

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

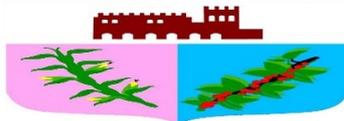
OUVIDORIA MUNICIPAL

E-OUV



RELATÓRIO DE GESTÃO

2020



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.

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

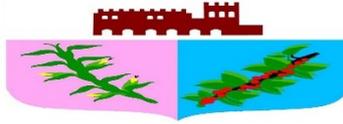
Com o advento da Lei Federal nº 12.527/2011 que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, sem a necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades, o município de Conceição do Castelo, através da Lei 1.713/2014 criou o Sistema 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 públicos da administração pública, o município de Conceição do Castelo, atendendo ao que dispõe o artigo 17 da referida Lei, implantou através do Decreto nº 3.272/2018 a 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

Portal da Controladoria <https://www.conceicaodocastelo.es.gov.br/controladoria>
o usuário pode acessar o serviço e-Ouv.



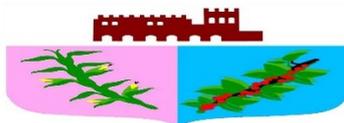
Figura 1



Figura 2



Figura 3



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

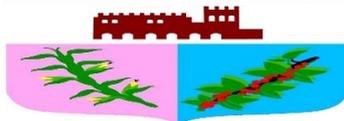


Figura 4

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).

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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

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 057/2017 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.

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.

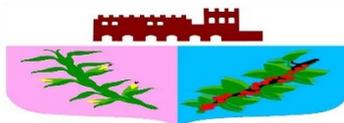


Figura 5

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

Contato: (28) 3547 1427 – 3547 1975 Ramal 205

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

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 2020 o sistema eletrônico da Ouvidoria recebeu 32 solicitações. Os resultados dos dados estatísticos com base nas solicitações realizadas estão demonstrados nos gráficos de 1 a 6:

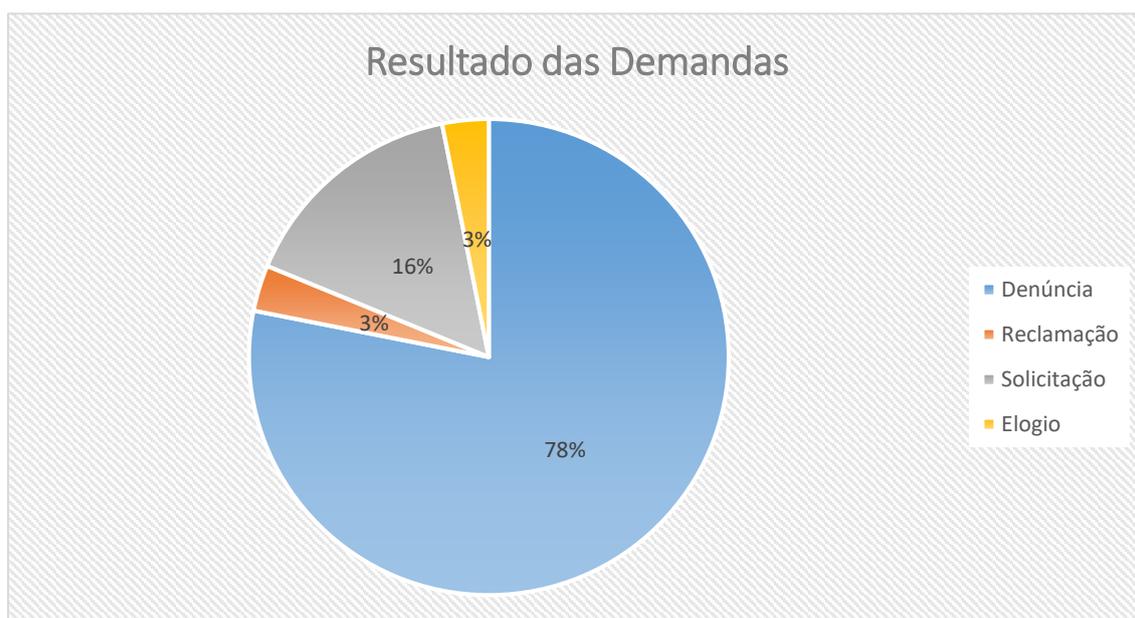
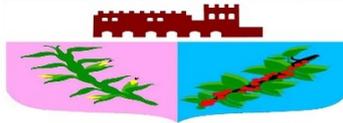


