RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2021

Ouvidoria Municipal de Caetité - BA

PREFEITURA DE CAETITÉ
CONSTRUINDO UM NOVO TEMPO

Prefeito Municipal

Valtécio Neves Aguiar

Vice - Prefeito

Walmique Da Trindade Silva

Ouvidor Municipal

Milton Alvino Caldeira Filho

SUMÁRIO

1. Apresentação 4
2. Introdução 5
3. Manifestações do período 7
3.1 Canal de entrada das manifestações 8
3.2 Manifestações arquivadas 9
3.3 Processo de tratamento das manifestações 9
4. E-sic e Sic 11
5. Motivação das manifestações 11
6. Manifestações recorrentes e ações adotadas pela Administração Pública para a solução das demandas 13
6.1 Assunto: Atendimento 13
6.2 Assunto: Serviços Urbanos 14
6.3 Assunto: Saúde 14
7. Atuações diversas da Ouvidoria 15
Referências 15
Anexos 16

1. Apresentação

No contexto atual da pandemia da Covid-19, a Ouvidoria torna-se de crucial importância no setor público para a mensuração dos resultados e análises quanti-qualitativas sobre o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos do município. Através dela, é possível analisar as maiores demandas de determinado órgão e propor melhorias aos setores, em conjunto com a Administração Central. Cabe destacar que, a ouvidoria não é um mero espaço de recebimento de manifestações, vai para muito além disso. As atividades que lhe são atribuídas favorecem à comunidade no acompanhamento do trabalho da Gestão e evidenciam os caminhos a serem seguidos para que sejam criadas as metas e os planos de ação para determinado período.

A pandemia do novo coronavírus trouxe à tona a vivacidade da participação popular no que tange os trabalhos desenvolvidos pela Administração Pública e do conhecimento de seus direitos enquanto usuários dos serviços públicos. São muitos os desafios vivenciados pela Ouvidoria, e entre eles, cabe salientar o processo de sensibilização dos munícipes em utilizar dos meios legais para a realização e acompanhamento de suas manifestações.

Assegurar aos cidadãos a igualdade de oportunidades e de direitos no acesso de informações, nos princípios da moralidade, transparência e respeito aos indivíduos serão sempre a minha responsabilidade e compromisso assumido com a Administração e a sociedade enquanto estiver no cargo de Ouvidor Municipal.

2. Introdução

Interlocutora da Administração Pública entre os usuários dos serviços públicos, a Ouvidoria Municipal desenvolve suas atividades com a cooperação de todas as Secretarias para o desenvolvimento das atividades e atendimento aos prazos das solicitações dos cidadãos assegurados na Lei Nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso às informações, e da Lei Nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Este relatório, objetiva-se apresentar o primeiro relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal de Caetité-Ba. O quantitativo de manifestações dos cidadãos caetiteenses que aqui se apresentam, são todas formais advindas da Plataforma Fala.BR, do WhasApp, e-mail, formulários de opinião, atendimentos presenciais e ligações telefônicas.

Tendo iniciado o processo de restruturação no mês de março do ano de 2021, a Ouvidoria desde então, atende as seguintes manifestações:

- Reclamações: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- Denúncias: ato que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Sugestões: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;
- Elogios: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido;
- Acesso à Informação: diz respeito às solicitações de informações públicas, conforme disposto na Lei Nº 12.527/2011.

Atende também pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, disposto na Plataforma Fala.BR, a qual a Prefeitura do Município fez a adesão, como a Solicitação de Providências e Solicitação de Simplifique. A primeira diz respeito aos pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal e a segunda diz respeito às solicitações relativas à

simplificação de serviços públicos. Convém destacar que a Ouvidoria objetiva-se aproximar o cidadão à administração pública evidenciando os valores da transparência, moralidade e respeito mútuo.

Em suma, serão apresentadas informações relativas ao trabalho da Ouvidoria na obtenção dessas respostas, evidenciando caminhos para ampliação da transparência e aprimoramento da gestão, destacando o valor das manifestações dos cidadãos, fazendo assim valer seus direitos fundamentais ao livre acesso das atividades exercidas pela Prefeitura.

