



Relatório Anual de Ouvidoria - 2022



PREFEITURA DE
ALEGRE



Apresentação:

A Ouvidoria deve atuar na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública. Deve, ainda, contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação; agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade; atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional; valorizar cada anseio do público interno e externo junto à Administração Pública.

É com satisfação que, nos termos do Art. 14, II e Art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, apresentamos o **Relatório Anual de Atividades da Superintendência de Ouvidoria e Participação Social do Município de Alegre/ES**.

Esse relatório tem por finalidade apresentar das atividades desenvolvidas referente ao ano de 2022 e demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pelo Órgão.

Suas atribuições, organização e funcionamento estão regulamentadas na Lei Municipal nº 3.455/2017.

1. Atividades desenvolvidas

As atividades desenvolvidas no ano de 2022 tiveram como base o Plano de Ação – 2022 da Unidade Central de Controle Interno, e estão em consonância com as diretrizes emanadas da Lei Federal nº 13.460/2017, Lei Municipal nº 3.455/2017, bem como, com os critérios de Avaliação estabelecidos no Plano de Ação do Programa “Time Brasil” da Controladoria Geral da União-CGU.

1.1) Ações da Superintendência de Ouvidoria e Participação Social

1.1.1 Recebimento de manifestações

A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, classifica, trata e responde as manifestações típicas de Ouvidoria, que trata a Lei 13.460/2017 (elogios, sugestões, solicitações, reclamações e demais pronunciamentos de usuários), conforme estabelecido na Lei Municipal nº 3.455/2017, como também, as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, Fala.BR.

No exercício de 2022, a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, recebeu **252 manifestações**, provenientes de órgãos jurisdicionados, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos, sendo **247 manifestações típicas de Ouvidoria** e **05 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação**.

Dentre os meios utilizados para formalizar os registros, destacou-se o acesso por meio eletrônico. Sendo o e-mail e a plataforma eletrônica do Fala.BR os mais utilizados.

Em comparação ao **exercício de 2021**, ocorreu uma sutil diminuição no recebimento de manifestações, tendo em vista que foram registradas 306 manifestações.



Abaixo, será demonstrado a análise dos pontos recorrentes, o **motivo** das manifestações e as **providências** adotadas pela administração.

Categoria	Destinatário	Motivos	Providências
Solicitação	SESA	Solicitação para adotar providências quanto à proliferação de ratos	A Secretaria informou que realiza periodicamente aplicações de produtos para controle dos ratos na rua informada
Solicitação	SEOSU	Apreensão de animais na rua Ruth Alice	A Secretaria informou que a proprietária retirou os animais que haviam no endereço
Solicitação	SESA	Solicita atuação da Vigilância para controlar infestação de caramujos	A Secretaria informou que vem se empenhando para o controle dos caramujos e que nos períodos chuvosos são realizadas aplicações nas áreas afetadas
Solicitação	SEOSU	Solicitação de Limpeza na Rua Fortunato de Paula	A Secretaria informou que a demanda foi atendida e a limpeza foi realizada pela equipe da SEOSU
Solicitação	SEOSU	Solicitação para retirada de um veículo abandonado estacionado em local proibido	A Secretaria informou que foi constatada a veracidade da manifestação, o proprietário do veículo não foi localizado e sugeriu acionar a Polícia de Trânsito
Denúncia	SEMADS	Denúncia de que estão jogando produtos químicos na lavoura	A Secretaria informou que não foram verificadas irregularidades quanto ao uso de agrotóxicos



Solicitação	SEOSU	Solicitação de Limpeza na Rua Vitório Albani	A Secretaria informou que a limpeza da rua iria entrar no cronograma de trabalho para ser realizado o mais breve possível
-------------	-------	--	---

1.1.2 Manifestações Típicas de Ouvidoria

As demandas típicas de Ouvidoria são recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

- Sistema "Fala.BR"
(<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUri=%2f>);
- Atendimento presencial (no Parque Getúlio Vargas, 01, Centro, Alegre/ES)
- Telefone (28) 3300-0110
- E-mail: ouvidoria@alegre.es.gov.br / ouvidoriadealegre@gmail.com

No que diz respeito à tipologia, conforme art. da Lei Federal nº 13.460/20, as manifestações podem ser classificadas como: denúncias, elogios, sugestões, solicitações, reclamações e demais pronunciamentos de usuários.

1.1.3 Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

A Ouvidoria também é a unidade que recebe os pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011, presencialmente, na sala da Ouvidoria, ou através Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação foram recebidas, através do Fala.BR, **05 pedidos de acesso à informação.**

1.2) Ações de Transparência/Controle Social

1.2.1 Confecção, Monitoramento e Publicação de Checklist

No tocante às ações desempenhadas de Transparência, a Ouvidoria elaborou um checklist com base em Auditoria realizada pelo TCEES, para auxiliar os gestores a certificarem se suas informações estão sendo publicadas corretamente no Portal da Transparência, observando se nenhuma informação deixou de ser lançada, haja vista que a Lei Federal de Acesso à Informação, estabelece quais as informações que devem ser divulgadas de ofício pelos Órgãos Públicos e a consequente obrigatoriedade de alimentação permanente e atualizada. Semestralmente, a SOPS lança os resultados das avaliações no Portal da Transparência.

