2021

PREFEITURA MUNICIPAL
DE SÃO FRANCISCO DE ASSIS

Prefeitura Municipal de São Francisco de Assis

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

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".

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.

Recebido 08/01/2021

São Francisco de Assis, 07de janeiro de 2021.

Bruno Lopes

BRUNO LOPES
Coordenador Ouvidoria Municipal