Prefeitura de Caetité CNPJ: 13.811.476/0001-54
Avenida Profª Marlene Cerqueira de Oliveira, nº 1000 – Centro Administrativo de Caetité,
Bairro Prisco Viana, Caetité – BA 46.400-000 – Fone: (77) 3454-5704
www.caetite.ba.gov.br

3. Manifestações do período

A Ouvidoria Municipal de Caetité, iniciou suas atividades no mês de março do ano de 2021 e no mesmo mês, fez a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias passando a utilizar gratuitamente a Plataforma Fala.BR, que é um sistema integrado de acesso à informação e de registro e tratamento de manifestações de ouvidoria, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União.

Entre os meses de abril e dezembro de 2021, conforme é apresentada na tabela 01, foram recebidas 383 manifestações de Ouvidoria e 11 solicitações de Acesso à Informação (lei de nº 12.527/2011), resultando em 394 manifestações. Todas essas, foram devidamente registradas no setor, e entregue ao manifestante o número de protocolo para acompanhamento de sua demanda.

Tipo de manifestação	Quantidade
Solicitação de providências	173
Reclamação	44
Denúncia	12
Elogio	63
Sugestão	22
Comunicação Anônima (Reclamação/ Denúncia)	69
Acesso à Informação	11
Total	**394**

Tabela 01

No gráfico 01, apresenta-se em porcentagem a distribuição das manifestações por tipo. Nele, percebe-se que, as solicitações de providências foram as pioneiras dos registros na Ouvidoria no ano de 2021, obtendo 44% do número total de manifestações.

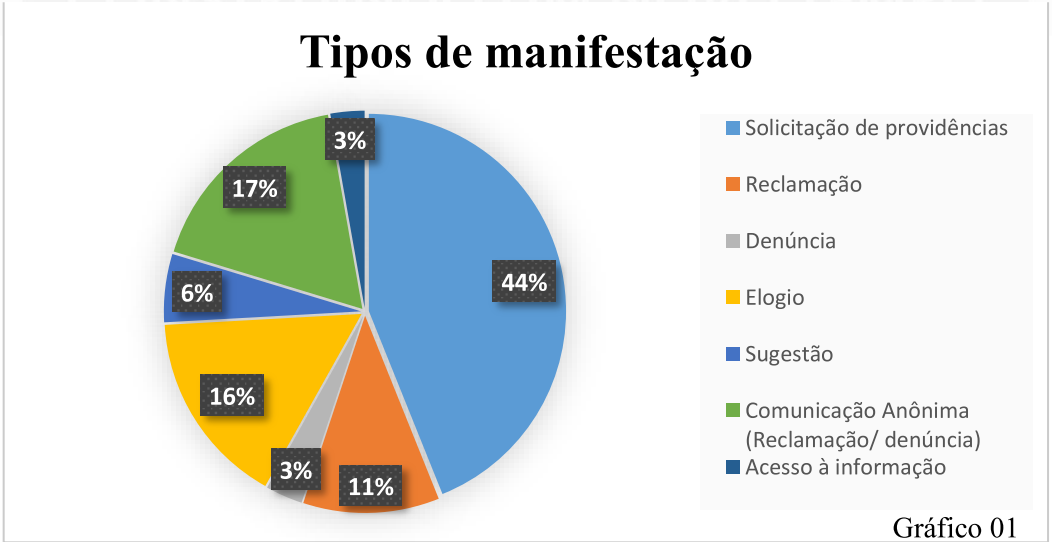


Gráfico 01

3.1 Canal de entrada das manifestações

Por conhecer as distintas realidades do município, tanto territorialmente quanto espacialmente, o maior obstáculo inicial da Ouvidoria foi ampliar os meios de comunicação para receber as demandas dos cidadãos, obstáculo esse que foi enfrentado nos meses iniciais de trabalho.

Atualmente, são seis meios de comunicação disponíveis aos manifestantes para contatar a Ouvidoria, são eles: o e-mail, ligações telefônicas em número fixo e móvel, WhatsApp, Plataforma Fala.BR, atendimentos presenciais e por meio dos formulários de registro de opinião disponíveis em alguns pontos de atendimento aos munícipes. É válido destacar que todo meio de recepção de manifestação é válido e contribui com a participação popular, independente de classe social, grau de escolaridade, sexo, credo ou etnia.

