

## FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: Prefeitura Municipal de Itaitinga  
Titular da Ouvidoria: Silvania Ferreira Cartaxo  
E-mail: [REDACTED]  
Telefones: [REDACTED]  
Contato (pessoa): [REDACTED]  
Município: Itaitinga UF: Ceará

Poder:  Executivo  Legislativo  Judiciário   
Outro Esfera:  Federal  Estadual  Municipal

Categoria:

- a. Fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade.  
 b. Desenvolvimento de capacidade institucional e melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos  
 c. Promoção de mecanismos de tratamento da denúncia e de proteção ao denunciante de boa-fé.  
 Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados

Título da prática: Ouvidoria nos Bairros

1) Descrição da prática:

A Ouvidoria nos Bairros foi uma ação que se iniciou com o intuito de aproximar mais o cidadão da ouvidoria municipal, gerando conhecimento e engajamento. Nos últimos anos as empresas privadas foram reconhecendo a importância da ouvidoria e focaram na implantação desse setor em suas organizações.

No âmbito público essa importância chega a ser maior e muito valorizada, visto que os serviços públicos possuem um impacto muitas vezes mais abrangente na população, sem deixar de enfatizar também que os recursos utilizados para a realização desses serviços são oriundos de impostos.

Construção de escolas e sua manutenção, melhoria das vias de trânsito, hospitais etc são exemplos de serviços oriundo de órgãos públicos que são oferecidos ao cidadão. Diante da importância desses produtos finais entregues, a ouvidoria assume papel de grande destaque para o acompanhamento e avaliação desses serviços.

A prefeitura municipal de Itaitinga, além de fortalecer e reestruturar a ouvidoria municipal, expandiu o conceito para ouvidorias setoriais, onde cada órgão passou a contar com um ouvidor designado para a função, ambos coordenados pela Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral representada por uma ouvidora geral. Indo mais além do conceito de setorial, a gestão municipal criou a Ouvidoria nos Bairros, com a finalidade de aproximar cada vez mais o munícipe das ações promovidas pela prefeitura.

A Ouvidoria nos Bairros conta com ações planejadas e diversificadas, visitando diversos setores da administração pública municipal, indo nos bairros, em eventos que contam com a presença de moradores e eventos públicos que possa ser divulgado a ouvidoria.

Figura 1: Logo do Ouvidoria nos Bairros.



Dentre as ações que são realizadas pelo Ouvidoria nos Bairros se destacam as visitas realizadas rotineiramente para acompanhar a boa execução do serviço público, bem como também acompanhar alguma manifestação de ouvidoria em que fora apresentada insatisfação ou até mesmo elogio à algum serviço prestado.

Figuras 2, 3 e 4: Ouvidoria nos Bairros acompanhando a qualidade da merenda escolar e a atuação de servidores nas creches municipais.



Figura 6: Ouvidoria municipal sendo divulgada ao cidadão no cadastro único.



Figura 7: Ouvidoria acompanhando Denúncia realizada através de Manifestação de ouvidoria.



A Ouvidoria nos Bairros conta com um veículo identificado através de imã utilizado para as ações realizadas, possibilitando que todos o bairros sejam contemplados e que todo cidadão tenha a oportunidade de conhecer o órgão de ouvidoria, para que serve, qual a finalidade e que possa já naquele momento fazer a sua manifestação perante a prefeitura.

Figuras 8, 9 e 10: Carro utilizado para a atuação do Ouvidoria nos Bairros.



## 2) Histórico da implementação:

Em janeiro de 2021 a ouvidoria municipal, ainda não pertencente ao órgão de controle interno (criado posteriormente), começa a se organizar institucional e tecnologicamente.

Com um pequeno quantitativo de pessoal e poucas ferramentas, foram sendo trabalhadas idéias para que o cidadão do município pudesse conhecer e confiar na ouvidoria.

Após troca de gestão no início de 2021, pouco se encontrou relativo à práticas de ouvidoria no município. A ouvidoria constava como uma atividade do órgão gabinete do prefeito e se apresentava de forma simples.

Buscando o fortalecimento da Ouvidoria Municipal e o sistema de controle interno foi reestruturado um novo órgão chamado Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral. Nota-se aí a ênfase que passou a ser dada a ouvidoria e nos meses seguintes, essa ênfase, foi evidenciada com leis que davam maior poder orçamentário ao órgão.

Diante dessa retaguarda criada para a atuação da Ouvidoria Municipal foram se estabelecendo idéias de boas práticas.

Em 15 de fevereiro é criada a lei 689/2021 que reestrutura o órgão central de controle interno e ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Itaitinga/CE. A ouvidoria agora ganha um papel de destaque, compondo a nomenclatura e a ênfase nas atividades de um órgão municipal.

No dia 5 de maio, através do decreto de número 50/2021, fica regulamentado o Sistema Municipal de Ouvidoria, dando base para o trabalho em setorial e atuação através da Rede de Ouvidoria.

O Sistema Municipal de Ouvidoria propiciou a criação da Rede de Ouvidorias, formada por ouvidores setoriais designados através de documentos oficiais. A primeira reunião com todos os ouvidores aconteceu em 14 de julho de 2021, e a partir de então passou a ocorrer com frequência.

Figura 11: Calendário de reuniões da Rede de Ouvidorias em 2021.



A partir daí a atuação da ouvidoria municipal se expandiu cada vez mais, e foi criada a Ouvidoria nos Bairros, buscando levar ao cidadão mais distante do centro administrativo da cidade a oportunidade de conhecer o órgão de ouvidoria e podendo assim também colaborar com a sua manifestação.

A Ouvidoria nos Bairros vem dando certo e apresentando bons frutos para a gestão, seja através de correção de serviços já existentes, bem como também o surgimento de idéias para criação de novos serviços. Objetiva-se com essa ação que cada morador do município conheça a ouvidoria e possa colaborar e se sentir parte do projeto maior que é o crescimento da cidade.

### 3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento:

A Ouvidoria nos Bairros traz como inovação ao município a sua maneira de atuação ativa, que ao invés de só esperar que o cidadão venha à sua procura, a mesma vai ao cidadão onde ele estiver.

Outro benefício trazido pela ação é a divulgação do órgão de ouvidoria do município perante a sociedade, que aos poucos vai deixando de registrar a sua manifestação em mídias sociais independentes e vai direto ao próprio órgão público através da ouvidoria e recebe a sua resposta de maneira ágil.

A ação precisou de pouco dispêndio financeiro para ser realizada, fazendo comparação com os benefícios gerados. Os servidores atuantes já participavam do quadro do município.

Os gastos financeiros se resumiram em material gráfico para divulgação e identificação da Ouvidoria nos Bairros e da ouvidoria municipal como um todo.

O carro utilizado já é pertencente às atividades da secretaria, sendo necessário somente a sua identificação através de imã.

Essa iniciativa é de fácil replicabilidade em outras instituições, pois a idéia central de proximidade com o cidadão pode ser realizada de formas diferentes e com certa diversidade de ferramentas.

Itaitinga-Ce, 04 de janeiro de 2022.



Silvania F. Cartaxo  
Silvania F. Cartaxo  
Ouvidora Geral

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias