

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

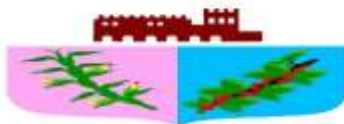
OUVIDORIA MUNICIPAL

E-OUV



RELATÓRIO DE GESTÃO

2021



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

I – APRESENTAÇÃO

Cumprindo ao que determina o artigo 14, inciso II, da Lei Federal 13.460/2017, a Unidade Central de Controle Interno, apresentará e dará publicidade ao relatório de gestão que conterá as informações consolidadas das manifestações dos usuários com a finalidade de apontar, caso houver, as falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Visando o fortalecimento da Ouvidoria Municipal, o município de Conceição do Castelo fez adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, onde esta integra o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT, cujo objetivo é apoiar os membros da Rede na execução das atividades de Ouvidoria, por meio do fomento: I – à integração das atividades de Ouvidoria; II – ao aperfeiçoamento da gestão dos processos; III – ao uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos; IV – ao intercâmbio de informações e de experiências entre as ouvidorias; e V – à capacitação de agentes públicos nas atividades de ouvidoria.

Dando continuidade ao fortalecimento das ouvidorias, o Centro de Apoio Operacional do Ministério Público do Estado do Espírito Santo, desenvolveu uma pesquisa direcionada aos municípios capixabas no que tange aos aspectos formais, estrutura e de atendimento, estrutura de pessoal e planejamento estratégico das Ouvidorias Municipais. A pesquisa foi em forma de questionário composta por 44 perguntas. Dentre as perguntas buscava-se saber se a “Ouvidoria é institucionalizada, ou seja, está inserida formalmente no organograma da instituição”. A resposta do município foi, “Não”, tendo em vista que só existe decreto que cria os canais de ouvidoria e subordina-se o atendimento à Unidade Central de Controle Interno.

O relatório de gestão a ser apresentado, demonstrará de forma mais detalhada: a fundamentação legal; a estrutura; responsabilidades; canais de comunicação; manifestações e dados estatísticos; avaliação dos resultados e propostas de melhorias.

II - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

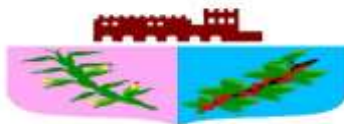
Com o advento da Lei Federal nº 12.527/2011 que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, sem a necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades, o município de Conceição do Castelo, através da Lei 1.713/2014 criou o Sistema de Informação ao Cidadão – SIC.

Posteriormente, com a edição da Lei Federal 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços

Avenida José Grilo, nº 426, Térreo, Centro – Conceição do Castelo – ES – CEP: 29370-000

Contato: (28) 3547 1356

Site: www.conceicaodocastelo.es.gov.br E-mail: ouvidoria@conceicaodocastelo.es.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

públicos da administração pública, o município de Conceição do Castelo, atendendo ao que dispõe o artigo 17 da referida Lei, disciplinou através do Decreto nº 3.272/2018 a organização e o funcionamento dos canais de Ouvidoria Municipal e criou o e-OUV em seu site oficial.

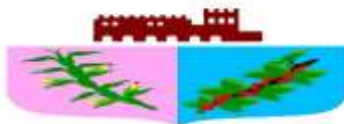
A IN SCI 01/2019, aprovada pelo Decreto 3.486/2019, dispõe sobre as rotinas e procedimentos a serem observados para garantir o acesso a informação ao cidadão, estabelecendo orientações para a atuação no âmbito das atividades relativas a participação, proteção e defesa dos direitos a transparência passiva, através dos sistemas eletrônicos e-SIC e e-OUV e/ou presencialmente na sala da Ouvidoria.

III - ESTRUTURA

Instalada na Sede da Prefeitura, localizada na Avenida José Grilo, nº 426, Centro, município de Conceição do Castelo, Estado do Espírito Santo, em local de fácil acessibilidade, com identificação visível que permite o usuário exercer seus direitos por meios eletrônicos e/ou presencial, a estrutura da Ouvidoria Municipal é capaz de atender as demandas existentes. No site oficial do município de Conceição do Castelo www.conceicaodocastelo.es.gov.br e/ou no Portal da Controladoria <https://www.conceicaodocastelo.es.gov.br/controladoria> o usuário pode acessar o serviço e-Ouv.



