



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2023



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

SECOT
Secretaria de
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

Antônio Estácio Ferreira de Sousa
Secretário Executivo de Controladoria, Ouvidoria e Transparência

Erinaldo Moraes Soares
Ouvidor do Município

Beijane de Almeida Souza
Advogada





SUMÁRIO

1.	Apresentação.....
2.	Base Legal.....
3.	Visão Geral Organizacional.....
4.	Atuação das Secretarias e Órgãos.....
5.	Atendimento.....
6.	Manifestações.....
7.	Tipologia.....
8.	Atendimento Mensal.....
9.	Direcionamentos.....
10.	Assuntos.....
11.	Formas de Respostas.....
12.	Prazo de Respostas.....
13.	Manifestações por Distrito.....
14.	Ações Realizadas.....
15.	Comparativo de Demandas nos Exercícios de 2022 e 2023.....
16.	Considerações Finais.....





APRESENTAÇÃO

Em cumprimento a Lei Municipal nº 1.156/2013 que dispõe sobre o acesso as informações do Portal da Transparência do Município , estamos apresentando no presente relatório um levantamento geral de todas as atividades e ações que foram desenvolvidas pela Ouvidoria do Município no exercício do ano de 2023.

A Ouvidoria Geral do Município é o setor responsável por receber as demandas da população, prezando sempre pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias na prestação dos serviços. É um instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados a sociedade gonçalense . Assegurando a todos os interessados o direito de apresentar solicitações ,apontar disfunções ou, ainda arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos disponíveis .

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 2023.

O desígnio do presente relatório é apresentar o desempenho da ouvidoria, observando as ações desenvolvidas e demonstrando que toda manifestação recebida foram analisadas, providenciando-se as respostas no prazo certo, como também propondo recomendações voltadas a contribuir para a promoção e melhoria dos serviços, prestados pela Prefeitura Municipal de São Gonçalo do Amarante/CE.

O município deve recorrer a ouvidoria, quando não tiver reposta ou solução satisfatória junto aos órgão públicos municipais, desde o mau atendimento, ou deixado de ter seus direitos garantidos atuando na solução destas, além de elaborar sugestões e propostas que contribuam no aperfeiçoamento dos serviços executados.





BASE LEGAL

O relatório anual de ouvidoria, utilizou como base os relatórios mensais do Sistema da Rede Participar. Após análise desses relatórios gerados pelo sistema pretende-se tão somente dispor de maneira estratégica e transparente as informações que chegam à Ouvidoria. As manifestações recebidas são protocoladas no sistema, pelo qual o cidadão acompanha todo o trâmite de seu protocolo, via link cadastrado no recebimento de sua manifestação.

Conforme, do art. 14, II, 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 sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

O Relatório Anual da Ouvidoria do Município baseia-se nos indicadores, 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;
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;
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:





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

SECOT
Secretaria de Controladoria,
Ouvidoria e Transparência

***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.*

ATUAÇÃO DAS SECRETARIAS E ÓRGÃOS

De acordo com 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, 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.

Deste modo, 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.





Buscamos sempre o fortalecimento da Ouvidoria do Município de São Gonçalo do Amarante/CE, através de capacitações, congressos, seminários realizados pela Associação Brasileira de Ouvidores.

ATENDIMENTO

A Ouvidoria do Município de São Gonçalo do Amarante, tem como principal finalidade atuar como mediadora entre o cidadão e a Administração Municipal de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos para o fortalecimento da relação entre ambos. É por meio da Ouvidoria que são recebidas e encaminhadas todas as manifestações referentes aos procedimentos e ações da Administração Municipal e dos agentes públicos .

Durante o ano de 2023 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; e do WhatsApp (85) 98107-8622 e através do e-mail institucional: ouvidoria@saogoncalodoamarante.ce.gov.br.

Além das ações intinerantes desenvolvidas em parceria com as secretarias durante realizações de atendimentos diversos nos distritos/localidades fazendo com que a população participe contribuindo de maneira eficaz na sugestão de políticas públicas e melhorias na execução e qualidade dos serviços oferecidos para a população.

MANIFESTAÇÕES





Através dos canais de atendimentos, foram recebidas 638 manifestações, sendo elas divididas por semestre em um quantitativo de 306 no primeiro semestre e 332 no segundo semestre, conforme apresentado na tabela abaixo:

	Simplifique	E-SIC	Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Total Geral
1º Semestre	2	19	16	3	104	58	104	306
2º semestre	1	29	12	4	104	76	106	332
Total 2023	3	48	28	7	208	134	210	638

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.

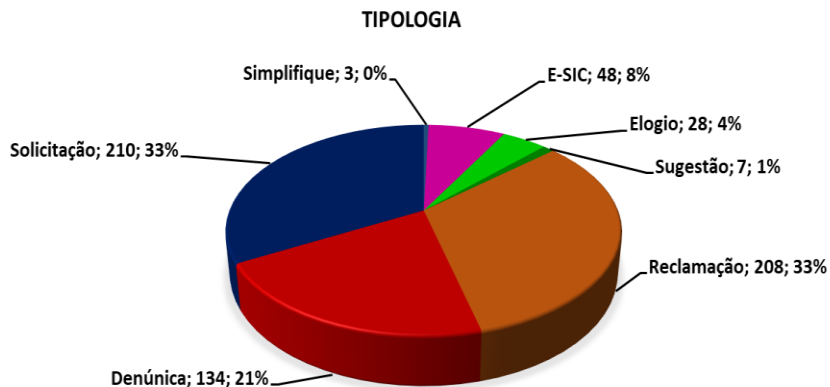
Sugestão: Quando propõe ideias para aprimoramento da prestação dos serviços

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.

De acordo com o gráfico abaixo, apresentamos as proporções por tipologia:





ATENDIMENTO MENSAL

Catalogamos no ano de 2023 um total de 638 manifestações que foram protocoladas no sistema de Ouvidoria.

As manifestações mensais com o seu devido quantitativo de casos são publicadas por meio de Relatórios gerador pela rede participar, divulgados no Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de São Gonçalo do Amarante/CE.

O relatório inclui detalhamento da manifestação por tipo, distribuído por mês. Segue na tabela, o detalhamento por tipo de manifestação:

TIPOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL GERAL
Simplifique	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
E-SIC	6	2	2	0	6	3	8	4	2	1	2	12	48
Elogio	2	4	5	2	0	3	3	1	2	2	3	1	28
Sugestão	0	2	1	0	0	0	2	1	0	0	0	1	7
Reclamação	17	12	16	16	20	23	26	10	21	21	13	13	208
Denúncia	8	8	5	11	14	12	14	6	13	14	15	14	134
Solicitação	16	20	31	10	15	12	14	13	14	33	14	18	210
Total	49	49	61	39	55	53	67	35	52	71	47	60	638

DIRECIONAMENTOS

O gráfico a seguir expressa o total de manifestações que cada secretaria e órgão público recebeu através das solicitações da população.





