



DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Ibirataia | Poder Executivo

Nº 000908

Estado da Bahia - segunda-feira, 22 de novembro de 2021

Ano 5

Outros

SEGES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO



RELATÓRIO TRIMESTRAL 2021



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE IBIRATAIA-BA

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



DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Ibirataia | Poder Executivo

Nº 000908

Estado da Bahia - segunda-feira, 22 de novembro de 2021

Ano 5

SEGES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIRATAIA

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

PREFEITA
ANA CLÉIA DOS SANTOS LEAL

VICE-PREFEITO
JUCA MUNIZ FERREIRA

SECRETARIO DE GESTÃO
RAIMUNDO DE OLIVEIRA SOUZA

COMUNICAÇÃO
TALITA LEAL DE OLIVEIRA

CONTROLADOR
ROBERTO MARCELLO BARBOSA SILVA

OUVIDORA
CRISTINA DE DEUS DA CRUZ

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



DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Ibirataia | Poder Executivo

Nº 000908

Estado da Bahia - segunda-feira, 22 de novembro de 2021

Ano 5

SEGES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO



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 da Ouvidoria Geral do Município de Ibirataia - Ano 2021, em cumprimento a Lei 1.043/16, artigo 7, inciso VI, para dar ao cidadão e aos agentes públicos um panorama geral da sua atuação no ano de 2021. 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 julho a setembro de 2021.

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



DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Ibirataia | Poder Executivo

Nº 000908

Estado da Bahia - segunda-feira, 22 de novembro de 2021

Ano 5

SEGES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO



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.

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 <http://www.ibirataia.ba.gov.br/ouvidoria/inicio>

DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

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

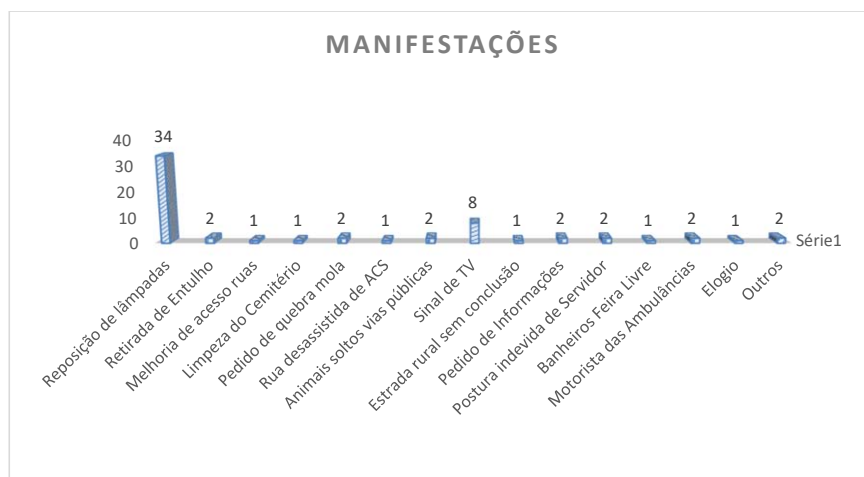
Além das solicitações, reclamações, denúncias e pedido de informações, são verificados também elogios, que são reencaminhados ao gestor da unidade elogiada ou à chefia imediata do servidor, ou terceirizado eventualmente mencionado.

O relatório inclui a estatística referente aos serviços prestados pela administração municipal. A Secretaria mais demandada no segundo quadrimestre foi a Secretaria de Governo, que engloba 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

SEGES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO



A maior parte das manifestações aconteceram através da rádio FM local. Essas reivindicações são coletadas e demandadas para o setor ou secretaria responsável. Uma pequena parcela da população optou pelo contato presencial; já outros utilizaram o número de telefone celular disponibilizado pela Ouvidoria Geral Municipal, através do aplicativo *WhatsApp*.

A apuração de dados coletados indica diversidade de assuntos, entre eles, pedidos de informações, alguns elogios e denúncias; sendo que a grande maioria dos contatos se tratou de reclamações. Notamos que, neste período, se intensificaram consideravelmente as reclamações relacionadas à iluminação pública, como evidenciado no gráfico.

Além dos constantes pedidos de reposição de lâmpadas em pontos diversos do município, houve também algumas demandas cuja competência está fora do âmbito das ações da rede municipal, como as relacionados às condições do trecho da BA-120, entre Ibirataia e Gandu, que os municípios também cobram por iniciativas por parte do poder público municipal.

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



DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Ibirataia | Poder Executivo

Nº 000908

Estado da Bahia - segunda-feira, 22 de novembro de 2021

Ano 5

SEGES

SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO



Compete ressaltar, ainda, que algumas expressões dos populares relacionadas à secretarias específicas foram encaminhadas para as mesmas através de ofício.

Todos os outros requerimentos foram encaminhados para os setores responsáveis para as devidas providências. Cabe salientar que todas as manifestações foram atendidas.

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Em resposta às reclamações constantes que foram encaminhadas ao setor competente sobre lâmpadas queimadas em bairros diversos, o Departamento de Infraestrutura deu início ao serviço de reposição. Neste momento, entramos em contato com os radialistas anunciando o início deste trabalho, com fotos das primeiras ações em execução.

A informação foi divulgada, o que deixou a população satisfeita ao ver suas reivindicações sendo atendidas pelo poder público municipal. Podemos acompanhar diversas ligações para a rádio FM local agradecendo e elogiando as equipes da iluminação pública.

Coletamos outros elogios, desta vez direcionados aos serviços de limpeza pública. Estes também foram enviados diretamente para o chefe do departamento.

A respeito das denúncias que trataram sobre postura indevida de servidor, foram encaminhadas ao secretário da pasta onde o servidor está lotado, para que fossem averiguados os fatos e tomadas as providências que julgasse necessárias.

Notadamente, outra importante ação é buscar a colaboração dos integrantes da Administração no que se refere à manifestação e apresentação de resposta no prazo estipulado em relação às demandas que lhes são direcionadas, o que vem ocorrendo com alguns atrasos.

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.

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



DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Ibirataia | Poder Executivo

Nº 000908

Estado da Bahia - segunda-feira, 22 de novembro de 2021

Ano 5

SEGES

SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO



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 Geral do Município, foram identificadas algumas dificuldades para a execução das funções. A mais comum são alguns atrasos dos prazos de resposta pelos setores competentes, tendo em vista a imprecisão no tempo de execução destas solicitações.

O fato de a grande maioria das manifestações ocorrerem por intermédio da rádio FM local, também dificulta a captação completa de muitas das informações como endereços, local específico em questão, identificação e a objetividade de interesse do manifestante.

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, 19 de novembro de 2021.

Cristina de Deus da Cruz
Ouvidora Municipal

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



DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Ibirataia | Poder Executivo

Nº 000908

Estado da Bahia - segunda-feira, 22 de novembro de 2021

Ano 5

SEGES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO



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