Figura 1



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO



Figura 2



Figura 3



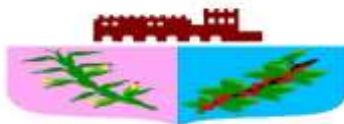
Figura 4

Visando a maior utilização do canal da ouvidoria pelos cidadãos/usuários a Unidade Central de Controle Interno vem realizando desde a implantação da Ouvidoria Municipal (2018), a divulgação/publicidade do sistema no próprio site do município através do Portal da Controladoria e demais locais públicos (Secretarias).

Avenida José Grilo, nº 426, Térreo, Centro – Conceição do Castelo – ES – CEP: 29370-000

Contato: (28) 3547 1356

Site: www.conceicaodocastelo.es.gov.br E-mail: ouvidoria@conceicaodocastelo.es.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

O sistema está disponível ininterrompidamente no site oficial do município em local de fácil acesso/visualização. A instalação física está identificada com as informações necessárias ao cidadão. Estão à disposição dos usuários os meios eletrônicos (canal da ouvidoria e e-mail) e físicos (sala da Ouvidoria e telefone).

O funcionamento da Ouvidoria Municipal foi inserida na Unidade Central de Controle Interno com a finalidade de promover um espaço de participação e transparência. O Controle Interno, por sua própria natureza e essência, é o Órgão mais apropriado dentro da estrutura do município, para ouvir o cidadão e acolher suas reivindicações de forma imparcial e realizar os encaminhamentos necessários aos gestores. Esse canal direto com a sociedade é mais um instrumento de controle social. Através dele o cidadão poderá se manifestar nas formas de denúncia, elogio, sugestão, reclamação e/ou pedido de informação. A partir das manifestações o gestor poderá reavaliar a qualidade dos serviços prestados.

IV – RESPONSABILIDADES

Conforme definido no Decreto nº 3.272/2018 os canais de Ouvidoria Municipal serão subordinados à Unidade Central de Controle Interno.

Atualmente, a Unidade Central de Controle Interno, é composta por dois servidores efetivos no cargo de Auditor Público Interno, sendo um deles nomeado através da Portaria 029/2021 Coordenador Chefe da Unidade Central de Controle Interno.

As responsabilidades compreendem: receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal através da internet pelo sistema informatizado e-Ouv no site da Prefeitura, e pessoalmente, através do Setor de Protocolo, em que o requerimento será encaminhado para a Unidade Central de Controle Interno.

A Unidade Central de Controle Interno é responsável em tramitar os pedidos internamente nas demais Secretarias e dentro do prazo permitido encaminhar resposta ao cidadão.

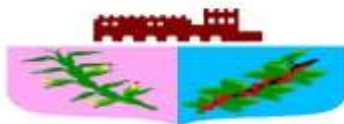
V – CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Conforme garantido na legislação, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável. O cidadão poderá se manifestar de forma eletrônica e/ou presencial, em ambas devem ser criados mecanismos para que o direito seja exercido em sua plenitude.

Avenida José Grilo, nº 426, Térreo, Centro – Conceição do Castelo – ES – CEP: 29370-000

Contato: (28) 3547 1356

Site: www.conceicaodocastelo.es.gov.br E-mail: ouvidoria@conceicaodocastelo.es.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

No município de Conceição do Castelo todas as manifestações serão encaminhadas a Unidade Central de Controle Interno, independentemente da forma do pedido (se eletrônica ou física). A figura 5 ilustra a página no site do município.



Figura 5

Conforme ilustrado na figura 5, o cidadão poderá se manifestar através de: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio. Poderá acompanhar em tempo real as estatísticas do sistema e-OUV. Em “perguntas frequentes” o cidadão fica por dentro dos assuntos relacionados com o acesso a informação. Os formulários para manifestação estão disponíveis no Setor de Protocolo e no site do município de Conceição do Castelo.

VI – RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES E DADOS ESTATÍSTICOS

Dispõe o art. 15 da Lei 13.460/2017 que o relatório de gestão deverá indicar ao menos:

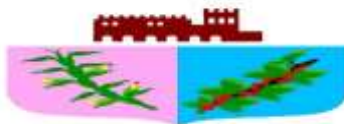
I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

No decorrer do exercício de 2021 o sistema eletrônico da Ouvidoria recebeu **XX** solicitações. Os resultados dos dados estatísticos com base nas solicitações realizadas estão demonstrados nos gráficos de 1 a 6:



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

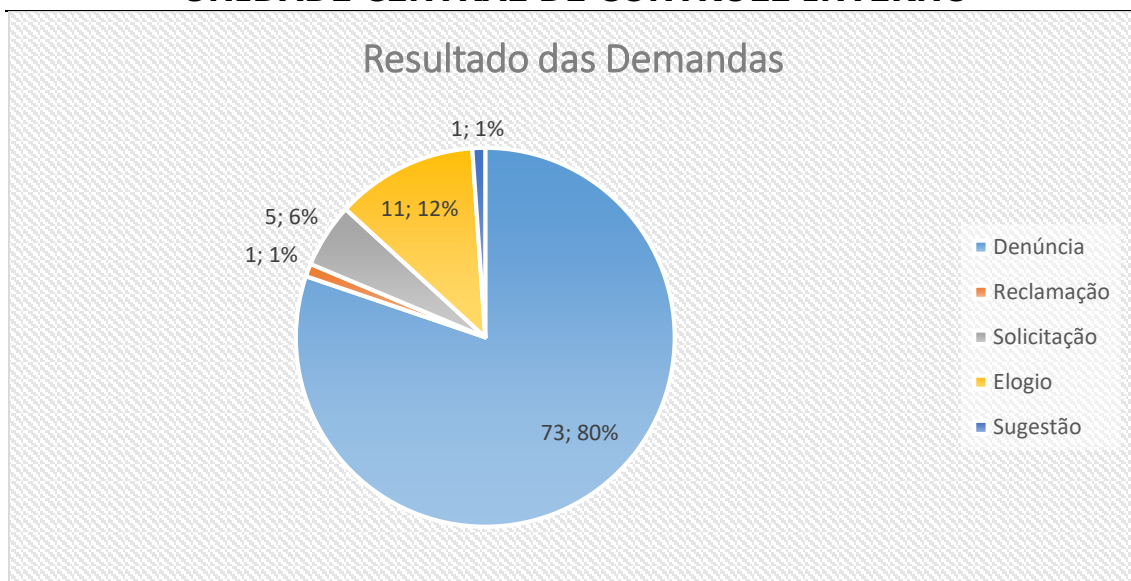


Gráfico 1

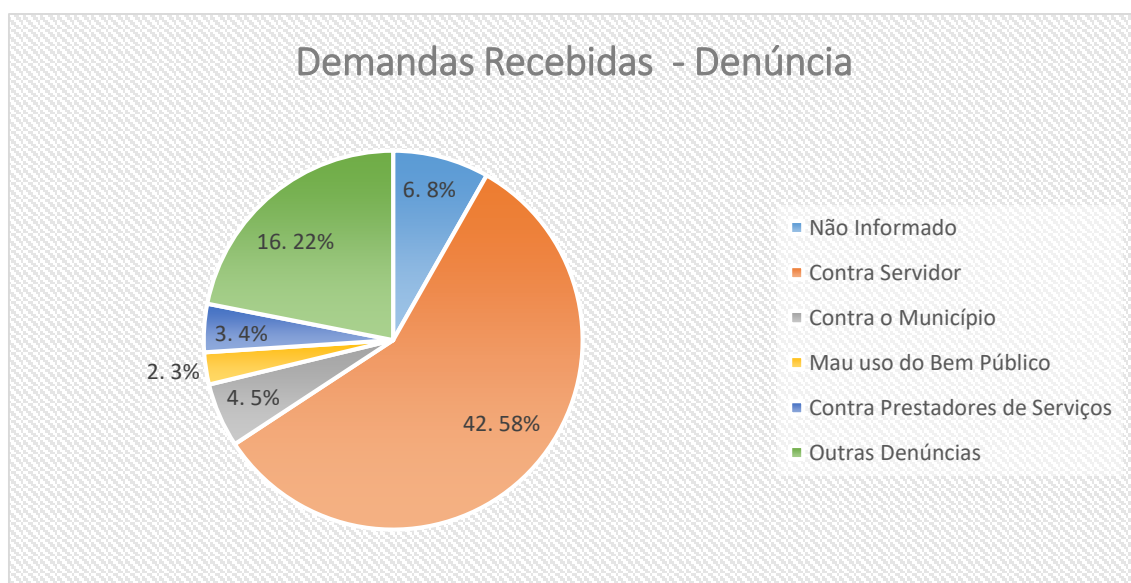
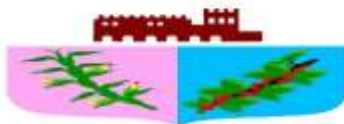