No gráfico 02, é apresentado a porcentagem das manifestações recebidas por canal de entrada.

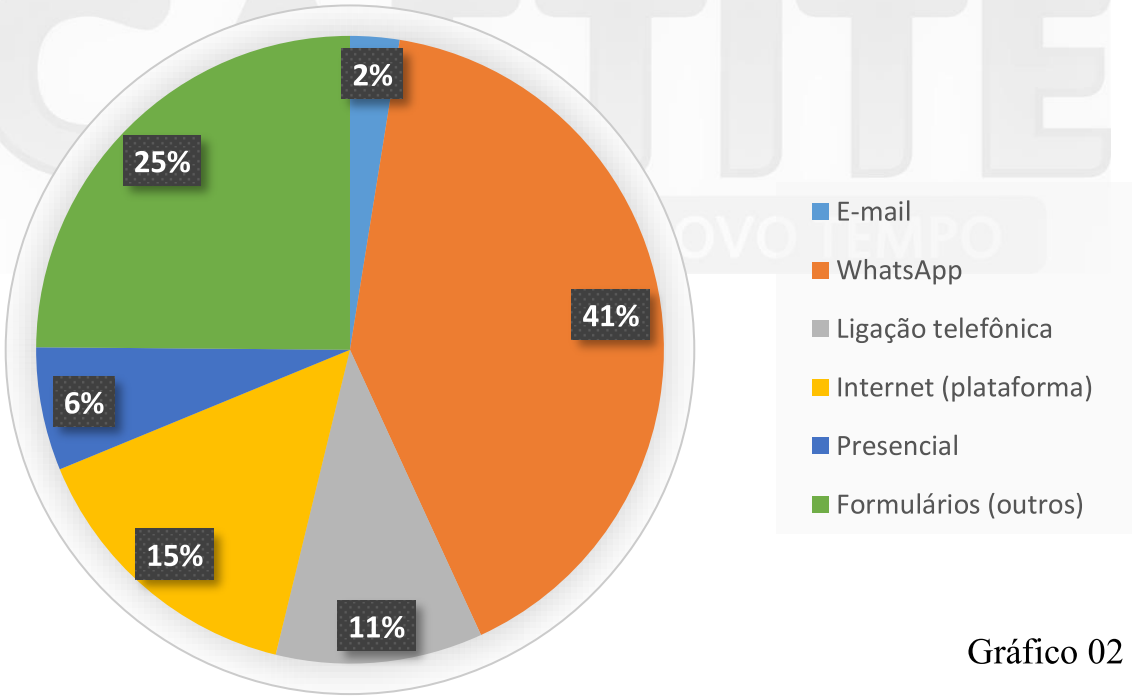


Gráfico 02

Entre os meios de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria, os mais utilizados foram o WhatsApp que obteve ao decorrer do ano de 2021, 41% das manifestações, seguido dos formulários de registro de opinião com 25% das manifestações.

