

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2022



PREFEITURA DE
**SÃO GONÇALO
DO AMARANTE**
CONSTRUINDO UMA NOVA HISTÓRIA

SECOT
SECRETARIA CONTROLADORIA
OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA



PREFEITURA DE
**SÃO GONÇALO
DO AMARANTE**
CONSTRUINDO UMA NOVA HISTÓRIA

SECOT
Secretaria de Controladoria,
Ouvidoria e Transparência

Marcelo Ferreira Teles
Prefeito Municipal

Maria Martins de Carvalho
Secretária Municipal de Controladoria, Ouvidoria e Transparência

Ane Munike Santos Mendonça
Secretária Executiva de Controladoria, Ouvidoria e Transparência

Erinaldo Moraes Soares
Ouvidor do Município

Beijane de Almeida Souza
Agente de Colaboração Externa



SUMÁRIO

1.Apresentação.....
2.Base Legal.....
3.Visão Geral Organizacional.....
4.Desempenho das Secretarias e Órgãos.....
5.Atendimento.....
6.Manifestações.....
7.Tipologia.....
8.Atendimento Mensal.....
9.Direcionamentos.....
10.Assuntos.....
11.Formas de Respostas.....
12.Período de Respostas.....
13.Manifestações por Distrito.....
14.Ações Realizadas.....
15. Comparativo de Demandas nos Exercícios de 2020 e 2021.....
16. Sugestões às Secretarias e Órgãos Públicos.....
17.Considerações Finais.....





APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresentará as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município de São Gonçalo do Amarante/CE, no período de janeiro a dezembro do ano em análise, de forma a prestar contas de todas as demandas recebidas dos cidadãos, das providências e respostas destinadas ao atendimento dessas demandas. Os dados apresentados foram coletados a partir dos sistemas utilizados durante o corrente ano de 2022.

Segundo o que estabelece os artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017, em vigor no município de São Gonçalo do Amarante/CE desde 2019, a Secretaria de Controladoria, Ouvidoria e Transparência – SECOT, com base na Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria do Município contendo os resultados obtidos no exercício de 2022.

Vale ressaltar que no ano de 2022 foi marcado pelo ciclo de imunização em massa, após grandes impactos políticos, sociais e econômicos advindos do controle da pandemia de COVID-19. Neste marco histórico, a Ouvidoria teve papel fundamental na educação, orientação e fomentação dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de São Gonçalo do Amarante/CE ao cidadão gonçalense.





BASE LEGAL

A presente apresentação se utiliza como base o relatório do sistema da Rede Participar. A partir desses relatórios gerados pelo sistema pretende-se tão somente dispor de maneira estratégica e transparente as informações que chegam à Ouvidoria. Todas as manifestações recebidas são devidamente cadastradas e tratadas através desse sistema, o qual gera um número de protocolo, onde o manifestante pode fazer todo o acompanhamento da sua solicitação.

De acordo o inciso II do art. 14, da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deve elaborar anualmente relatório de gestão. Vejamos

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:(...)

I-Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerirmelhorias na prestação de serviços públicos.

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Município deve ter como indicadores, ao menos: número de manifestações recebidas, os motivos das manifestações, análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas, e após encaminhada à autoridade máxima.Vejamos o que diz o art. 15 da Lei nº 13.460/2017:

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 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.

Parágrafo único: O relatório de gestão será:





I - à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

I - Disponibilizado integralmente na internet.

VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

A Secretaria de Controladoria e Transparência – SECOT, criada pela Lei Municipal nº 1.364/2016, promove o controle interno da Administração Pública Municipal, atuando como órgão central do Sistema de Controle Interno e do Sistema de Ouvidoria, oferecendo suporte ao Prefeito no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público, no incentivo ao controle social da gestão municipal, nas atividades de auditoria, controle interno, ouvidoria e transparência, bem como atua na defesa do usuário do serviço público municipal, além de executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação.