Gráfico 2



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

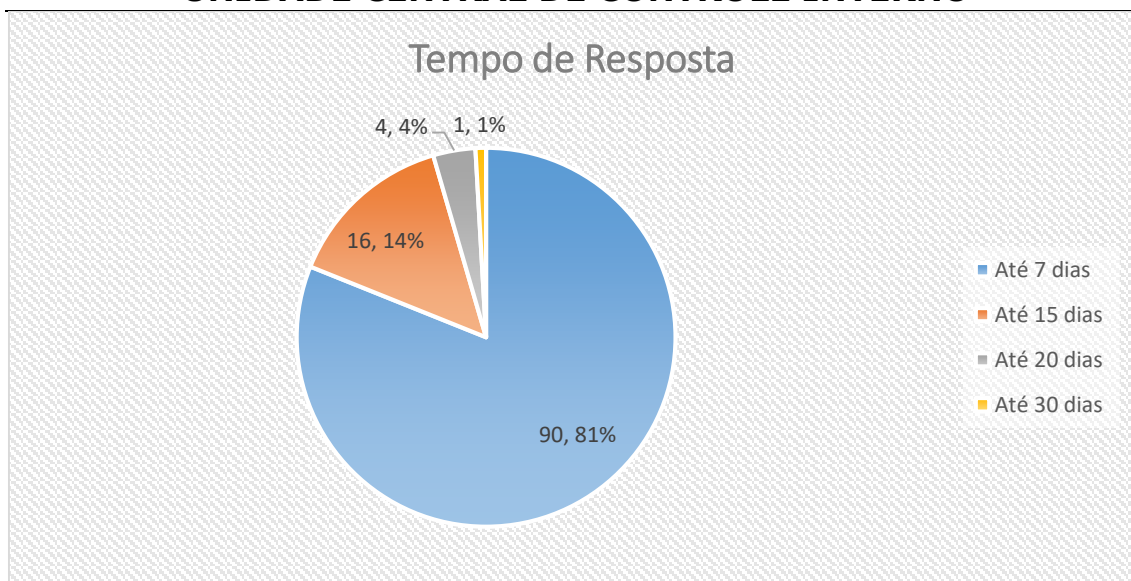


Gráfico 3

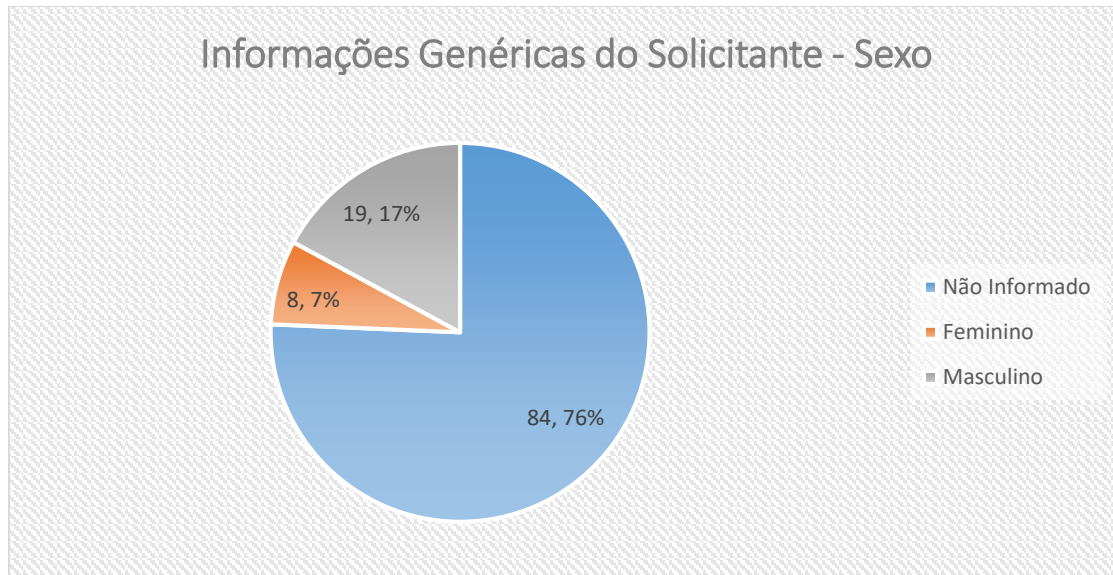
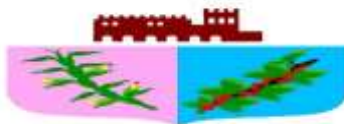


