2021

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DE SÃO FRANCISCO DE ASSIS**

****

Prefeitura Municipal de São Francisco de Assis

Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal – 2020 Publicado em Janeiro de 2021

Texto, Carta

Descrição gerada automaticamente

**SUMÁRIO**

APRESENTAÇÃO...............................................................................................................................................02

I – ORGANIZAÇÃO.............................................................................................................................................02

II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA...............................................................................................................03

III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....................................................................................04

IV – DEMANDAS POS SECRETARIA...........................................................................................................04

V – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES.........................................................................05

VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS......................................................................................................................06

**APRESENTAÇÃO**

Com estrutura vinculada à Sede da Prefeitura Municipal de São Francisco de Assis, a Ouvidoria fornece informações para o Governo Municipal além de ser um canal direto com a população e o Poder Executivo.

Por meio deste documento, serão apresentadas as informações produzidas no canal da Ouvidoria do município de São Francisco de Assis (E-Ouv), atendendo ao Art. 2° da Lei Municipal n° 1210, de 07 de maio de 2019, prezando pela elaboração de um relatório de gestão que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

A produção do presente relatório é do servidor Bruno Lopes, responsável pela tramitação das manifestações feitas pela Ouvidoria de São Francisco de Assis, cujos dados aqui constantes foram extraídos do sistema utilizado pela Ouvidoria (E-Ouv) no que tange as demandas recebidas no exercício de 2020, observando a política de sigilo e confidencialidade, tanto no trato das requisições quanto na publicação do referido relatório. Ressalta-se que este documento deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Assim, objetiva proporcionar transparência aos resultados, constituindo-se num importante instrumento de gestão.

**I – ORGANIZAÇÃO**

A Ouvidoria Municipal foi criada pela Lei Municipal nº 1210/2019, de 07 de maio de 2019 - que estabeleceu os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria no âmbito de cada órgão da Administração Municipal de São Francisco de Assis, com o intuito de propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos, por meio de um canal direto de comunicação.

Anteriormente as atividades relativas a Ouvidoria limitavam-se ao encaminhamento de manifestações por e-mail, telefone e pessoalmente, embora houvesse irrestrita atenção aos preceitos estabelecidos da Lei de Acesso à Informação e Lei das Ouvidorias, não havia um sistema usado para centralizar essas manifestações. Foi com essa preocupação que a Administração Municipal buscou assinar Termo de Cooperação mco a Corregedoria Geral da União - CGU para buscar a centralização das demandas para o município de São Francisco de Assis em um só canal conhecido como “Fala.br”.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

**II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

O Art. 2º da Lei Municipal 1210/2019 estabelece que são atribuições da Ouvidoria do Município:

I – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Administração Municipal;

II – organizar os canais de acesso do cidadão à Administração Municipal, simplificando procedimentos;

III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IV – fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Administração Municipal;

V – responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VI – auxiliar a Administração Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos, bem como no saneamento de violações, ilegalidade e abusos constatados;

VII – auxiliar na divulgação dos trabalhos da Administração Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social;

VIII – elaborar o relatório de gestão anual das atividades da Ouvidoria, para encaminhamento ao Prefeito Municipal, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos, publicando-o no mês de janeiro de cada ano, devendo indicar:

I – o número de manifestações recebidas no ano inferior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;

IV – as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas.

IX – organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

Assim, o presente relatório tem por finalidade dar cumprimento ao dispositivo legal acima mencionado e demonstrar de forma clara o trabalho realizado.

Para desempenhar com eficiência tais atividades é necessário o contato constante com todos os órgãos a fim de dar atendimento a todas as manifestações que chegam periodicamente através do canal “Fala.Br e também de forma presencial e contato telefônico. Isso exige amplo conhecimento do funcionamento da Prefeitura para que as demandas possam ser respondidos pelas áreas afins de forma eficiente e eficaz. Essa atividade geralmente é realizada de forma documental, visando propiciar maior confiança e credibilidade no atendimento das manifestações.

Essas atividades exigem o monitoramento periódico, além da observância aos prazos estabelecidos, pois conforme o Art. 10 do supracitado Decreto.

Art. 4° A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao cidadão, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável, mediante justificativa, por mais 20 (vinte) dias, a contar do recebimento da manifestação.

§ 1º Será considerada conclusiva a resposta que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 2º A contagem de início e término do prazo de resposta será prorrogada para o dia útil subsequente, nos dias e horários em que a Prefeitura Municipal não estiver em funcionamento.