1.2.2 Implementação do Menu Ouvidoria no Portal da Transparência

Foi implementado o Menu "Ouvidoria Municipal" no Portal da Transparência, com objetivo de reunir as competências e ações realizadas pela Ouvidoria, como a divulgação de seus relatórios, cartas de serviços, legislações, dúvidas frequentes, a fim de facilitar ao usuário o amplo acesso das informações, em homenagem aos princípios da Eficiência e Publicidade da Administração Pública.



1.2.3 Atualização e Confecção da Carta de Serviços das Unidades

Foi confeccionado nova Carta de Serviços ao Usuário sobre o Serviço de Informação ao Cidadão, também foi providenciado a atualização da Carta de Serviços da ouvidoria de acordo com o modelo padrão das Cartas de Serviços da Administração Pública Municipal.

A SOPS em parceria com a UCCI, implementou novo menu “Carta de Serviços ao Usuário” a fim de que todos as Unidades possam publicar os principais serviços prestados e disponibilizou modelo padrão de Carta de Serviço, com todos os requisitos elencados para as unidades.

Posteriormente, providenciou os lançamentos de todas as Cartas de Serviços das Secretarias, Órgãos e Autarquias no menu “Carta de Serviços ao Usuário” no Portal da Transparência.

1.2.4 Declaração de Desclassificação das Informações

Foi elaborado e publicado no Portal da Transparência, a declaração que informa que não há, até o momento, rol de informações classificadas e desclassificadas nos últimos doze meses em cada grau de sigilo, perante a Ouvidoria Municipal de Alegre/ES, em observância ao art. 45 do Decreto Federal nº 7.724/2012 e na forma da Lei Municipal nº 3.450/2017.

1.3) Outras Atividades Desenvolvidas

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a Ouvidoria desempenhou, em 2022, as seguintes atividades:

1.3.1 Participação da servidora no evento:

- ENFOC 2022 - POLO VII ALEGRE - Práticas de Gestão em Ouvidorias na Era da Informação – TCE-ES

1.3.2 Conclusão do Programa Time Brasil da CGU

A SOPS como colaboradora da UCCI, atendeu todos os itens pactuados no Plano de Ação do Programa Time Brasil da CGU, as ações foram voltadas para auxiliar o município no aprimoramento da gestão pública que atuou nas áreas de Transparência, Integridade e Participação Social, tendo as atividades sido cumpridas de forma tempestiva e integral, submetendo o Relatório Final das atividades aos membros da CGU de forma antecipada ao prazo estipulado.

1.3.2 Publicações no Portal da Transparência

- Publicações de documentos nos menus: Conselhos Municipais, Integridade; Carta de Serviços; Controle Interno; Saúde, Educação, Repasses, Institucional.
- Confecção da Carta de Serviços completa;
- Regulamentação do Decreto nº 12.688/2018 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da administração pública;



2. Dados quantitativos das atividades desenvolvidas no 1º Trimestre de 2022:

No primeiro trimestre de 2022, a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **64 manifestações**, sendo todas as manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) não houve registros de manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.

3. Dados quantitativos das atividades desenvolvidas no 2º Trimestre de 2022:

No segundo trimestre de 2022, a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **71 manifestações**, sendo todas as manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) e 01 registro oriunda da Lei de Acesso à Informação.

4. Dados quantitativos das atividades desenvolvidas no 3º Trimestre de 2022:

No terceiro trimestre de 2022, a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **74 manifestações**, sendo todas as manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) e 02 registros oriundos da Lei de Acesso à Informação.

5. Dados quantitativos das atividades desenvolvidas no 4º Trimestre de 2022:

No quarto trimestre de 2022, a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **43 manifestações**, sendo todas as manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) e 02 registros oriundos da Lei de Acesso à Informação.

6. Considerações Finais

As atividades do exercício de 2022 foram voltadas a consolidar e fortalecer a Ouvidoria do município como um elo entre os cidadãos e a Administração Pública, com o compromisso de manter a satisfação dos usuários, esclarecendo os direitos dos cidadãos e buscando soluções para as questões levantadas, elevando continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança nas atividades realizadas.

Em 2023 a Ouvidoria prosseguirá no aprimoramento de suas atividades, por meio da agilidade no atendimento das demandas, da melhoria da qualidade das respostas encaminhadas e, juntamente com as Secretarias da Administração Pública, da evolução do processo de comunicação e tratamento dos relatos de irregularidades recebidos.

Alegre/ES, 23 de dezembro de 2022.