A Ouvidoria do Município de São Gonçalo do Amarante foi criada pela Lei Municipal nº 1.156/2013. A partir de 2016, por força da Lei Municipal 1.364/2016, foi incorporada à Secretaria de Controladoria, Ouvidoria e Transparência - SECOT, compondo o eixo de controle interno ao lado da Controladoria, Auditoria e Transparência.

A Lei Federal (13.460/2017), conforme o inciso II do art. 25 dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, no município entrou em vigor em junho de 2019, desde então passou o Município cumprir com o que foi estabelecido legalmente.

Assim, a Ouvidoria do Município, além de prezar pela fiel execução da Lei de Usuários do Serviço Público (Lei 13.460/2017) , também obedece a Lei de Acesso à Informação (12.527/2011), efetuando as particularidades dessa Lei, conforme Decreto Municipal regulador de nº 2.075/2015, onde vem desempenhando, ao final, os seguintes pontos:





***Missão:** Promover a participação popular e contribuir efetivamente para o sistema de controle interno;*

***Visão:** Ser canal de interlocução social e elo de ligação entre o cidadão e o Poder Público, realizando o efetivo exercício da cidadania;*

***Valores:** Ética; Transparência, Responsabilidade e Integração.*

As Ouvidorias têm como “principal objetivo atuar de forma isenta e independente com caráter mediador, pedagógico e estratégico. Acolhe as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento e de apoio cidadão (consumidor/usuário); analisa e atua na busca por soluções; identifica tendências e orienta a organização promovendo a melhoria contínua dos processos de trabalho e a busca por soluções efetivas.” (Guia de Ouvidorias – Brasil – 2011).

DESEMPENHO DAS SECRETARIAS E ÓRGÃOS

Parte importante do processo de controle e participação social se apresenta mais visível na identificação da equação: As manifestações dos cidadãos em proporção à capacidade dos órgãos demandados prestarem o serviço ou o devido esclarecimento ao munícipe.

A mensuração desta capacidade pode ser feita com base no tempo de resposta destes órgãos para a Ouvidoria frente às demandas encaminhadas.

O art. 16 da Lei Federal 13.460/17 determina que a resposta ao munícipe deva ser dada em até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, se não vejamos:

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.





Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Portanto, a medida de eficiência de resposta dos órgãos é calculada tendo como META INTERNA (entre a Ouvidoria e Secretaria/Órgão) o cumprimento do prazo de 20 (vinte) dias, e se necessário, a prorrogação de forma justificada uma única vez, por igual período.

Procuramos sempre o fortalecimento da Ouvidoria do Município de São Gonçalo do Amarante/CE, em busca de troca de conhecimento com outras Ouvidorias, em reuniões junto a APRECE e com apoio do Ministério Público, através do grupo Rede de Ouvidorias Municipais do Ceará.

ATENDIMENTO

As manifestações registradas ocorrem de diferentes formas, nossos registros são lançados no sistema de Ouvidoria que permite o tratamento de manifestações e pedidos realizadas pelo cidadão.

Durante o ano de 2022 a Ouvidoria Geral do Município realizou atendimento direto à população, através dos canais de acesso disponíveis aos usuários com a Administração Pública, os quais foram: **atendimento presencial** na sala da Ouvidoria do Município, situada na Rua Ivete Alcântara, nº 26, Centro; **atendimento presencial** nas diversas comunidades visitadas pela equipe da ouvidoria por meio do Programa Ouvidoria Itinerante; através do **portal do Município**, de forma on-line (www.saogoncalodoamarante.ce.gov.br); através do **telefone (85) 4042 0752**; através do **WhatsApp (85) 9.8107-8622** e através do **e-mail institucional ouvidoria@saogoncalodoamarante.ce.gov.br**.