MANIFESTAÇÃO POR SECRETARIA



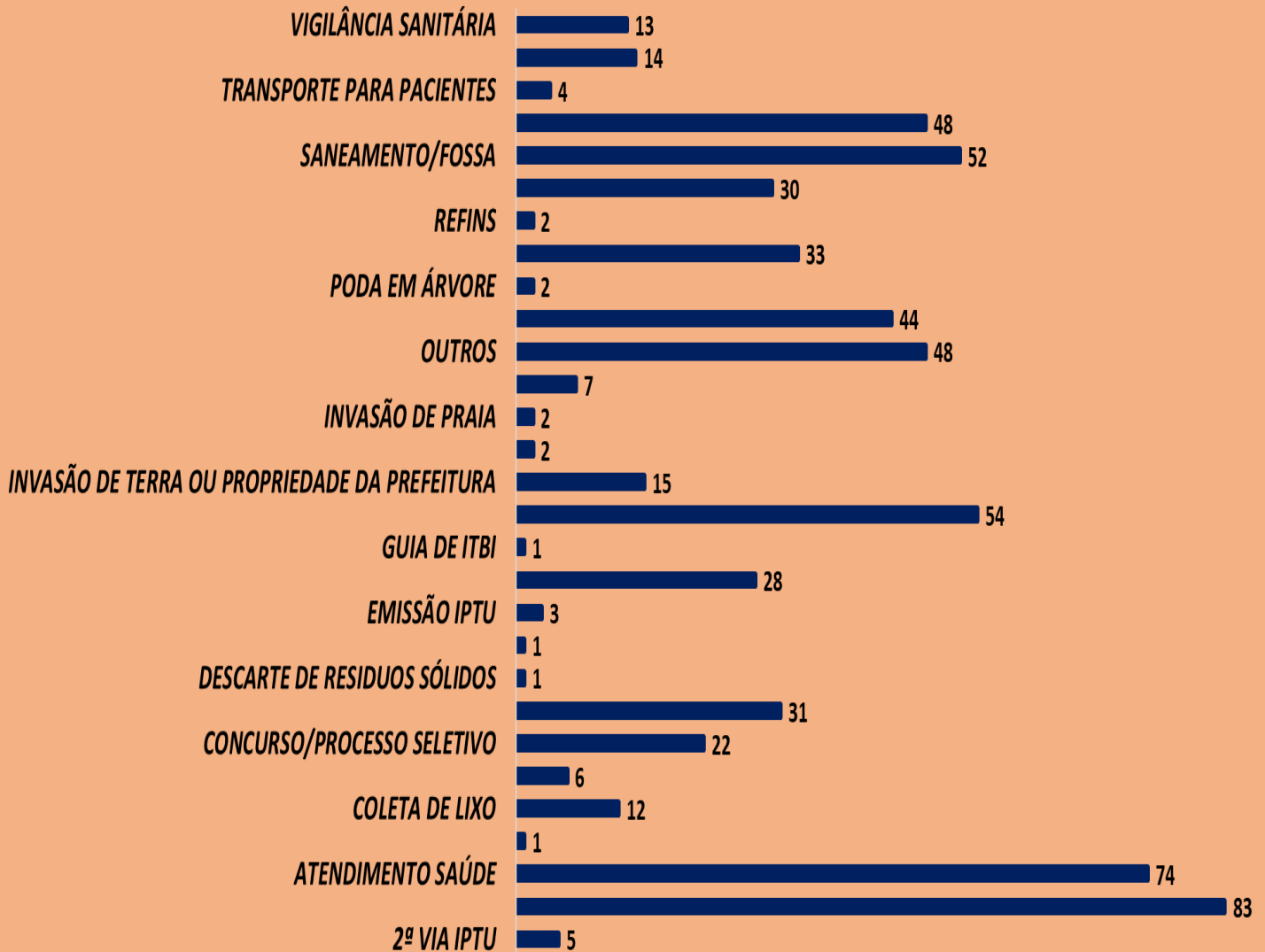
ASSUNTOS

Os assuntos mais abordados nas manifestações são: Abastecimento de Água via carros pipa , Atendimento Geral, Atendimento da Saúde, Invasão de área de dunas, Invasão de área de praia, Coleta de Lixo/Entulho, Concurso/Processo Seletivo, Construção Irregular, Escolas/Educação, Descarte de resíduos sólidos, Descarte irregular de esgoto, Iluminação Pública, Manutenção de Órgãos Públicos, Pedido de Informações, Poda em Local Público, Poluição Ambiental, 2ª via/emissão de IPTU, Guia de ITBI, REFINS, Reparo em Estradas, Invasão de terras ou propriedade da prefeitura, Saneamento/Fossa, Serviço, Trânsito, Transportes para pacientes, Vigilância Sanitária, e inúmeros outros assuntos menos comuns ,mas que são tratados com a mesma relevância.





MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO



A somatória dos assuntos abordados, conforme as especificações do gráfico acima contabilizam 638, as demais manifestações que não configuram com os temas, foram registradas como assunto: outros, cuja categoria reúne manifestações de diversas temáticas.



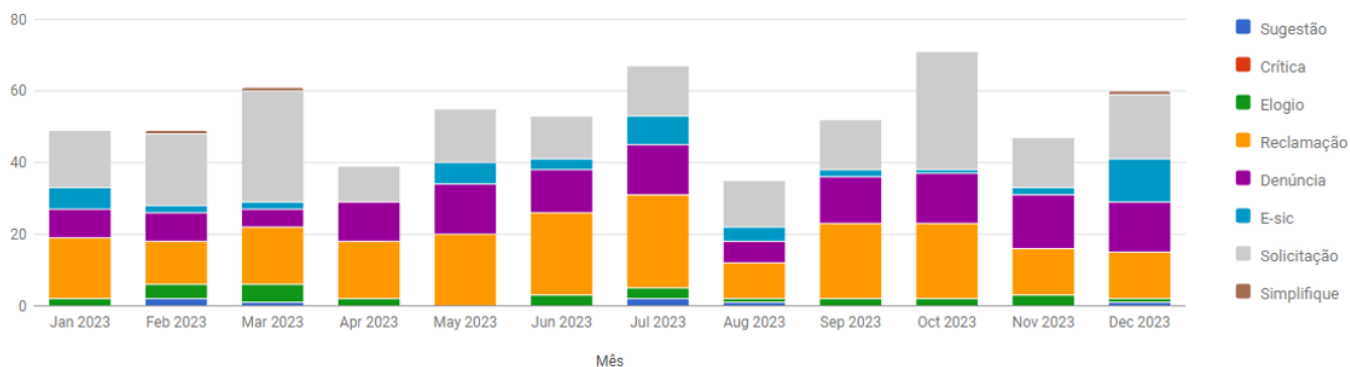


FORMAS DE RESPOSTA

Na abertura do protocolo é feito o cadastro do manifestante, onde os dados do solicitante são inclusos no formulário eletrônico, com o seu endereço de e-mail, 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 Manifestação