3.2 Manifestações arquivadas

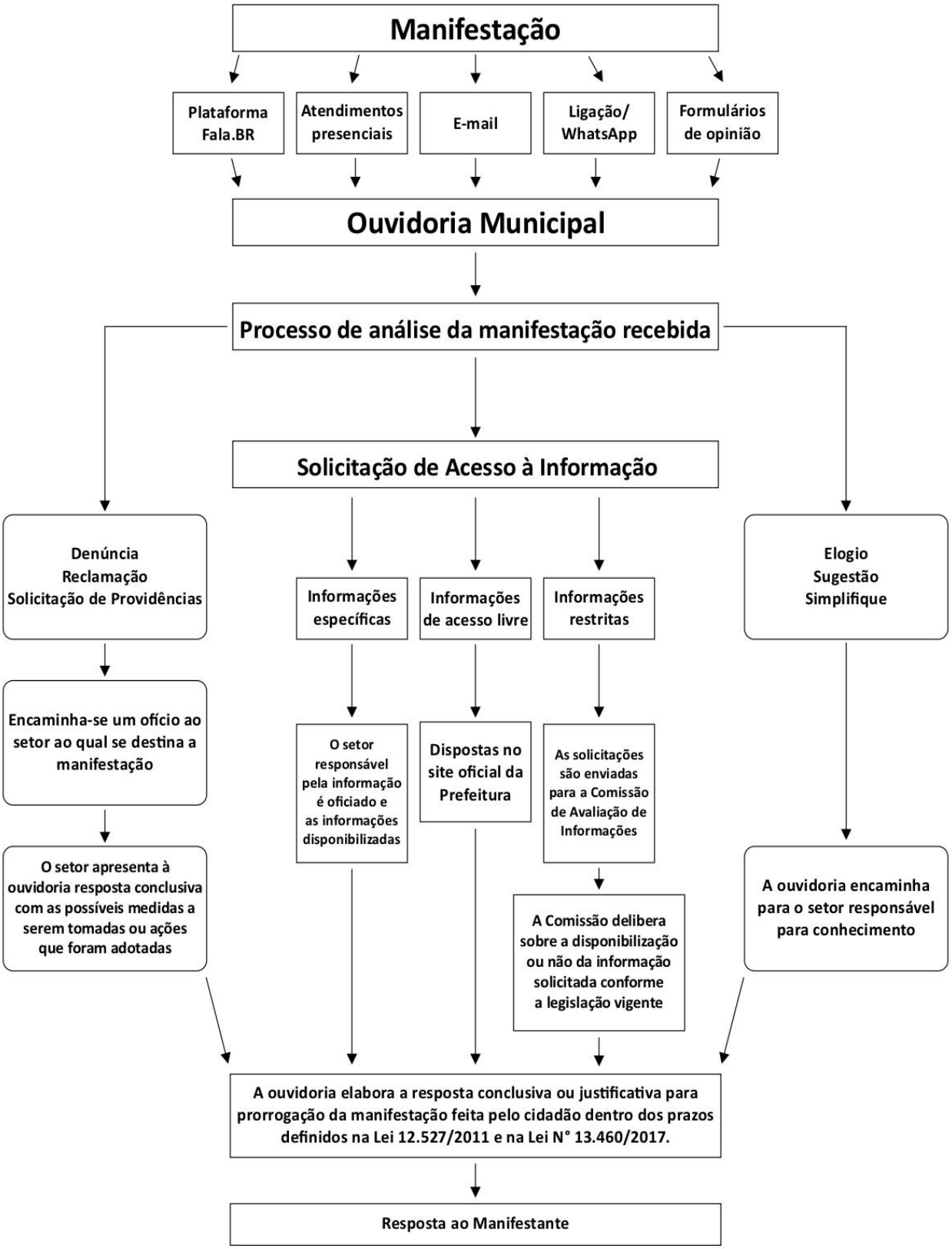
Foram 08 manifestações arquivadas, sejam por duplicidade de manifestação, insuficiência de dados e pedidos de complementação solicitados pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR e não realizados pelos demandantes.

3.3 Processo de tratamento das manifestações

As mensagens enviadas pelos cidadãos à Ouvidoria são chamadas de manifestação. Estas são analisadas pela Ouvidoria e encaminhadas de forma restrita aos órgãos responsáveis pela demanda para atendimento na maior brevidade possível, de forma respeitosa, imparcial e transparente.

No fluxograma 01, é apresentado o processo que é seguido para concluir uma manifestação ou uma solicitação de Acesso à Informação, desde a chegada até a resposta ao cidadão.

FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE CAETITÉ/BA



4. E-sic e Sic

A Ouvidoria Municipal de Caetité também recebe e acompanha os pedidos de Acesso à Informação, por meio do Sistema de Informações ao Cidadão (SIC), físico ou eletrônico. Permite que qualquer pessoa apresente pedidos de Acesso à Informação a Prefeitura de Caetité. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

As respostas conclusivas aos pedidos de Acesso à Informação, diferentemente das manifestações de Ouvidoria (30 dias), serão respondidas em até 20 dias corridos prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa encaminhada ao solicitante, conforme dispõe a Lei 12.527/2011.

