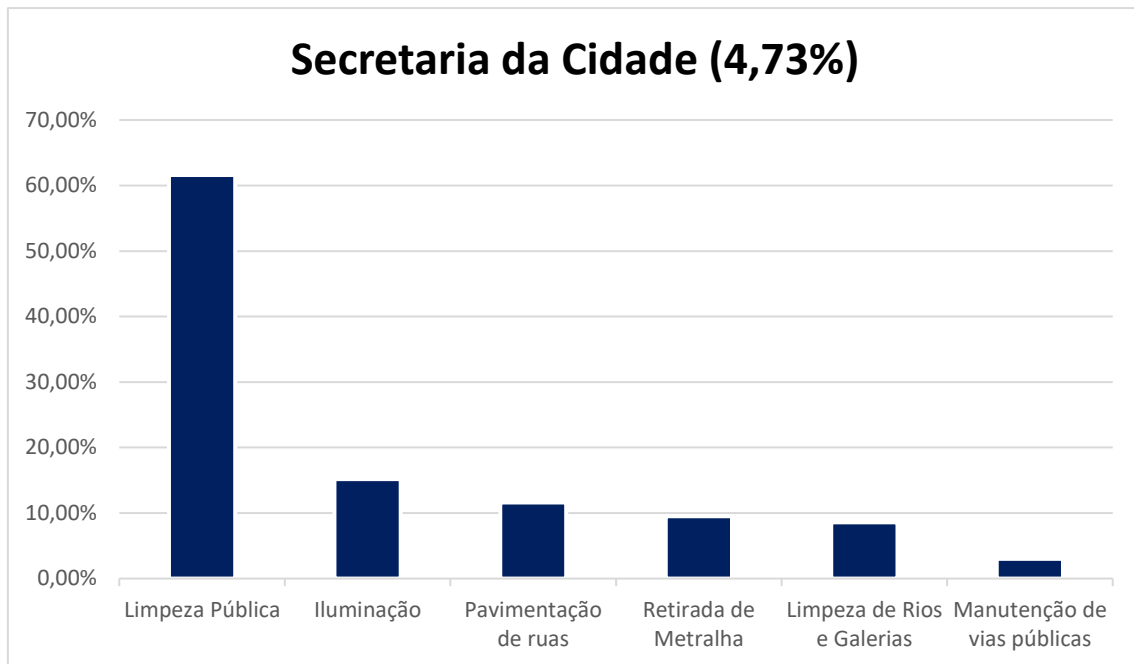
POLÍTICAS SOCIAIS (0,6%)



X. SECRETARIA DA MULHER (0,01%)



XI. SECRETARIA DA CIDADE (4,73%)



CONCLUSÃO

Ao analisar os números, constatamos que a população está mais esclarecida na busca dos seus direitos. A constituição federal de 1988 deixa claro que é dever do Estado promover os direitos sociais (caput. II, art. 6º). Quando um cidadão, entra em contato com a Ouvidoria, acionam toda uma estrutura pública voltada ao atendimento das necessidades da sociedade. Estar pronto para responder essas demandas de forma ágil e precisa cria confiança e melhora o nível de satisfação dos usuários.