Gráfico 1

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

Contato: (28) 3547 1427 – 3547 1975 Ramal 205

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

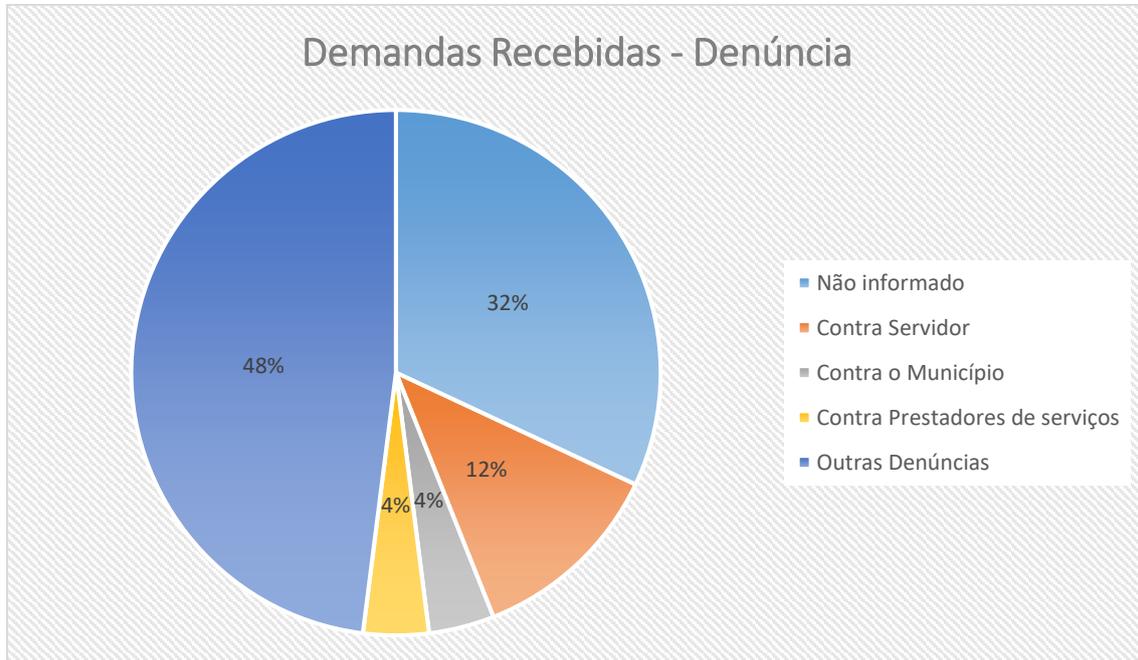


Gráfico 2

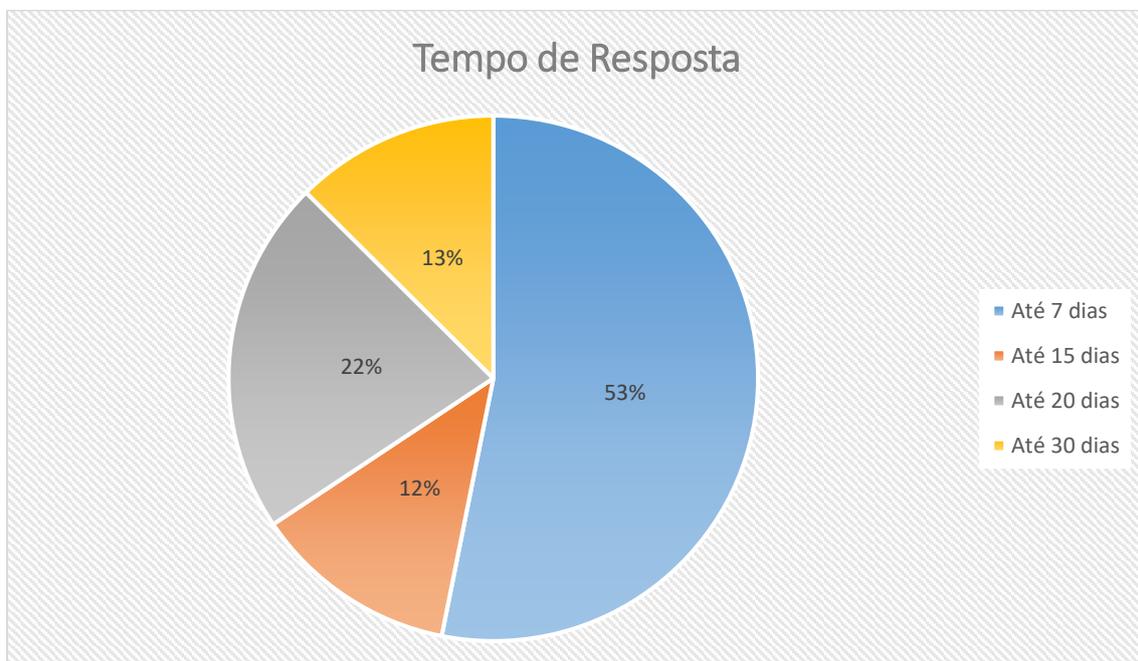
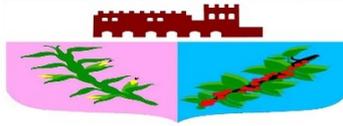