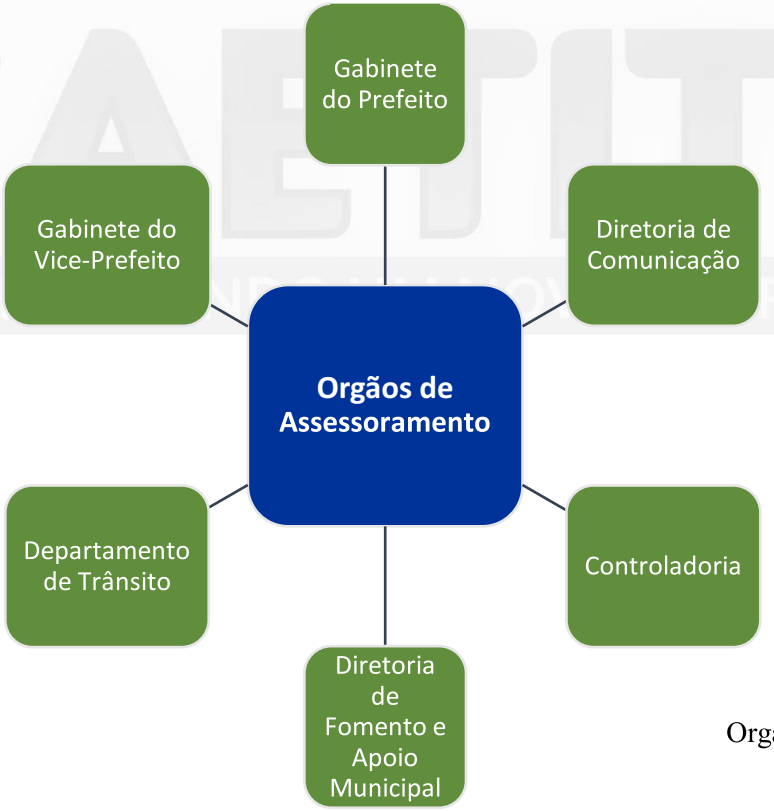
Foram 11 solicitações de Acesso à Informação recebidas na Ouvidoria, tanto pela Plataforma Fala.BR quanto pelos demais canais oficiais disponibilizados. Todos os pedidos foram atendidos dentro do prazo e, os acessos solicitados, concedidos pelos órgãos detentores da informação. As informações restritas foram encaminhadas e respondidas pela Comissão de Avaliação de Informações, em observância à Lei Geral de Proteção de Dados de nº. 13.709/ 2018.

5. Motivação das manifestações

O desejo de participar na tomada de decisões de uma Administração Pública onde dar voz aos cidadãos, receber uma resposta oficial da Prefeitura, sentir-se valorizado enquanto usuário dos serviços públicos ofertados pelo município, são as maiores motivações dos munícipes caetiteenses que procuram pela Ouvidoria para registrar uma manifestação.

Ao procurar pela Ouvidoria, muitos a tratam como uma "resolvedoria", o que é desmitificado dentro do setor no momento que é realizado os atendimentos. Todo o processo de resolutividade de uma manifestação, é acompanhado pela Ouvidoria e realizado pelos órgãos aos quais se destinam as demandas, sejam os órgãos da Administração Específica ou os órgãos de Assessoramento. (organograma nº 01 e nº 02)

Organograma 01



Organograma 02

6. Manifestações recorrentes e ações adotadas pela Administração Pública para a solução das demandas

Toda manifestação é tratada em sua peculiaridade pela Ouvidoria, mesmo com traços de verossimilhança, cada cidadão apresenta de forma distinta a sua insatisfação/satisfação por um serviço público prestado ou atendimento recebido pela Prefeitura.

Para que ocorra a tomada de decisões pela Administração Pública levando em consideração a participação popular, trimestralmente é entregue relatório ao Gestor Municipal das manifestações gerais recepcionadas pela Ouvidoria, com a recorrência de demandas apresentadas pelos munícipes caetiteenses, após isso, de forma conjunta aos órgãos da Administração Espec ífica (secretarias do governo), ações são tomadas para solucionar as problemáticas em evidência.

É válido destacar que dentro do prazo instituído pela Lei 13.460/2017 para concluir o processo de análise de uma demanda, muitas das manifestações que entram na recorrência, são atendidas pela Prefeitura.

As manifestações que apareceram com mais frequência foram relacionadas ao atendimento, serviços urbanos e saúde.

6.1 Assunto: Atendimento

Tantos os elogios quanto as reclamações aos atendimentos fizeram parte das maiores demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal no ano de 2021. Ações foram adotadas pela Prefeitura, a fim de amenizar as reclamações e qualificar os atendimentos realizados pelas secretarias do governo.