Situação de protocolos nos últimos 12 meses



Período	Sugestão	Elogio	Reclamação	Denúncia	E-SIC	Solicitação	Simplifique	Total por período
2023	7	28	208	134	48	210	3	638
Total por Tipo	7	28	208	134	48	210	3	638

PRAZO DE RESPOSTA

Todos os protocolos recebidos via ouvidoria tem o prazo de resposta estabelecido pela Lei 13.460/2017, que em seu art. 16, paragrafo único, estabelece que o órgão ou Secretaria deverá responder à Ouvidoria dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável



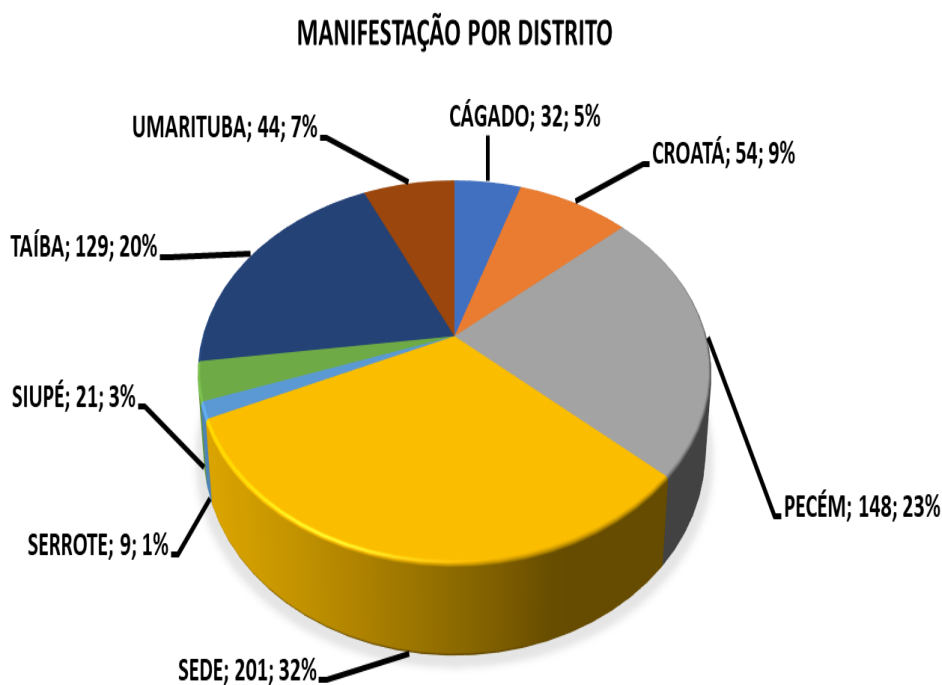


por igual período de forma justificada, e por conseguinte a Ouvidoria deverá responder ao usuário no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período de forma justificada; como da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), art. 11, §1º e §2º, onde o órgão ou secretaria deverá responder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

MANIFESTAÇÕES POR DISTRITOS

O município de São Gonçalo do Amarante é constituído pela Sede e 7 distritos, que são: Serrote, Siupé, Taíba, Umarituba Cágado, Croatá, Pecém.

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





AÇÕES REALIZADAS

Durante o exercício do ano de 2023, foram realizadas algumas ações através da Ouvidoria, destacamos :

1. Cerimônia de reconhecimento no mês de janeiro/2023 dos servidores elogiados pelas funções prestadas ao público no ano de 2022.
2. Participação da Ouvidoria no Seminário Nacional de Ouvidores realizado em Fortaleza no Tribunal Regional Eleitoral nos dias 15 e 16/03/2023.
3. Prova em recertificação em Ouvidoria para o Ouvidor Municipal realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores no mês de julho/23.
4. Participação na XI Conferência Municipal de Assistência Social do Município.
5. Encontro do Instituto de Previdência Social de SGA “vou me aposentar e agora?!”, em setembro/2023
6. Visitas da Ouvidoria as secretarias municipais e órgãos coletando dados e informações que se encontra em trâmites ou atraso no sistema de ouvidoria para assim devolver de forma dentro dos prazos aos manifestantes suas solicitações estabelecidos no prazo previsto pela lei.
7. 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.