MANIFESTAÇÕES

Por meio dos canais anteriormente citados, foram recebidas 613 manifestações, sendo elas divididas por semestre em um quantitativo de 384 no primeiro semestre e 229 no segundo semestre, conforme apresentado na tabela abaixo:

	Simplifique	E-SIC	Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Total
1º Semestre	2	15	27	17	97	47	179	384
2º Semestre	2	21	8	3	83	31	81	229
Somatório 2022	4	36	35	20	180	78	260	613

TIPOLOGIA

As manifestações podem ser realizadas por qualquer pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado; de modo que o tipo destas, variam de categoria pois cada manifestação possui característica específica. A classificação dos tipos de manifestações ingressos, poderá ser: Simplifique, E-Sic, Elogio, Sugestão, Reclamação, Denúncia e Solicitação

Simplifique: Quando trata-se do pedido de simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e desburocratização de comunicação entre o cidadão e o Estado. Consiste em um sistema da Ouvidoria-Geral da União desenvolvido para que qualquer cidadão possa registrar pedidos de simplificação de serviços públicos.

E-SIC: Quando o usuário requer um pedido de informações, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), sendo este tipo destacada na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), e utilizado como mais uma opção de atendimento



desta Ouvidoria Municipal.

Elogio: Quando demonstra reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido.

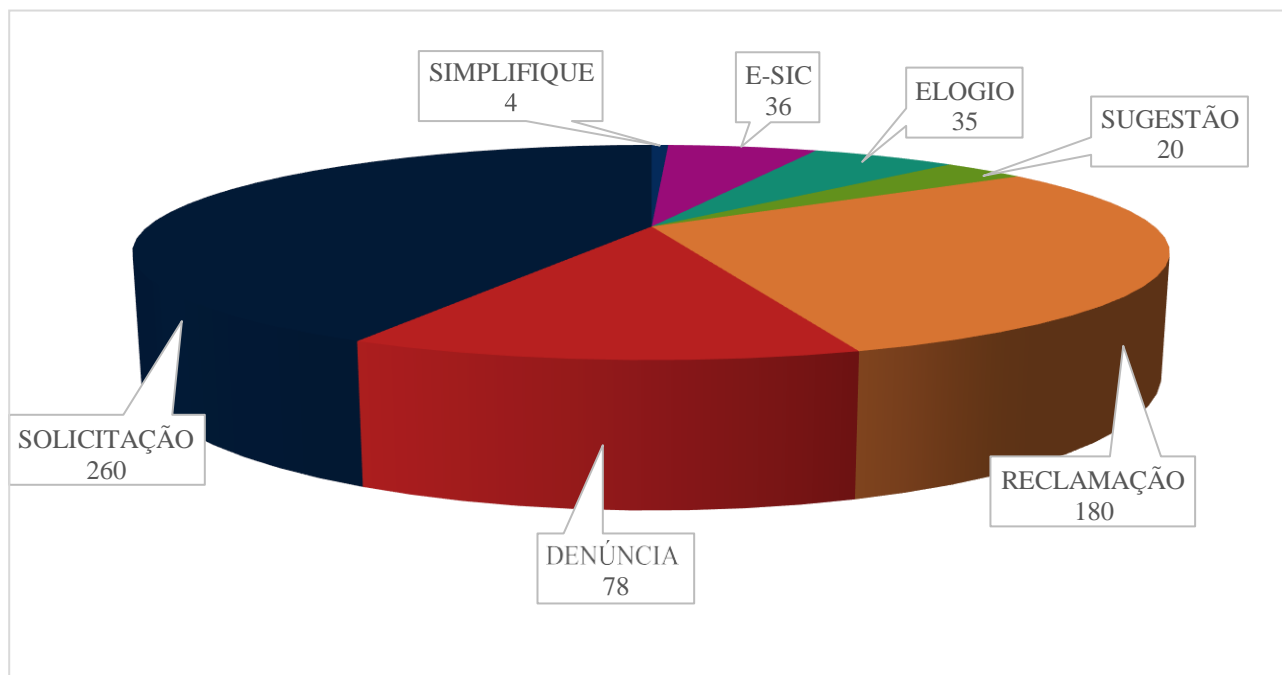
Sugestão: Quando propõe ideias para aprimoramento da prestação dos serviços

Reclamação: Quando manifesta desagrado sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou servidor públicos.

