



**ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABAIANINHA**

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2020

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Itabaianinha estado de Sergipe, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 160 de junho de 2017, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2020 em cumprimento a suas atribuições.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria Geral do Município, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria, plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico:
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/SE/itabaianinha/Manifestacao/RegistrarManifestacao> e pelo email: ouvidoria@itabaianinha.se.gov.br

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico eOuv para tramitação eletrônica.

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

Em 2020, foram recebidas cerca de **120 manifestações** sendo classificadas como:

Elogios: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal.

Denúncias: comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que anônima, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. **Reclamações:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.



**ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABAIANINHA**

Sugestões: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

Solicitação: pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 19 dias, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017:

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está atendendo o quantitativo de manifestações recebidas.

AS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações:

- Questionamentos relativos a andamento de obras públicas;
- Solicitação para averiguação de imóveis irregulares;
- Reclamação de não cumprimento do Estatuto do Idoso;
- Reclamação para melhoria de condições de tráfego de ruas e de estradas;
- Reclamação e sugestão de horários de ônibus escolar de linha;
- Reclamação sobre estrutura e insuficiência de produtos de higiene em escola do município;
- Sugestão para trocas ou reparos de lixeiras na área urbana do município;
- Denúncia acerca de estabelecimento comercial sem alvará de funcionamento.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos