

SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA MUNICIPAL

SÃO GABRIEL DA PALHA-ES, JAN. 2022.

SUMÁRIO

1. EQUIPE	3
2. APRESENTAÇÃO.....	4
3. FUNÇÕES DA OUVIDORIA	4
4. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO E ATIVIDADES	5
5. MANIFESTAÇÕES	7
5.1 Demandas por Mês	7
5.2. Demandas por categoria	7
5.3. Meios de Acesso	8
6. ORIGEM DAS DEMANDAS.....	9
7. DEMANDA POR SECRETARIA/SETOR	11
8. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	12
9. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS	13
10. DEMANDAS RESPONDIDAS E PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	14
11. CONSIDERAÇÕES	15

1. EQUIPE

A Ouvidoria é um canal direto entre a população e os representantes do poder Executivo.

As atividades da Ouvidoria do Município estão diretamente ligadas a Secretaria Municipal de Governo e Comunicação, conforme a Lei municipal nº 2497/2017, são realizadas por meio de servidora efetiva designada para atuar na Ouvidoria através da Portaria nº5.440/2021.

Tiago Rocha

Prefeito Municipal de São Gabriel da Palha-ES

Renato de Assis Colombi

Vice-Prefeito Municipal São Gabriel da Palha-ES

Tiago De Paula Correia

Secretário Municipal de Governo e Comunicação

Zu-Landa De Santos Da Rós Malacarne

Responsável por executar atividade junto a Ouvidoria Municipal
Portaria nº 5.440/2021

OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de São Gabriel da Palha – ES - Secretaria Municipal de Governo e Comunicação - Rua 14 de maio, n. 159, Bairro: Glória São Gabriel da Palha-ES - Cep: 29780-000

SÃO GABRIEL DA PALHA-ES, JAN. 2022.

Rua. 14 de Maio, 159 - Glória, São Gabriel da Palha - ES, 29780-000
27-3727-1366

2. APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal é apresentado em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.

A Ouvidoria Municipal, nos termos da Lei nº 13.460/17, cumpre com o dever de consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Conforme artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este relatório encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria, por meio da Secretaria Municipal de Governo e Comunicação, durante o ano de 2021.

3. FUNÇÕES DA OUVIDORIA

- 1- Acolher e receber manifestações que busquem realizar direitos em face da Administração Pública;
- 2- Receber denúncias e adotar medidas para garantir a segurança do denunciante; e
- 3- Coletar e tratar dados a fim de identificar oportunidades de melhoria na prestação de serviços e na execução de políticas públicas.

Conforme a Constituição Federal Art. 37, § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- I- As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
- II - O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
- III - A disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

4. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO E ATIVIDADES

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de São Gabriel da Palha-ES, está localizada no prédio da Prefeitura Municipal, na Secretaria Municipal de Governo e Comunicação - Rua 14 de maio, n. 159, Bairro: Glória São Gabriel da Palha-ES - Cep: 29780-000

Dispõe atualmente de uma servidora que atende e recebe as manifestações dos cidadãos, podendo ser pessoalmente, através do e-mail ouvidoria@saogabriel.es.gov.br ou através do ícone da Ouvidoria Municipal disponível no site da Prefeitura, o Município aderiu a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), sendo a principal forma de registro de Ouvidoria e também, por e-mail (ouvidoria@saogabriel.es.gov.br). O horário de atendimento ao público é de segunda a quinta-feira das 12 às 18 horas, sexta-feira das 07 às 13 horas.

A Ouvidoria Municipal tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da Ouvidoria Municipal que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informações, referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

O ano de 2021 foi marcado pelo início da pandemia do COVID-19 no Brasil, o que impactou diretamente os números referentes aos atendimentos presenciais e telefônicos realizados no âmbito da Ouvidoria Municipal.

O atendimento prestado pela Ouvidoria se inicia a partir do recebimento da manifestação, continua pela análise preliminar desta, a qual recebe tratamento e classificação adequada. Posteriormente, é encaminhada ao departamento envolvido, para que o mesmo verifique a manifestação, retornando à Ouvidora com os devidos esclarecimentos e providências adotadas.

Com base nas informações recebidas, a Ouvidora Municipal comunica as providências adotadas ao manifestante através de uma resposta final, a qual contém os devidos esclarecimentos.

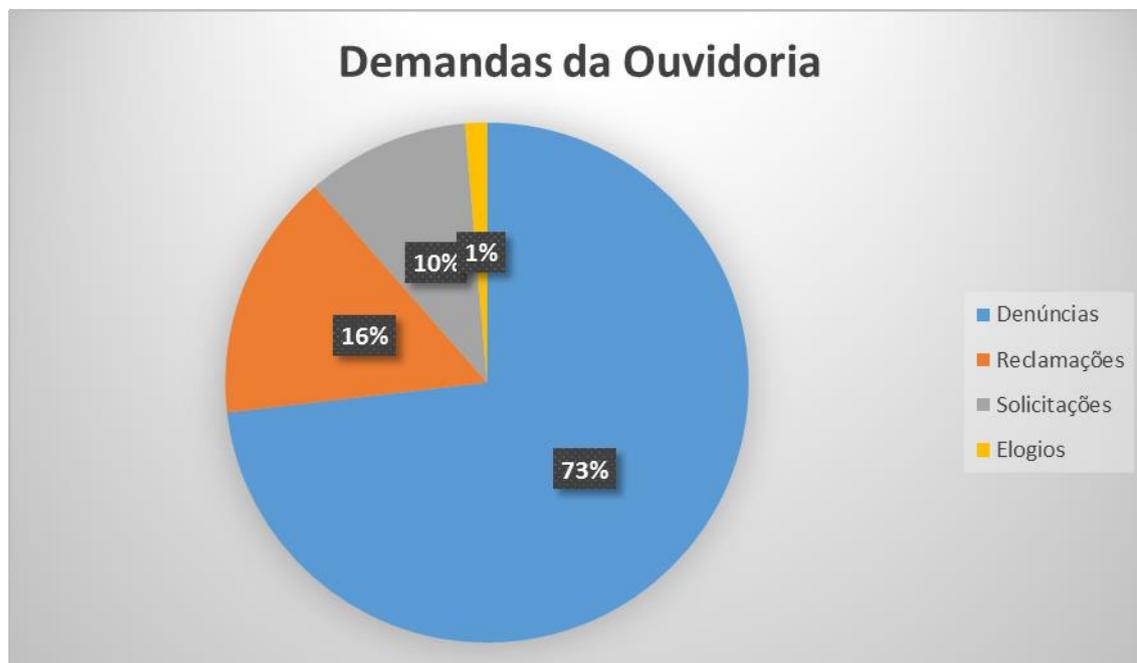
5. MANIFESTAÇÕES

5.1.Demandas

No ano de 2021 foram realizados 05(cinco) atendimentos presenciais e 144 atendimentos online através do link da ouvidoria. Totalizando 149 protocolos de ouvidoria.

Ressalta-se que a maioria das manifestações são anônimas e por isso, as manifestações registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações” e a partir do link da Ouvidoria - Fala.BR não é possível o seu acompanhamento. Caso o manifestante deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, deverá identificar-se no site, no momento do cadastro.

Gráfico informativo.



5.2. Demanda por Categoria/Assuntos

As manifestações recebidas no exercício de 2021, para fins do relatório, estão classificadas em 04 (quatro) tipos: reclamação, solicitação, denúncia e elogio.

A denúncia foi a modalidade de manifestação mais recebida pela com 109 (cento e nove) demandas registradas que representam 73% do total. Seguindo, as reclamações representaram 16% do total das demandas registradas na Ouvidoria, totalizando 23 (vinte e três) manifestações. As solicitações apresentadas por munícipes totalizam 14 (quatorze), que representam 10% do total das manifestações.

O elogio realizado pelo manifestante representa apenas 1% do total das demandas, sendo 02 (dois) elogios.