Denúncia: Quando comunica irregularidade ocorrida na administração pública ou prática negligente, abusiva ou qualquer ato ilícito praticado por servidor público ou cidadão, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo.

Solicitação: Quando se refere a solicitação de providência, ou pedido de informação e esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.

Conforme o gráfico abaixo, apresentamos as proporções por tipologia:





ATENDIMENTO MENSAL

Registramos no ano de 2022 um total de 613 manifestações que foram protocoladas no sistema de Ouvidoria.

As manifestações mensais com o seu devido quantitativo de casos são publicadas por meio de Relatórios mensais, divulgados no Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de São Gonçalo do Amarante/CE e no entanto, o presente relatório inclui detalhamento da manifestação por tipo, distribuído por mês.

Vejamos na tabela a seguir, o detalhamento por tipo de manifestação, mês a mês:

TIPOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Simplifique	0	1	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	4
E-SIC	5	2	4	1	1	2	1	2	1	15	1	1	36
Elogio	5	4	11	3	2	2	0	0	1	3	3	1	35
Sugestão	4	1	9	1	0	2	0	1	0	0	2	0	20
Reclamação	30	7	19	14	19	8	11	19	17	6	9	21	180
Denúncia	8	9	4	15	9	2	6	9	2	6	6	2	78
Solicitação	23	17	43	49	26	21	17	13	8	11	19	13	260
TOTAL	75	41	90	83	58	37	37	44	29	41	40	38	613

DIRECIONAMENTOS

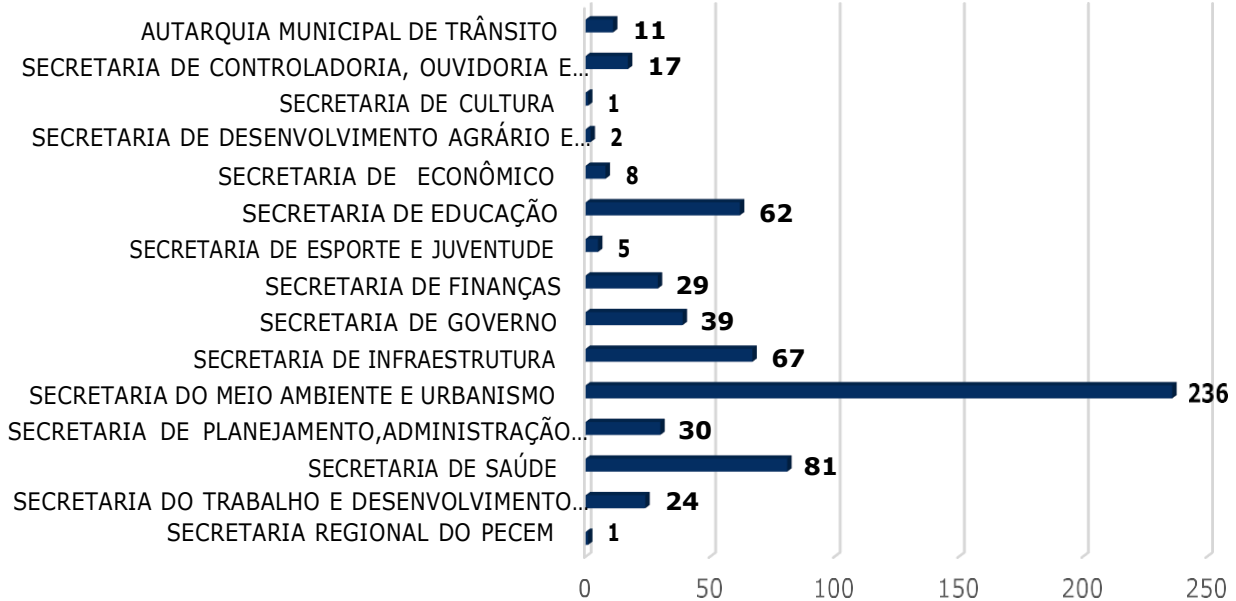
A depender do conteúdo das manifestações, as secretarias ou órgãos responsáveis são acionadas de modo a tomar as providências cabíveis e possibilitar o envio de resposta conclusiva ao usuário. Em alguns casos, a própria Ouvidoria Geral elabora resposta diretamente ao cidadão, atuando como uma prestação do serviço mas efetiva ao usuário.

