



Relatório Anual de Gestão  
da Ouvidoria do Município de  
Itamaracá  
2023.

Prefeito:

Paulo Batista Andrade

Ouvidor Geral do Município:

Luis Alberto M. F. Gomes.

 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](mailto:governo@ilhadeitamaraca.pe.gov.br)



## **Sumário:**

Introdução	3
Atribuições da Ouvidoria	4
Competências da ouvidoria	5
Funcionamento e canais de atendimento da Ouvidoria	6
Demandas da Ouvidoria no ano de 2023	7-9
Conclusão	10

 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](mailto:governo@ilhadeitamaraca.pe.gov.br)



## **INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria Geral de Itamaracá PE, vem apresentar seu relatório anual do ano de 2023, 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.

 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](mailto:governo@ilhadeitamaraca.pe.gov.br)



### **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](mailto: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.

 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](mailto:governo@ilhadeitamaraca.pe.gov.br)



## **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 08:00h às 14:00h.

## **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:

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

 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 2023

As demandas referentes a Ouvidoria da Prefeitura da Ilha de Itamaracá estão dispostas da seguinte maneira referente ao período de 01 de janeiro de 2023 à 31 de dezembro de 2023:

### 1º) Por Cidade – UF:



**PREFEITURA MUNICIPAL DA ILHA DE ITAMARACÁ**  
 AVENIDA JOÃO PESSOA GUERRA, Nº 37, PILAR - 53.900-000  
 Período de 01/01/2023 à 31/12/2023

### RELATÓRIO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

Cidade - UF	Abertas	Andament o	Concluída s	Arquivada s
Anônimo	1	1	36	2
Brasilia - DF	0	0	1	0
Belo Horizonte - MG	0	0	1	0
Carpina - PE	0	0	1	0
Condado - PE	0	0	1	0
Itamaraca - PE	0	14	43	3
Jaboatao dos Guararapes - PE	0	0	2	0
Olinda - PE	0	1	0	1
Recife - PE	0	0	21	0
Sao Lourenco da Mata - PE	1	0	0	0
Triunfo - PE	0	0	1	0

Dentre as demandas por municípios , a maioria das demandas se da em torno do próprio município da Ilha de Itamaraca-PE com 60 demandas.

2º) Por Natureza da ocorrência:



**PREFEITURA MUNICIPAL DA ILHA DE ITAMARACÁ**

AVENIDA JOÃO PESSOA GUERRA, Nº 37, PILAR - 53.900-000

Período de 01/01/2023 à 31/12/2023

**RELATÓRIO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA**

<b>Natureza da ocorrência</b>	<b>Abertas</b>	<b>Andament o</b>	<b>Concluída s</b>	<b>Arquivada s</b>
Reclamação	0	8	35	2
Denúncia	0	6	27	4
Solicitação	1	2	35	0
Crítica	0	0	5	0
Outro	1	0	3	0
Dúvida	0	0	2	0

3º) Categoria da ocorrência:



**PREFEITURA MUNICIPAL DA ILHA DE ITAMARACÁ**

AVENIDA JOÃO PESSOA GUERRA, Nº 37, PILAR - 53.900-000

Período de 01/01/2023 à 31/12/2023

**RELATÓRIO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA**

<b>Categoria da ocorrência</b>	<b>Abertas</b>	<b>Andamento</b>	<b>Concluídas</b>	<b>Arquivadas</b>
Infraestrutura	0	4	15	2
Meio Ambiente	0	2	9	1
Outros	2	2	22	0
Assistência Social	0	1	1	0
Saúde	0	0	11	0
Iluminação Pública	0	3	13	1
Limpeza Urbana	0	4	20	2
Tributos	0	0	14	0
Educação	0	0	1	0
Desenvolvimento Econômico	0	0	1	0

#### 4º) Natureza jurídica



**PREFEITURA MUNICIPAL DA ILHA DE ITAMARACÁ**  
AVENIDA JOÃO PESSOA GUERRA, Nº 37, PILAR - 53.900-000  
Período de 01/01/2023 à 31/12/2023

#### RELATÓRIO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

Natureza Jurídica	Abertas	Andamento	Concluídas	Arquivadas
Anônimo	1	1	36	2
Pessoa Física	1	15	67	4
Pessoa Jurídica	0	0	4	0

Por se tratar de um município de praia, as demandas inerentes a Ouvidarias giram em torno de informações turísticas, juntamente com solicitação de limpeza urbana a qual a secretária do meio ambiente do município na maioria dos casos resolve no menor tempo possível.

Como também as reclamações no abastecimento de água, que não é responsabilidade do município, mas o mesmo possui um contato muito próximo com a Compesa para sempre estar proporcionando um melhor abastecimento de água para população da Ilha de Itamaracá solucionando os problemas levadas a empresa pela Ouvidoria do Município..

📄 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.

É importante manter o monitoramento dos prazos de atendimento aos usuários, promover pesquisa de satisfação para aferir a qualidade do atendimento e nível de satisfação dos usuários, apontar melhorias na transparência, como atualização dos dados no sítio eletrônico oficial e com isso estreitar o elo entre a população e a gestão do município.

Desse modo, destaca-se que, para o ano de 2024, a Ouvidoria Geral tem o intuito de melhorar os índices de atendimento e satisfação e dar continuidade à boa execução, reuniões quinzenais são realizadas com os Secretários para que sempre haja uma aproximação maior da população aos entes públicos para que as demandas trazidas pelos canais de atendimento ou presencial sejam atendidas no menor tempo.

**Itamaracá 31, de dezembro 2023.**  
**Luis Alberto M F Gomes / Ouvidor Geral**