Nas ações foram realizados trabalho de divulgação junto as secretarias, com a entrega de panfletos informativos além de conversas com os munícipes, orientando-os na participação efetivamente os seus direitos como cidadão.

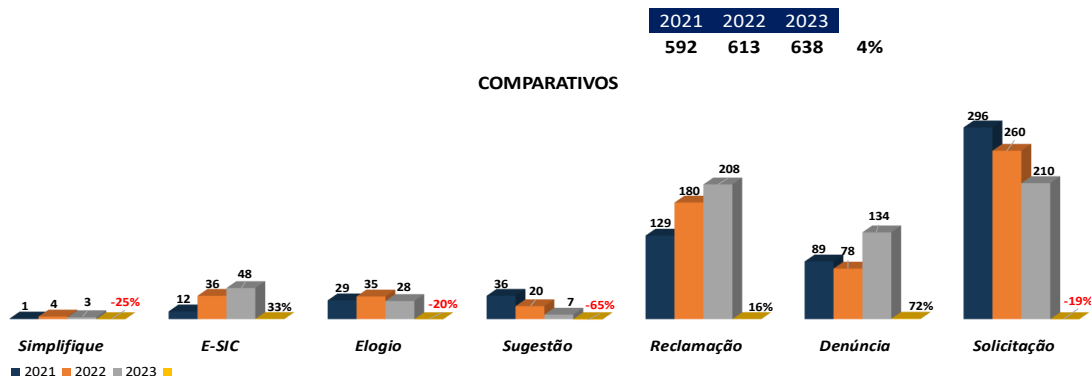
COMPARATIVO DE DEMADAS NOS EXERCÍCIOS DE 2022 à 2023

De janeiro a dezembro de 2023, foram registradas 638 manifestações, enquanto que no ano anterior foram registradas 613. No gráfico seguinte, pode-se visualizar e entender





melhor essa variação, em nossas demandas.



De modo geral houve um aumento, de aproximadamente, 4,00% nas manifestações de 2023, quando comparadas ao ano de 2022.

TIPO	2021	2022	2023	%	VARIAÇÃO
Simplifique	1	4	3	-25%	Diminuição
E-SIC	12	36	48	33%	Aumento
Elogio	29	35	28	-20%	Diminuição
Sugestão	36	20	7	-65%	Diminuição
Reclamação	129	180	208	16%	Aumento
Denúncia	89	78	134	72%	Aumento
Solicitação	296	260	210	-19%	Diminuição
Total	592	613	638	4%	

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





CONSIDERAÇÕES FINAIS

O município de São Gonçalo do Amarante-CE, situado na região metropolitana de Fortaleza, conta hoje com uma população estimada de 54.143 habitantes, com uma área de 842,635 km² (Dados do IBGE referente ao último censo de 2022), abrangendo 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.

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico na construção da democracia de todo cidadão, ela mantém um elo de solicitações via gestão municipal, por meio dela se estabelece os procedimentos de comunicação entre o cidadão, o público e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, afim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas no processo de trabalho.

Depois de avaliados todos os dados, relacionando dificultadores, do ponto de vista das expectativas externas, com o objetivo de reflexão institucional e possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade, observou-se que, de modo geral, a gestão pretende aumentar ainda mais a interação com a sociedade, onde todos os setores se comuniquem com a Ouvidoria tempestivamente, onde suas deliberações e notícias sobre as ações em andamento serão divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

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 trabalho da ouvidoria tem se revelado, super importante sendo uma ferramenta de agilização na prestação de serviços a população de modo que todo cidadão participe da





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

SECOT
Secretaria de Controladoria,
Ouvidoria e Transparência

gestão da cidade onde seu chamados servem de instrumento de avaliação melhoria e qualidade do aprimoramento e da eficiência da administração, onde temos o propósito de atender sempre da melhor maneira possível nossos gonçaleses, aproximando cada vez mais, o cidadão da gestão.

Para 2024 esta Ouvidoria Municipal, busca aproximar os cidadãos da administração pública municipal realizando mais ações itinerantes, aproximando as comunidades, inserindo os cidadãos nas discussões relacionadas aos serviços prestados a comunidades.

São Gonçalo do Amarante/CE, 30 de janeiro de 2024


Erinaldo Moraes Soares
Ouvidor do Município





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

SECOT
Secretaria de Controladoria,
Ouvidoria e Transparência