Gráfico 3



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

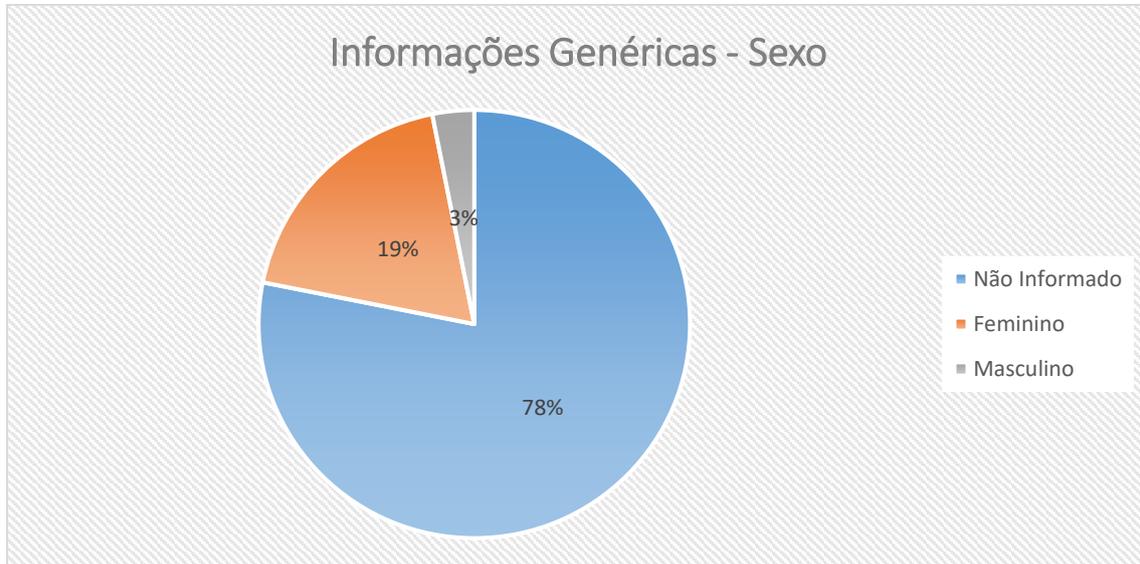


Gráfico 4

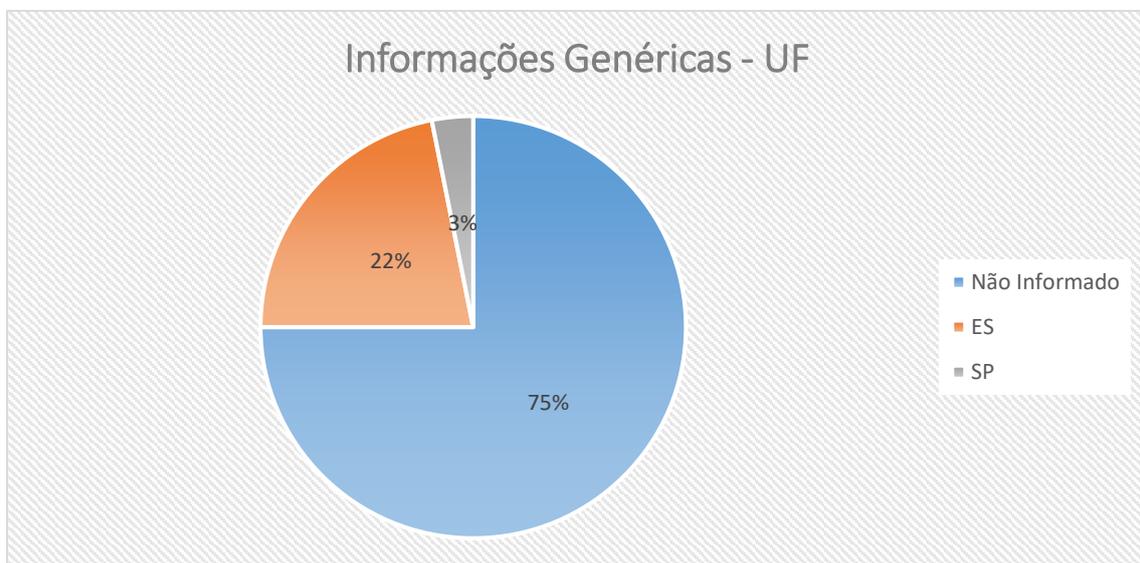
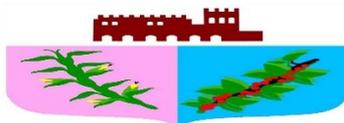


Gráfico 5



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

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 32 demandas recebidas foram das áreas da Educação, Administração, Finanças, Saúde, Assistência Social e Meio Ambiente. Na área da Educação as principais demandas se referiram ao Concurso Público 01/2016; contratações irregulares e extensão de carga