O gráfico abaixo demonstra de acordo com as manifestações o quantitativo que cada secretaria e órgãos públicos municipais, foram acionados com demandas da população.





MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA



ASSUNTOS

São diversos os assuntos abordados nas manifestações sendo os mais comuns: Abastecimento de Água, Atendimento Geral, Atendimento da Saúde, Coleta de Lixo/Entulho, Concurso/Processo Seletivo, Conduta de Servidor, Construção Irregular, Escolas/Educação, Iluminação Pública, Manutenção de Órgãos Públicos, Pedido de Informações, Poda em Local Público, Poluição Ambiental, Reparo em Estradas, Saneamento/Fossa, Serviço, Trânsito, Vigilância Sanitária, e inúmeros outros assuntos menos comuns ,mas que são tratados com a mesma relevância.



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



No gráfico acima, é possível analisar de forma quantitativa, os assuntos abordados. A somatória dos assuntos abordados, conforme as especificações acima contabilizam 613, as demais manifestações que não configuram com os temas, foram registradas como assunto: outros, cuja categoria reúne manifestações de diversas temáticas.

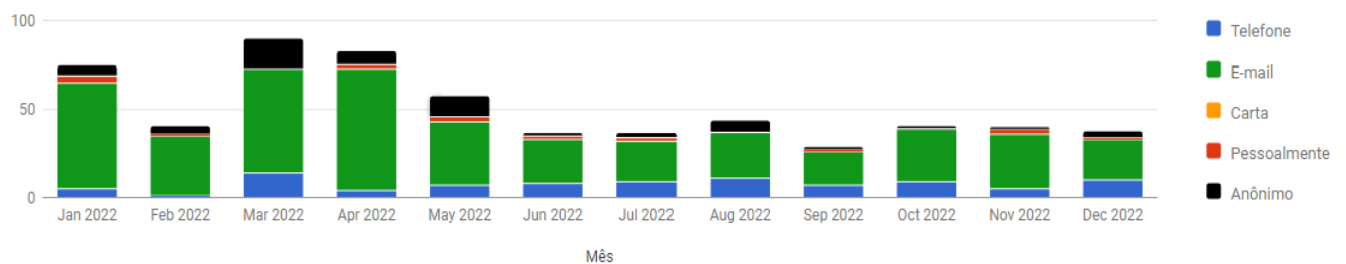


FORMAS DE RESPOSTA

No momento do cadastro do manifestante, é incluso no formulário eletrônico o seu endereço de **e-mail**, feito isso, o sistema envia automaticamente todas as notificações e respostas para o e-mail cadastrado; no caso da ausência de e-mail a Ouvidoria do Município entra em contato com o manifestante por **telefone** ou via **WhatsApp** deixado no ato do protocolo da manifestação. Caso contrário, o manifestante também poderá receber em mãos sua resposta, indo **pessoalmente** na sala da Ouvidoria.