§ 3º Em não sendo possível oferecer resposta conclusiva no prazo estabelecido no caput, a Ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando acerca da análise prévia, dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

**III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

Pela tabela abaixo, constata-se que, no período de 01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020, a Ouvidoria do Município de São Francisco de Assis recebeu um total de 83 manifestações, sendo 06 denúncias, 27 solicitações, 16 reclamações, 01 sugestão, 30 comunicações e 01 elogio, cujo meio de recebimento deu-se, diretamente, pelo canal do E-Ouv/Internet, telefone, presencial e Whatsapp. Ainda foram arquivadas 02 comunicações, 01 por ter sido encaminhada para vários órgãos e a outra por faltar argumentos para prosseguir com a apuração dos fatos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo** | **Presencial** | **Telefone** | **E-Ouv/Internet** | **Whatsapp** |
| Denúncia |  | 04 | 01 | 01 |
| Solicitação | 01 | 19 | 05 | 02 |
| Reclamação | 02 | 14 |  |  |
| Sugestão |  |  | 01 |  |
| Comunicação | 02 | 12 | 15 | 01 |
| Elogio |  | 01 |  |  |
| **Total** | 05 | 50 | 22 | 04 |

**IV – DEMANDAS POR SECRETARIA**

A tabela abaixo mostra as demandas da Ouvidoria para cada Secretaria, durante o ano de 2020. Pode-se constatar que a Secretaria Municipal de Obras obteve o maior número de demanda. Na sequência, vem a Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Municipal do Meio Ambiente, Secretaria Municipal de Administração e Planejamento. Por fim, vem a Secretaria Municipal da Fazenda, Secretaria Municipal de Educação e Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Secretarias** | **Denúncia** | **Elogio** | **Solicitação** | **Reclamação** | **Sugestão** | **Comunicação** | **Total** |
| **Administração e Planejamento** | 02 |  | 01 | 01 |  | 04 | 08 |
| **Fazenda** |  |  | 02 |  |  | 01 | 03 |
| **Educação** |  |  |  |  |  | 03 | 03 |
| **Saúde** | 03 |  | 02 | 02 |  | 17 | 24 |
| **Turismo** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Desenvolvimento Social** | 01 |  |  |  |  | 02 | 03 |
| **Indústria e Comércio** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Obras** |  | 01 | 20 | 02 |  | 02 | 25 |
| **Meio Ambiente** |  |  | 02 | 11 | 01 | 01 | 15 |
| **Agricultura** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Total** | 06 | 01 | 27 | 16 | 01 | 30 | 81 |

**V – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES**

Conforme já visto, foram seis os tipos de manifestações na Ouvidoria do município: Denúncia, Solicitação, Sugestão, Comunicação, Reclamação e Elogio, dirigidos às Secretarias Municipais.

Segue-se, então, à mostra dos assuntos que marcaram as manifestações:

**Estatística dos atendimentos por assunto das manifestações**

|  |  |
| --- | --- |
| **Assunto** | **2020** |
| Providências administrativas. | 01 |
| Denúncia de irregularidades de servidor. | 03 |
| Sugestão de disponibilizar horários e telefones de recolhimento do lixo. | 01 |
| Elogiar funcionários pelo serviço realizado. | 01 |
| Falta de iluminação pública. | 02 |
| Informações referente a poda de árvore centenária. | 01 |
| Solicitar retirada de galhos das árvores das ruas. | 03 |
| Normas, fiscalização e vigilância sanitária. | 05 |
| Reclamação referente a coleta do lixo. | 10 |
| Pedido de acesso à informação. | 01 |
| Troca de lâmpada queimada. | 12 |
| Verificação de luz acesa o dia inteiro. | 02 |
| Solicitação segunda via do IPTU. | 01 |
| Solicitar poda de árvores. | 01 |
| Solicitar retirada de lixo depositado em rua. | 02 |
| Recolher animais abandonado. | 02 |
| Retirar entulho. | 03 |
| Pedido de informação referente a IPTU. | 01 |
| Consulta odontológica. | 01 |
| Taxas de serviços. | 01 |
| Explicação referente a desdobramentos pago a professores. | 03 |
| Informação sobre máscaras caseiras. | 01 |
| Recebimento indevido do auxílio emergencial. | 01 |
| Queimada de lixo. | 01 |
| Aglomeração de pessoas e cuidados quanto ao Coronavírus. | 12 |
| Maus tratos a idosos. | 01 |
| Informação sobre contratos. | 01 |
| Fiscalização de produtos de origem animal. | 01 |
| Informações sobre o atendimento do IPÊ. | 01 |
| Informações sobre funcionário. | 02 |
| Pintura de meio-fio. | 01 |
| Pedido de providência. | 02 |
| **Total** | 81 |

Em relação às manifestações que geraram a estatística acima, afirma-se que todas foram tramitadas, a partir de respostas vindas das secretarias às quais diziam respeito. As providências foram tomadas e cada manifestação foi, devidamente, respondida.

**VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria do Município segue, desde a sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão assisense. O que acaba prejudicando o retorno às manifestações é o fato de que muitas delas acontecem no formato anônimo e, por este motivo, acaba-se não conseguindo dar um retorno efetivo aos munícipes.

Nesse sentido, seria importante reforçar, por meio das mídias digitais, de que o nome do manifestante não será divulgado em momento algum, sendo importante a disponibilização de, pelo menos, um e-mail para que receba um retorno sobre a sua manifestação. De forma anônima, a resposta torna-se, de fato, impossível.

Vale salientar, ainda, a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal. Que, em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal para a comunidade assisense.

Porém, para que este trabalho continue cumprindo com o seu propósito é necessário que todos os órgãos apoiem a Ouvidoria no tocante ao cumprimento dos prazos e na imediata diligência se constatada possibilidade de irregularidade, para que tudo transcorra de forma satisfatória a todos os usuários.

São Francisco de Assis, 07de janeiro de 2021.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

BRUNO LOPES

Coordenador Ouvidoria Municipal