Houve palestras de caráter formativo para os servidores municipais, no primeiro e segundo semestre do ano de 2021. No primeiro semestre os momentos formativos foram online devido ao número de casos positivos de covid-19 no período, tendo sido realizadas 06 palestras com o tema: A Importância da Ética e da Humanização no Atendimento ao Público, para grupos específicos que abrangeram mais de 400 servidores municipais.

No segundo semestre, a Prefeitura de Caetité realizou o 1º Workshop de Comunicação e Atendimento ao Público, para os recepcionistas e demais colaboradores que atuam na linha de frente dos atendimentos. O Workshop teve como principal objetivo qualificar ainda mais os servidores municipais para o atendimento cordial e humanizado

ao cidadão, com técnicas de comunicação e atendimento, e apresentar técnicas de mediação de conflitos que surgem no dia a dia.

6.2 Assunto: Serviços Urbanos

As manifestações relacionadas ao quesito Serviços Urbanos foram pautadas em elogios, solicitações de providências, denúncias e reclamações, e abrangeram três secretarias do governo, sendo elas: Secretaria de Serviços Públicos, Secretaria de Recursos Hídricos e Secretaria de Meio Ambiente e Limpeza Pública. O teor das manifestações dizia respeito a manutenção das estradas, calçamento e manutenção de ruas, pedidos de iluminação pública, poda de árvores, reparo nos sistemas de abastecimento de água.

É pertinente ressaltar que o município de Caetité tem uma extensão territorial muito vasta, de acordo com dados de 2020 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a área territorial do Município corresponde a 2.651,536 km², com isso, há uma intensa necessidade de reparo e fiscalização por se tratar de uma área abundante.

Todas as demandas referentes à Serviços Urbanos foram encaminhadas e tratadas pelas secretarias as quais se destinavam. A Prefeitura, por meio da Secretaria de Serviços Públicos, realizou instalação de braços e luminárias na zona rural, iluminação de vias públicas, manutenção de estradas vicinais, com roçagem e máquinas, pavimentação de algumas ruas em bairros periféricos, houve também a contemplação de alguns outros serviços que não foram solicitados pelos cidadãos na Ouvidoria.

Por meio da Secretaria de Meio Ambiente e Limpeza Pública, foram realizadas podas de árvores, limpeza de vias públicas, gerenciamento de resíduos sólidos domésticos entre outros serviços.

Por meio da Secretaria de Recursos Hídricos, foram feitas extensões de rede, instalações de 04 novos poços, 521 ordens de serviços para manutenção de poços tubulares e aquisição de motores e bombeadores para poços tubulares com a finalidade de assegurar o abastecimento nas comunidades rurais, como as demais secretarias, houve outros serviços realizados que não dizem respeito às manifestações recebidas na Ouvidoria.

6.3 Assunto: Saúde

Ao que tange as manifestações relacionadas à Saúde, essas foram pautadas em elogios, solicitações de providências, reclamações e sugestões. Todas estas participações dos cidadãos foram devidamente encaminhadas para a Secretaria Municipal de Saúde e tratadas pelo setor. A Prefeitura, por meio da referida secretaria, adotou algumas medidas visando uma melhor otimização dos serviços prestados. A saber: regularização do SAMU; descentralização da marcação de exames para os distritos; coleta sanguínea dos exames laboratoriais nos distritos; contratação de médicos especialistas para atuar na Atenção Básica e campanhas de sensibilização da comunidade sobre os cuidados necessários para evitar a Covid-19, Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul.

7. Atuações diversas da Ouvidoria

A Ouvidoria e o Controle Interno do Município foram parceiros nos distintos trabalhos desenvolvidos ao longo do ano de 2021. A parceria se deu pela necessidade de dinamizar as manifestações recebidas no setor e para o desenvolvimento de uma mentalidade preventiva no meio laboral em ambos os órgãos.

A Ouvidoria, de forma conjunta ao Controle Interno do Município, esteve em alguns órgãos da Administração Pública, a saber: PSF's, Casa da Gestante, Farmácia Básica, Garagem Municipal, Unidades de Ensino e o CAPS, com o objetivo de conhecer a rotina administrativa dos setores e listar os principais desafios a serem superados por cada um deles no âmbito do desenvolvimento das atividades. Na ocasião, reforçou o seu papel e destacou a importância da prestação de serviços de qualidade a os munícipes caetiteenses.