horária. Na área da Administração tratou-se de solicitações de processo seletivo e pagamento de horas extras. Na área das Finanças sobre a liberação de alvará de funcionamento. Na área da Saúde demandaram sobre conduta de agente comunitário de saúde e ações de enfrentamento do novo coronavírus. A demanda apresentada e destinada ao Meio Ambiente referiu-se a criação e/ou contaminação do meio ambiente por animais em perímetro urbano. O gráfico 6 ilustra o percentual das áreas demandadas.

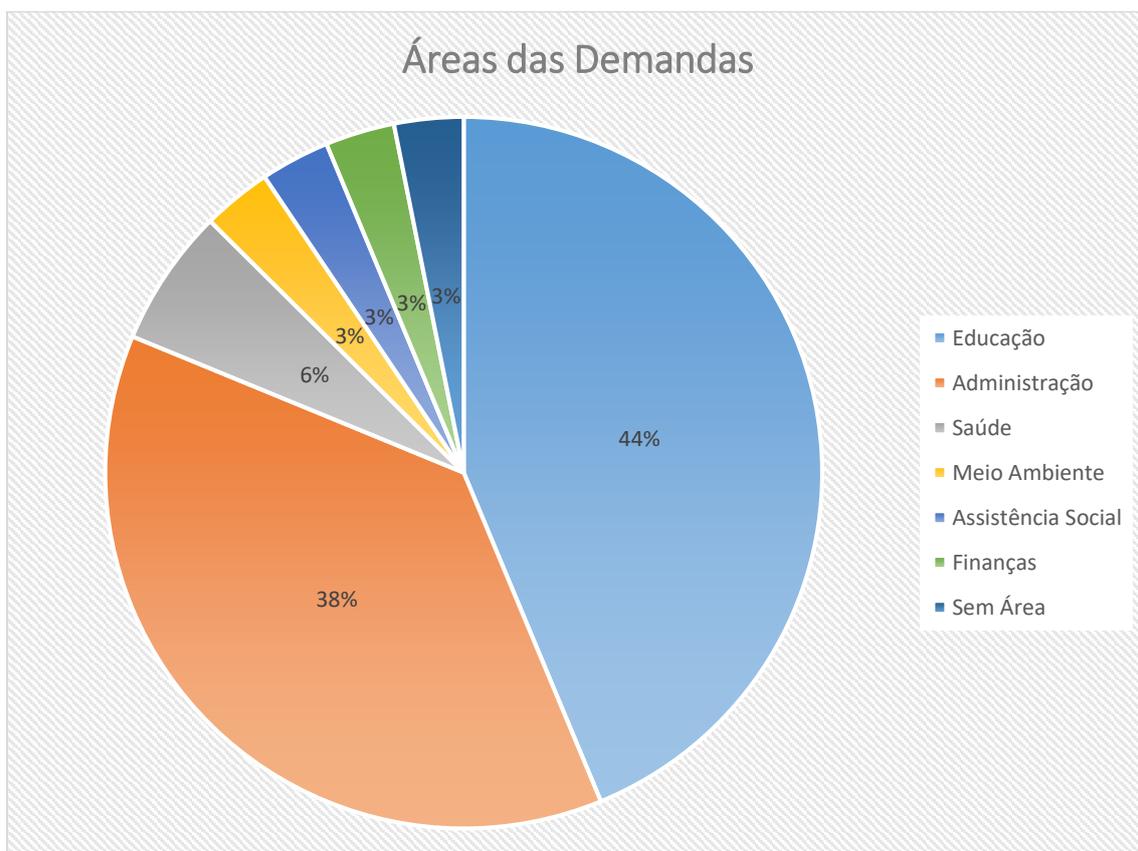
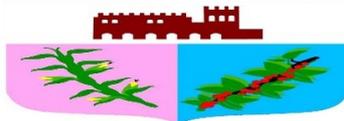