Tipo de resposta

Tipo de resposta nos últimos 12 meses



Período	Telefone	E-mail	Pessoalmente	Anônimo	Total por período
2022	90	435	19	69	613
Total por Tipo	90	435	19	69	613

PERÍODO DE RESPOSTA

A Ouvidoria deve responder suas demandas, obrigatoriamente, dentro do prazo de resposta, estabelecido pela Lei 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública), e da Lei art. 16, § único, onde o órgão ou Secretaria deverá responder à Ouvidoria dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável

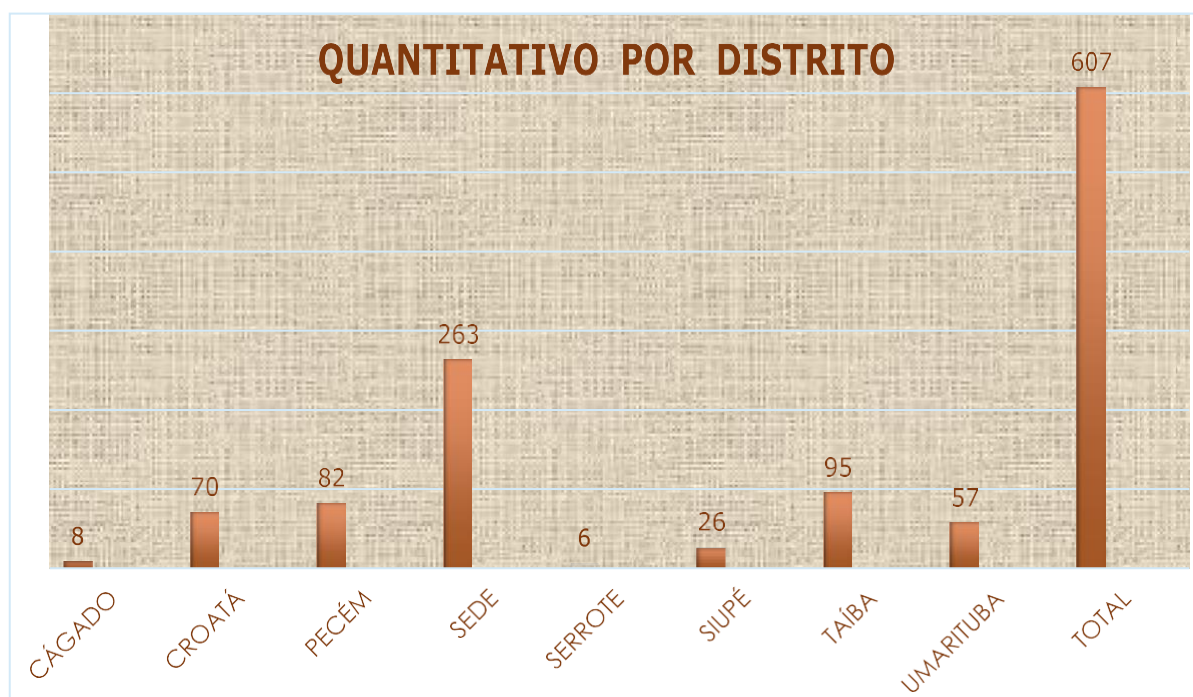


por igual período de forma justificada, e por conseguinte a Ouvidoria deverá responder ao usuário no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período de forma justificada; como da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), art. 11, §1º e §2º, onde o órgão ou secretaria deverá responder o pedido de informações/E-SIC dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dias) de forma justificada.

MANIFESTAÇÕES POR DISTRITO

São Gonçalo do Amarante é um município composto pela sede e por 7 distritos, que são: Cágado, Croatá, Pecém, Serrote, Siupé, Taíba e Umarituba. De todos eles, foram recebidos manifestações ao longo do ano.

Em cada distrito e na sede, foram registradas manifestações dos usuários, conforme seguem os totais no gráfico abaixo:





AÇÕES REALIZADAS

No ano de 2022, foram realizadas algumas ações através da Ouvidoria, vejamos:

