

2020

FRANCISCO DE ASSIS



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO
FRANCISCO DE ASSIS

RELATÓRIO DE GESTÃO DA
OUVIDORIA MUNICIPAL – 2020



PREFEITURA MUNICIPAL
DE SÃO FRANCISCO DE ASSIS

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	02
I – ORGANIZAÇÃO.....	02
II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....	03
III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	04
IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	04
ANEXO I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL.....	05

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.

Partindo dessa premissa, o Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência as suas demandas e seus resultados.

Os dados informados foram coletados a partir do sistema Fala.Br, que é utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade.

Dessa forma, apresentamos o presente relatório, onde destacamos que a Ouvidoria do Município de São Francisco de Assis tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão/usuário, mas em auxiliar os gestores do Município para que aprimorem sua atuação, buscando sempre agir de acordo com os dispositivos legais vigentes e primando pela transparência.

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 com 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. 4º 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

Conforme apresentado na tabela constante no Anexo I, no período de 01 de novembro de 2019 a 31/12/2019 foram recebidas três manifestações pelo canal Fala.B, destas, foram duas Comunicações e uma solicitação. Foram realizadas as diligências pertinentes e os consequentes encaminhamentos, tendo sido concluídas com resposta aos requerentes.

Destaca-se ainda que foram raros os atendimentos, em virtude de que a Lei foi publicada em maio de 2019, sendo implantada no Município somente em novembro de 2019.

IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os servidores que atuam em prol da Ouvidoria Municipal trabalharam intensamente para o bom funcionamento desse serviço, sempre respeitando e cumprindo os preceitos da Lei 13460/2017 e Lei Municipal 1210/2019.

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.

Situação	NUP	Tipo	Possui Denúncia de Descumprimento	Assunto	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Órgão Destinatário	Uf do Local do Fato	Município do Local do Fato	Qtd Anexos	Data Resp. Concl.
Concluída	02371201900000161	Comunicação	Não	Administração	04/11/2019		Prefeitura Municipal de São Francisco de Assis	RS	São Francisco de Assis	0	04/11/2019
Concluída	02371201900000242	Comunicação	Não	Benefício	05/11/2019		Prefeitura Municipal de São Francisco de Assis	RS	São Francisco de Assis	0	06/11/2019
Concluída	02371201900000323	Solicitação	Não	Acesso à Informação	30/12/2019		Municipal de São Francisco de Assis	RS	São Francisco de Assis	0	10/01/2020

Prefeitura