

SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA MUNICIPAL

SÃO GABRIEL DA PALHA-ES, JAN. 2023.

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

SUMÁRIO

| | |
|--|----------|
| 1. EQUIPE | 3 |
| 2. APRESENTAÇÃO..... | 4 |
| 3. FUNÇÕES DA OUVIDORIA | 4 |
| 4. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO E ATIVIDADES | 5 |
| 5. MANIFESTAÇÕES | 5 |
| 5.1 Demandas por Mês | 6 |
| 5.2 Demandas por categoria | 6 |
| 5.3 Demanda por Secretaria | 7 |
| 5.3 Meios de Acesso | 8 |
| 6. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS | 8 |
| 7. DEMANDAS RESPONDIDAS E PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA | 8 |
| 8 CONSIDERAÇÕES | 8 |

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 nº 5.440/2021 e Portaria nº 6.646/2022.

Fagner Martinelli Ferreira da Fonseca
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

SÃO GABRIEL DA PALHA-ES, JAN. 2023.

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 exercício de 2022.

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 2022.

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, 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 presencialmente. 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 atendimento prestado pela Ouvidoria se inicia a partir do recebimento da manifestação, continua pela análise preliminar, a qual recebe tratamento e classificação adequada. Posteriormente, é encaminhada ao departamento envolvido, para que este verifique a manifestação e responda 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 2022 foram realizados 92 atendimentos online através do link da ouvidoria:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/ES/saogabrieldapalha/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

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 2022, 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 25(vinte e cinco) demandas registradas que representam 29,41% do total. Seguindo, as reclamações representaram 27,06% do total das demandas registradas na Ouvidoria, totalizando 23 (vinte e três) manifestações. As comunicações de irregularidade um total de 21(vinte e uma) comunicações, representaram 24,71%. As solicitações apresentadas por munícipes totalizam 16 (dezesesseis), que representam 18,82% do total das manifestações.

Grande parte das manifestações cadastradas foram anônimas, os tipos mais comuns foram comunicações de irregularidades, principalmente relacionadas a degradação do meio ambiente, denúncias de obras irregulares, reclamações de atendimentos por servidores públicos, situações de saúde pública.

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 de terreno/casa e construção irregular, barulhos no período noturno. 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 às secretarias responsáveis pela demanda, sendo assim, das manifestações recebidas no exercício 2022, a Secretaria Municipal de Meio Ambiente recebeu a maior parte das Ouvidorias, seguido da Secretaria Municipal de Serviços Urbanos, Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Administração, Secretaria Municipal de Assistência Desenvolvimento Social e Família, Secretaria Municipal de Esporte e Lazer, Secretaria Municipal de Educação.

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 ou whatsapp, em situações de solicitação de informação ou reclamação.

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, a qual manifesta a sua resposta, porém como a reclamação acontece no anonimato 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 sindicâncias, que demandam 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. Outras já demandam mais prazo para resposta, pois as Secretarias necessitam de fiscalização, consulta, verificação dos fatos, entre outros.

Algumas ouvidorias estão em andamento fora do prazo, devido as Secretarias não terem se manifestado e retornado o envio destas a Ouvidoria, muitas dependem de fiscalização externa, outras estão em processo de sindicância.

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.

8. 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 2022 a 30 de dezembro de 2022.

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.

Fagner Martinelli Ferreira da Fonseca
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 e Portaria Nº 6.646/2022