

## FICHA DE INSCRIÇÃO

**Órgão/Entidade:** Prefeitura Municipal de Itapissuma

**Titular da Ouvidoria:** Hugo Leonardo Alves Ferreira da Silva

**E-mail:** [REDACTED]

**Telefones:** [REDACTED] **Contato (pessoa):** [REDACTED]  
[REDACTED]

**Município:** Itapissuma. **Unidade da Federação:** Pernambuco.

**Poder:**  Executivo      ( ) Legislativo      ( ) Judiciário

**Ente:** ( ) Federal      ( ) Estadual       Municipal      ( ) Outro

**Categoria:**

( ) Fomento à participação e ao controle social em tempos de pandemia

( ) Desenvolvimento de capacidade institucional

( ) Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos

Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados pessoais

**Título da prática:** Ouvidoria Interativa

### 1) Descrição da prática:

Por meio do QR Code, código de barras ou Quick Response (resposta rápida), os usuários dos serviços públicos ao apontarem a câmera do seu celular, podem registrar sua manifestação direto no **Portal Fala.Br** – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, implementada pela Controladoria Geral da União e cadastrada em nosso município.

Embora pareçam simples, os códigos QR são capazes de armazenar muitos dados, que podem ser facilmente escaneados usando a maioria dos telefones celulares equipados com câmera. Os **QR Codes** estão em cartazes espalhados por todos os prédios públicos da cidade, além de veículos oficiais e locais de grande circulação de pessoas. Após o registro no portal, as manifestações são tratadas seguindo o procedimento operacional padrão da ouvidoria municipal.

Segue o QR Code utilizado pela Ouvidoria Municipal de Itapissuma:





## 2) Histórico da implementação:

A ouvidoria de Itapissuma notou o distanciamento e a falta de conhecimento dos seus serviços pela sua população que pouco fazia uso deles, visto que no ano de 2020 foi registrado um total de apenas 46 manifestações de acordo com o site [paineis.cgu.gov.br](http://paineis.cgu.gov.br). Chegando assim à conclusão de que algo tinha de ser feito para mitigar essa lacuna que restringia o exercício da cidadania e desperdiçava o potencial do órgão.

Foi notado que a lacuna entre a população e a ouvidoria é notavelmente maior entre a parcela mais jovem da população. O recurso do **QR Code** é especialmente atrativo entre esse público que tem um contato mais próximo com as inovações tecnológicas mais recentes e em voga. Assim fazendo com que a Ouvidoria Interativa seja particularmente mais propícia a atrair uma parcela mais jovem da população e engaja-la no que diz respeito ao ambiente e aos serviços que influenciam diretamente em sua vida.

O uso de **QR Codes** torna-se cada vez mais e mais comum em inúmeros meios de comunicação e contexto. Seu uso constante pode ser percebido em propagandas de televisão, de internet, em restaurantes, na execução de pagamentos virtuais e na prestação de serviços e facilidade de acesso das mais diversas formas. Tendo em vista a sua notória existência, os **QR Codes** não são estranhos aos olhos de quem os percebe.

Perante a necessidade de popularizar a ouvidoria para facilitar o acesso do cidadão aos seus direitos para com os serviços públicos, a implementação de novas tecnologias que facilitam e desburocratizam esse processo torna-se algo quase indispensável no contexto em que o acesso a dispositivos com internet tornou-se algo corriqueiro.

Diante à realidade que alguns cidadãos sequer sabem da existência dos serviços da ouvidoria, tal canal facilitador elimina qualquer fator relacionado a localização geográfica que possa distanciar um cidadão de seus serviços além de simplificar a maneira pela qual ele pode utilizá-lo. Visto que de qualquer bairro ele pode a contatar ouvidoria municipal.

Com cartazes espalhados por todas as secretarias, unidades de saúde, entre outros estabelecimentos, o **QR Code** chega a diversos pontos do município e fica facilmente à vista de todos que circulam por esses locais, com uma linguagem simples e direta. O **QR Code** mostrado nos cartazes enviará o usuário diretamente para o **Portal Fala.Br** para que a sua manifestação, independente da sua natureza, seja rapidamente registrada e encaminhada para a secretaria responsável.

Além do **QR Code**, existem outros canais de comunicação disponíveis que podem ser utilizados, são eles um numero de WhatsApp divulgado também no cartaz, atendimento via e-mail e presencial. Somando todas estas práticas, a Ouvidoria de Itapissuma observou um aumento de mais de **70%** no numero de

manifestações em 2021 em relação a 2020 de acordo com o site [painéis.cgu.gov.br](http://painéis.cgu.gov.br).

É de suma importância que o cidadão saiba que a sua opinião tem valor, tem lugar e tem quem a ouça para que assim a qualidade dos serviços públicos seja mantida, elevada, exaltada e aprimorada. E o papel da ouvidoria é justamente servir como uma ponte para o cidadão, mas ela não pode servir de ponte caso ela própria esteja distante e inacessível.

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

Como descrito no regulamento: "Tecnologia, Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais - A sociedade é dinâmica e vive em constante evolução, as formas e os canais em que ela se manifesta mudam. Atender aos diferentes públicos pelos meios que lhes são mais acessíveis é um desafio constante. Atendem a esta categoria a implementação de estratégias inovadoras de TI em Ouvidoria, de maneira ética e que garanta a segurança da informação, com a adoção de medidas de proteção de dados pessoais".

A principal motivação da **Ouvidoria Interativa** é justamente baseada no princípio de utilizar tantas ferramentas e recursos tecnológicos quanto possíveis para contribuir na execução dos deveres do órgão, além de expandir as maneiras pelas quais seus serviços são possíveis de serem utilizados com eficiência e segurança.

Também se encaixa nas questões Inovação no inciso III do Art. 5, incentivando uma maior aproximação dos serviços da ouvidoria para com os cidadãos e tornando a possibilidade de utilização de um serviço público algo mais próximo de suas realidades.

Da mesma forma, as ideias da **Ouvidoria Interativa** podem ser facilmente replicadas e utilizadas em diversos outros locais e contextos devido à sua fácil elaboração e **custo inexistente para gerar QR Code**. Assim sendo possível serem incluídas nos tópicos "Criatividade e Inovação" e "Simplicidade e Aplicabilidade" descritas no Art. 12.

Itapissuma – PE, 17 de Dezembro de 2021

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

---

Hugo Leonardo Alves Ferreira Da Silva  
Ouvidor-Geral de Itapissuma