1. Ampliação dos canais de atendimento ao cidadão, com a disponibilização de um contato de WhatsApp e distribuição de folder com Qr. Code, que facilita os acessos.
2. Encontro com a participação dos Coordenadores de programas de Saúde, realizado no dia 16 de setembro de 2022 no distrito de Croatá; encontro com Médicos, Enfermeiros, Acs da Secretaria de Saúde e contou também com a presença das duas Ouvidorias: Ouvidoria Geral do Município e com Ouvidoria da Saúde.
3. Visitas técnicas do Ouvidor, que com frequência, se dirige às secretarias e órgãos para acompanhamento das demandas, ajustes e cobranças para cumprimento dos prazos estabelecidos em lei para resposta.
4. Iniciação das ações da Ouvidoria itinerante, com visita na Sede, e nas localidades de Croatá, Pecem, Violeta. Manifestações e um trabalho de apresentação da Ouvidoria e seu papel, para a população desses locais.
5. Ação coletiva com o PAM (Programa de Atenção à Mulher) realizado no mês de março, realizando junto com o programa atendimento à população através da Ouvidoria.

Ressaltamos que nas ações, foi massificado um trabalho de divulgação com a entrega de panfletos informativos além de diálogos com os cidadãos a fim de orientá-los sobre maneiras de exercitar efetivamente os seus direitos como cidadão.

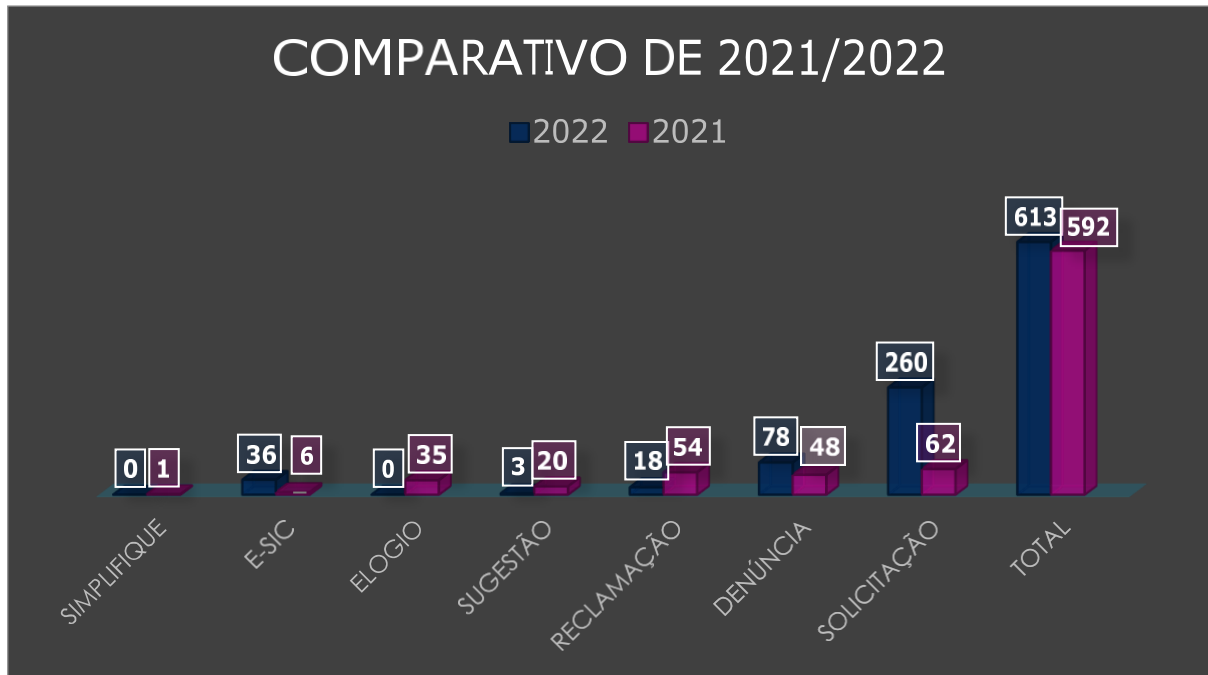
Apesar das restrições impostas pela pandemia, as atividades da Ouvidoria em nenhum momento pararam, novas adaptações possibilitaram receber as manifestações do cidadão usuário de modo presencial, respeitando as orientações da Secretaria de Saúde, bem como ampliamos os atendimentos no formato virtual.