Gráfico 4



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

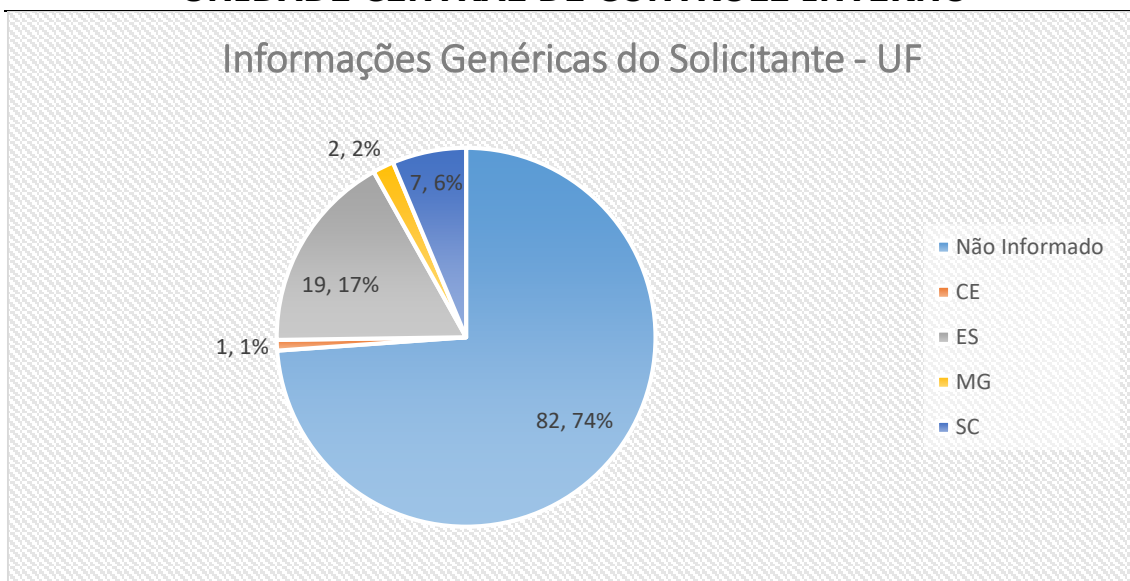
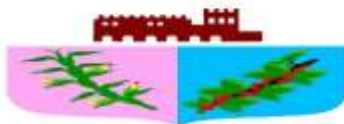


Gráfico 5

VII – AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E PROPOSTAS DE MELHORIAS

Foi constatado que a utilização do canal eletrônico da ouvidoria está sendo utilizado pelo cidadão para expressar suas manifestações.

Os assuntos das 111 demandas recebidas foram das áreas da Educação (50); Administração Geral (39); Saúde Pública (11); Meio Ambiente (06); e Obras/Infraestrutura (05). Na área da Educação as principais demandas se referiram à denúncia contra servidor e o Concurso Público 01/2016. Na área da Administração Geral, a maioria referiu-se a denúncia contra servidor, solicitação de documentos, pedido de informação, horário de funcionamento e reequilíbrio de contratos (processo licitatório). Na área da Saúde demandaram sobre conduta de agente comunitário de saúde e ações de enfrentamento do Covid-19 (aglomerações). A demanda apresentada e destinada ao Meio Ambiente referiu-se a descarte de resíduos de mármore e granito. E em Obra/Infraestrutura referente a manutenção de ruas danificadas. O gráfico 6 ilustra o percentual das áreas demandadas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