Todas as visitas tiveram como fruto um relatório, que foi apresentado ao Gestor Municipal com o intuito de conhecer a dinâmica de cada um dos setores visitados, e proceder com possíveis tomadas de decisão, caso julgasse necessário.

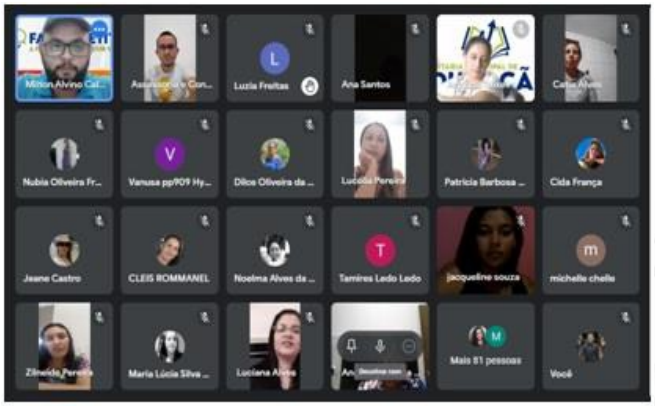
Referências

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. Caetité (BA) - Cidades e Estados. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/ba/caetite.html>. Acesso em 17 de janeiro de 2022.

Anexos

Tópico 6 do relatório: Manifestações recorrentes e ações adotadas pela Administração Pública para a solução das demandas

Assunto Atendimento

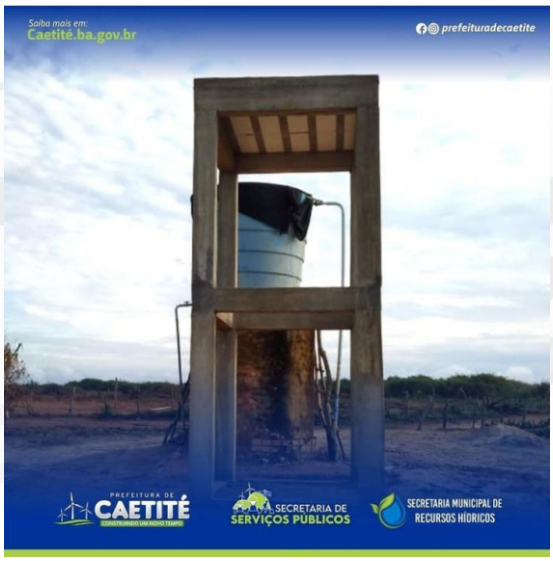


Capacitação para os colaboradores da Prefeitura de Caetité. Imagem à esquerda: palestra formativa online. Imagem à direita, 1° Workshop em Comunicação e Atendimento ao Público.

Assunto Serviços Urbanos

Serviços executados pela Secretaria de Serviços Públicos. Imagem à esquerda: calçamento de rua no bairro São Vicente. Imagem à direita, instalação de braços e luminárias na zona rural do município.

Serviços executados pela Secretaria de Meio Ambiente e Limpeza Pública. Imagem à esquerda: poda de árvores no centro da cidade. Imagem à direita, capina das vias públicas do bairro Nossa Senhora da Paz, sede do município.



Serviços executados pela Secretaria de Recursos Hídricos. Imagem à esquerda: aquisição de motores para a manutenção dos sistemas de abastecimento da zona rural. Imagem à direita, instalação de caixa d'água para ampliação do abastecimento em comunidades rurais.

Prefeitura de Caetité CNPJ: 13.811.476/0001-54
Avenida Profª Marlene Cerqueira de Oliveira, nº 1000 – Centro Administrativo de Caetité,
Bairro Prisco Viana, Caetité – BA 46.400-000 – Fone: (77) 3454-5704
www.caetite.ba.gov.br

Assunto Saúde

Serviços executados pela Secretaria Municipal de Saúde. Imagem à esquerda: atendimento de serviço de fisioterapia em domicílio da Unidade de Saúde da Família em Maniaçu. Imagem à direita, palestra sobre o novembro azul na zona rural do município.