COMPARATIVO DE DEMADAS NOS EXERCÍCIOS DE 2021 E 2022

No ano de 2022 foram registradas 613 manifestações, enquanto que no ano anterior foram registradas 592. No gráfico seguinte, pode-se visualizar e entender melhor essa variação, em nossas demandas.



De modo geral houve um aumento, aproximadamente, de 3,54% nas manifestações de 2022, quando comparadas ao ano de 2021.



Tipo	2021	2022	VARIAÇÃO	PORCENTAGEM
Simplifique	1	4	AUMENTO	300%
E-SIC	12	36	AUMENTO	200%
Elogio	29	35	AUMENTO	24,13%
Sugestão	36	20	DIMINUIÇÃO	44%
Reclamação	129	180	AUMENTO	39,53%
Denúncia	89	78	DIMINUIÇÃO	12,35%
Solicitação	296	260	DIMINUIÇÃO	12,16%
TOTAL	592	613	AUMENTO	3,54%

A tabela apresentou em termos percentuais e de forma mais detalhada como se deu a variação das manifestações por tipo.

SUGESTÕES ÀS SECRETARIAS MUNICIPAIS

Sugere que as Secretarias Municipais devem estabelecer como meta interna o prazo legal de resposta de 20 (vinte) dias, independente das possíveis prorrogações. Assim como devem ser observados seu conteúdo de resposta, que deverá ser objetiva e precisa, sendo estes os pontos principais de qualidade da resposta satisfatória.

É imperativo observar o conceito de qualidade de resposta, lembrando que a resposta é fornecida para a Ouvidoria do Município, portanto, trata-se de um documento público que transcende o emissor e o destinatário, que devem obedecer as regras de transparência inerente à administração municipal.

O trato com o usuário impõe uma linguagem cidadã, que em si mesma carrega três pilares: expressões simples e linguagem compreensível; comunicação amistosa, não violenta; uso de técnicas de mediação de conflitos para se expressar.

Objetividade e precisão emolduram o conteúdo da resposta, ou seja, é necessário obrigatoriamente ter a indicação da data de execução do serviço ou estimativa de execução, com



a posterior efetividade do serviço. Respostas genéricas, em via de regra, não atingem o objetivo, e nem devem ser emitidas por servidores públicos, tampouco de forma oficial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O município de São Gonçalo do Amarante-CE conta hoje com uma população estimada de 49.306 habitantes, conforme dados do IBGE e abrange mais de cem localidades, sendo isso, um dos desafios encontrados é aproximar a comunidade da gestão pública, contribuindo para que a gestão pública do município seja ainda mais participativa.

Essa aproximação entre o cidadão e a gestão pública fortalece o trabalho da Ouvidoria Municipal, tornando a comunicação entre o poder público e a sociedade civil mais ágil, proativa e afetiva. É oportuno afirmar que a procura pelo serviço da Ouvidoria é crescente, na busca da resolução dos problemas cotidianos do município.


O atendimento ao cidadão quando acolhido, constrói em si uma base de confiança na manutenção dos seus direitos, pois é através desse contato que se estabelece uma parceria.

A Ouvidoria atua como um liame entre cidadãos e Secretarias, garantindo que as solicitações sejam atendidas e respondidas, deste modo a Ouvidoria coloca-se totalmente a disposição da população no cumprimento de sua missão.

Diante da realidade encontrada durante as ações da Ouvidoria Itinerante, pode-se observar que em algumas localidades o acesso à informação e à tecnologia, ainda é precário, dessa forma, firma-se o compromisso de desenvolvimento de ações que promovam ainda mais a participação social.

Para 2023 esta Ouvidoria Municipal, busca aproximar os cidadãos da administração pública municipal atuando com responsabilidade, eficiência e transparência.

São Gonçalo do Amarante/CE, 30 de janeiro de 2023


Erinaldo Moraes Soares
Ouvidor do Município