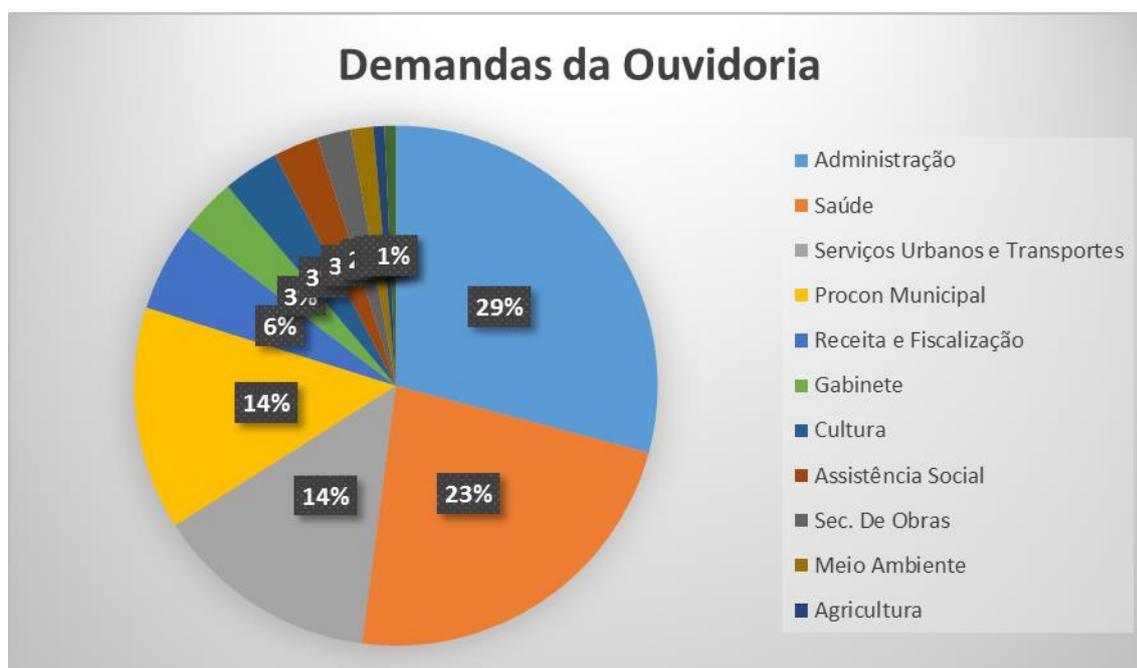
Grande parte das manifestações cadastradas foram anônimas, os tipos mais comuns foram solicitações de limpeza urbana, denúncias de obras irregulares, denúncia contra servidores públicos, degradação ao meio ambiente.

Foram diversos assuntos recebidos através das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal de São Gabriel da Palha. Na maioria das demandas, esses assuntos referem-se a atendimento dos servidores públicos nas unidades do poder público municipal, seguido do assunto sobre, cargos e funções de servidores, assuntos sobre fiscalização terreno/casa e construção irregular, seguido dos assuntos de COVID-19 e Hospital São Gabriel.

Entre outros assuntos das manifestações registradas são referentes a veículos municipais, informações administrativas, fiscalização ambiental, trânsito municipal, alvarás de funcionamento, transporte de pacientes, limpeza urbana e calçadas.

5.3 Demanda por Secretaria/Departamentos

As manifestações quando recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas as secretarias responsáveis pela demanda, sendo assim, das manifestações recebidas no exercício 2021, a Secretaria Municipal de Administração foi a que mais houve registro, com o total de 29% do total de todos os atendimentos feitos pela Ouvidoria Municipal de São Gabriel da Palha-ES, seguido da Secretaria Municipal de Saúde com 23%, logo após a Secretarias de Serviços Urbanos e Transportes 14%, Procon Municipal 14%, Departamento de Receita e Fiscalização 6%, Secretaria Municipal de Obras e Desenvolvimento Urbano 3%, o Gabinete do Prefeito 3%, Secretaria de Assistência Social 2% e com 1% cada temos a Secretária Municipal de Agricultura, a Secretaria Municipal de Esporte e Lazer e Secretaria Municipal de Meio Ambiente.



6. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

O envio das manifestações recebidas pela Ouvidoria se inicia após análise prévia das demandas, onde se verifica a informação recebida, solicita-se complementação quando for o caso, e a partir desse momento segue os seguintes trâmites:

Resposta imediata: sempre que a demanda puder ser respondida através de e-mail registrado pelo demandante ou de informações disponíveis nos canais oficiais, a Ouvidoria responde às demandas de forma imediata, sempre verificando a atualização das informações. Geralmente ocorre quando há solicitação via e-mail.

Consulta e encaminhamento as Secretarias e departamentos responsáveis: Geralmente as manifestações são encaminhadas para as secretarias ou departamentos responsáveis para que apurem os fatos e se pronunciem sobre o assunto, e assim, responder a Ouvidoria para que esta, possa informar, recomendar ou esclarecer ao manifestante quais as ações necessárias para a resolução da denúncia apresentada.

Orientação ao manifestante: em casos específicos ou quando a resposta não for satisfatória para o cidadão ou quando ainda pairar dúvida no questionamento realizado, esta Ouvidoria orienta o manifestante a entrar em contato diretamente com o setor responsável ou dentro da possibilidade do cidadão, para que ele compareça na Prefeitura Municipal.

Manifestações anônimas: nestes casos é enviado à secretaria/departamento responsável, qual manifesta a sua resposta, porém como a reclamação acontece no anonimato não é possível enviar a resposta obtida ao reclamante.

07. DEMANDAS RESPONDIDAS E PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

Algumas Ouvidorias foram respondidas fora do prazo por motivo de serem abertos processos de sindicância, que demanda tempo para a Comissão de Sindicância apurar os fatos.

A maior parte das Ouvidorias foram respondidas dentro do prazo de 30 dias, conforme preconiza a Lei nº 13.460/2019.

Algumas respostas são fornecidas rapidamente a ouvidoria pelas Secretarias pois tratam-se de informações do trabalho do dia a dia das mesmas, sendo respondidas dentro do prazo de 30 dias, conforme preconiza a Lei nº 13.460/2019. Outras já demandam mais prazo para resposta, pois as Secretarias necessitam de fiscalização, consulta, verificação dos fatos, entre outros.

Algumas ouvidorias não foram respondidas, devido as Secretarias não terem se manifestado e retornado o envio destas a Secretaria Municipal de Governo e Comunicação para resposta, um total de 12 ouvidorias distribuídas entre Comissão de Sindicância, Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Serviços Urbanos e Transportes e Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano.

O prazo de resposta da Ouvidoria ao cidadão é de 30 (trinta) dias, que podem ainda ser prorrogado por mais 30 (trinta), mediante justificativa, conforme previsto na Lei nº 13.460/2018 e na Instrução Normativa OGU nº 05/2018.

Estas contagens mencionadas exclui o dia do começo e inclui o do vencimento e é feita em dias corridos.

08 Considerações Finais

No desenvolvimento das atividades de Ouvidoria que resultou na elaboração desse Relatório foram empreendidos todos os esforços, buscando sempre guardar sigilo das informações proteger os dados dos cidadãos, atuar com imparcialidade, tempestividade, dedicação, objetividade, transparência e confidencialidade, no intuito de reportar com a máxima fidedignidade todas as informações, a fim de aprimorar os serviços prestados pela Ouvidoria aos cidadãos gabrielenses.

Informa-se que este relatório possui informações referentes ao período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

Todas as manifestações recebidas foram encaminhadas para as secretarias ou departamentos competentes, os quais são responsáveis pelo fornecimento da resposta de acordo com as providências adotadas. Ressalta-se que todas as secretarias e departamentos sempre foram receptivos e demonstraram interesse na solução das manifestações encaminhadas.

Zu-Landa De Santos Da Rós Malacarne
Responsável por executar atividade junto a Ouvidoria Municipal
Portaria nº 5.440/2021