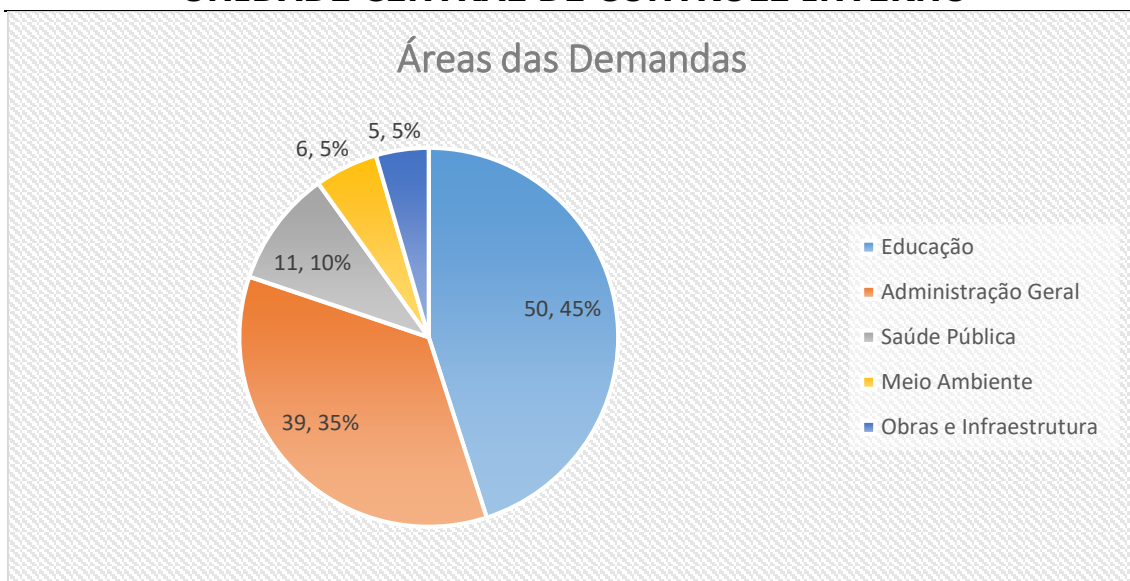


Gráfico 6

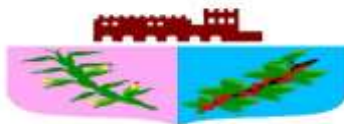
Ressalta-se que todas as solicitações tiveram respostas ao cidadão. Do conjunto de 111 solicitações, conforme demonstrado no gráfico 1, foram quantificadas em 73 “denúncias”; 20 “pedido de informação”; 1 “sugestão”; 1 “reclamação”; 05 “solicitação” e 11 “elogio”. Em destaque, atingindo 65,77%, as quantificadas como “denúncias”.

Todas as denúncias foram analisadas pela Ouvidoria com base na relevância e materialidade. Em relação as denúncias contra servidor, foram encaminhadas ao gestor, que após a apuração, algumas culminaram em processo administrativo disciplinar. As referentes ao Meio Ambiente, após apuradas, algumas foram encaminhadas ao Ministério Público Estadual. As denúncias sobre aglomerações em locais públicos foram enviadas para a fiscalização sanitária. De forma geral, todos os pedidos de informações e de documentos foram encaminhados aos requerentes dentro do prazo estipulado pela legislação.

Diante das denúncias e dos resultados apresentados, percebe-se que o cidadão contribuiu de forma direta para a melhoria e legalidade do serviço público.

VIII – CONCLUSÃO

O relatório apresentado teve o objetivo de avaliar o sistema da Ouvidoria Municipal, buscando consolidar as informações e com base nelas, apontar as falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. As manifestações recebidas, de forma geral, contribuíram com a gestão municipal, diretamente



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

apontando e pedindo solução de casos de irregularidades e indiretamente apontando insatisfações com alguns atos de gestão. Constatado que o canal de ligação entre o poder público municipal e a sociedade, através do e-Ouv, em comparação com o ano anterior foi “triplamente” demandado, o que comprova que a Ouvidoria está ampliando a divulgação do canal e o público/cidadão, acreditando no trabalho desenvolvido.

A Ouvidoria, sensível aos anseios da sociedade, cumpre com os preceitos legais e administrativos, procurando satisfazer e/ou dar resposta ao cidadão o quanto mais rápido possível. Quando encaminhada manifestação para outras Secretarias, realiza o monitoramento dos prazos estipulados e o encaminhamento ao cidadão.

Ressalta-se, portanto, que independentemente da utilização ou não dos sistemas (e-OUV, e-SIC, Fale Conosco, e-mail, telefone e/ou presencialmente), os usuários de serviços públicos, sempre que solicitado à Unidade Central de Controle Interno/Ouvidoria, sempre obtiveram respostas aos pedidos de informação, denúncia e/ou reclamação.

Por fim, o esforço da Ouvidoria é estreitar o relacionamento entre a sociedade e o poder público municipal, através dos canais de comunicação. Sabemos que ainda há um longo caminho a percorrer, porém, o aperfeiçoamento do sistema, a divulgação do canal e a resposta imediata ao cidadão, serão os principais objetivos em busca de um atendimento de qualidade.

E com esta finalidade, a Unidade Central de Controle Interno, através do protocolo 10.717/2021 (OF. PMCC/UCCI 74/2021), encaminhou ao Gabinete do Prefeito, solicitação de elaboração de projeto de lei para **incluir na estrutura organizacional, a Ouvidoria Municipal, a partir do exercício de 2022**, tendo em vista que no exercício de 2021 há vedações impostas pela LC 173/2020 de não poder criar e/ou majorar despesas.

Conceição do Castelo – ES, 03 de Janeiro de 2022.