Gráfico 6



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

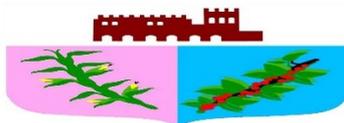
Ressalta-se que todas as solicitações tiveram respostas ao cidadão. Do conjunto de 32 solicitações, conforme demonstrado no gráfico 2, foram quantificadas em 25 “denúncias”, 5 “solicitações”, 1 “reclamação” e 1 “elogio”. Em destaque, atingindo 78%, as quantificadas como “denúncias”.

Todas as denúncias foram analisadas pela Ouvidoria com base na relevância e materialidade. Houve denúncia contra servidor, que encaminhadas ao gestor, foi aberto processo administrativo disciplinar, que culminou em demissão. Denúncia contra a contagem de pontos em processo seletivo, encaminhadas a comissão organizadora, foi realizada a recontagem de pontos e houve reclassificação. Denúncia contra ao corte de pagamento de extensão de carga horária em razão da pandemia, encaminhada ao gestor, houve parcialmente o reconhecimento e pagamento. Algumas denúncias contra “atos de gestão”, onde todas foram encaminhadas aos respectivos gestores para providências. Denúncia contra servidor que recebeu hora extra sem ter trabalhado, apurado pela ouvidoria, houve o ressarcimento aos cofres público. As denúncias de contratação temporária irregular e não cumprimento de carga horária foram encaminhadas ao gestores para conhecimento e providências. Denúncia de não atualização do site da prefeitura e portal da transparência, decretos, portarias, licitações e contratos, encaminhada ao fiscal e contrato, a empresa responsável pela manutenção foi notificada a regular/atualizar os dados.

Diante das denúncias e dos resultados apresentados, percebe-se que o cidadão contribuiu de forma direta para a melhoria e legalidade do serviço público. Por exemplo, em se tratando de horas extras, através de recomendação da Unidade Central de Controle Interno, a Administração passou fazer revisão dos atestados de exercício e a exigir das demais Secretarias um maior detalhamento/justificativa e rigoroso controle. Outro registro não mais importante, mas que representa a força do controle social, foi o caso de demissão por conduta imprópria de servidor no serviço público.

De todos as manifestações, apenas uma denúncia, após rigorosa análise, foi classificada nos termos da legislação vigente e não teve resposta sobre a denúncia em si, por se tratar de dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem (Lei 12.527/2011, art. 31).

De forma geral, todas as manifestações apresentadas, tiveram tratamento condizente com o que determina a legislação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

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 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 bastante demandado.

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.

Conceição do Castelo – ES, 04 de Janeiro de 2021.