RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2022

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 4

3. Manifestações do período 6

3.1 Canal de entrada das manifestações 7

3.2 Manifestações arquivadas 8

3.3 Processo de tratamento das manifestações 8

4. E-sic e Sic 9

5. Motivação das manifestações 9

6. Manifestações recorrentes e ações adotadas pela Administração Pública para a solução das demandas 10

6.1 Assunto: Reclamações 10

6.2 Assunto: Solicitação de Providências 11

7. Atividades diversas da Ouvidoria 11

1. Apresentação

A Ouvidoria é o local de transformação de situações individuais em soluções coletivas. É onde o cidadão é acolhido, ouvido e convidado a participar da tomada de decisões da Administração Pública, auxiliando-a na mensuração dos resultados e análises quanti-qualitativas sobre o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos do município.

Por meio da Ouvidoria, as manifestações são recebidas, tratadas e respondidas aos cidadãos com ética, imparcialidade e respeito pela individualidade de cada manifestante que a procura. Não é uma "resolvedoria", pois tal atividade compete aos setores aos quais as manifestações são encaminhadas após prévia análise das condições materiais da manifestação recebida no setor.

Em seu segundo ano de funcionamento, a Ouvidoria de Caetité avançou e muito. Ampliou seus meios de recebimento das manifestações e coordenou o Projeto Prefeitura Itinerante que é um instrumento da Prefeitura Municipal, voltado para a interiorização do Poder Executivo, que tem como propósito levar serviços e atender as reivindicações dos cidadãos que visem a melhoria do que é oferecido pela gestão municipal.

Convém destacar as motivações de sempre em relação ao trabalho que vem sendo desenvolvido: 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 responsabilidade e compromisso da Ouvidoria de Caetité para com os munícipes.

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 segundo 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.

3. Manifestações do período

A Ouvidoria Municipal de Caetité é integrante da Rede Nacional de Ouvidorias e utiliza 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 janeiro e dezembro de 2022, conforme é apresentada na tabela 01, foram recebidas 503 manifestações de Ouvidoria (incluindo as manifestações arquivadas) e 10 solicitações de Acesso à Informação (lei de nº 12.527/2011), resultando em 513 manifestações. Todas essas, foram devidamente registradas no setor, e entregue ao manifestante o número de protocolo para acompanhamento de sua demanda.

Classificação das manifestações recebidas - 2022	
Tipo de Manifestação	Quantidade
Comunicações anônimas	44
Denúncia	10
Elogio	27
Reclamação	133
Solicitação de providências	254
Sugestão	26
Acesso à Informação	10
Arquivadas	9
Total: 513	

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 2022, obtendo 49% do número total de manifestações.

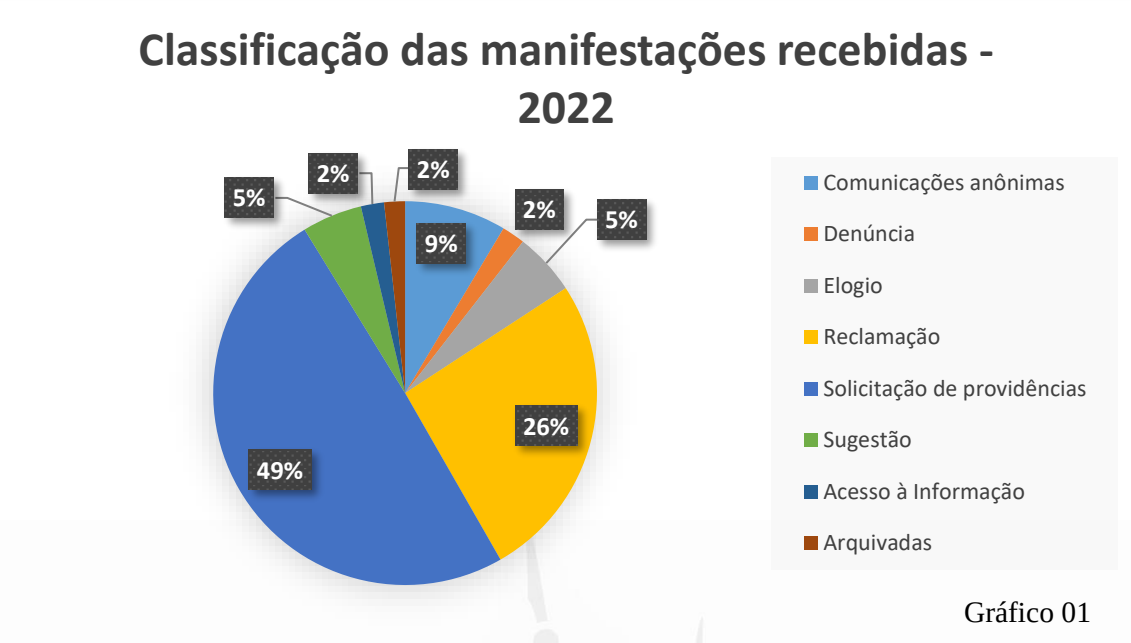

Gráfico 01

3.1 Canal de entrada das manifestações

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.

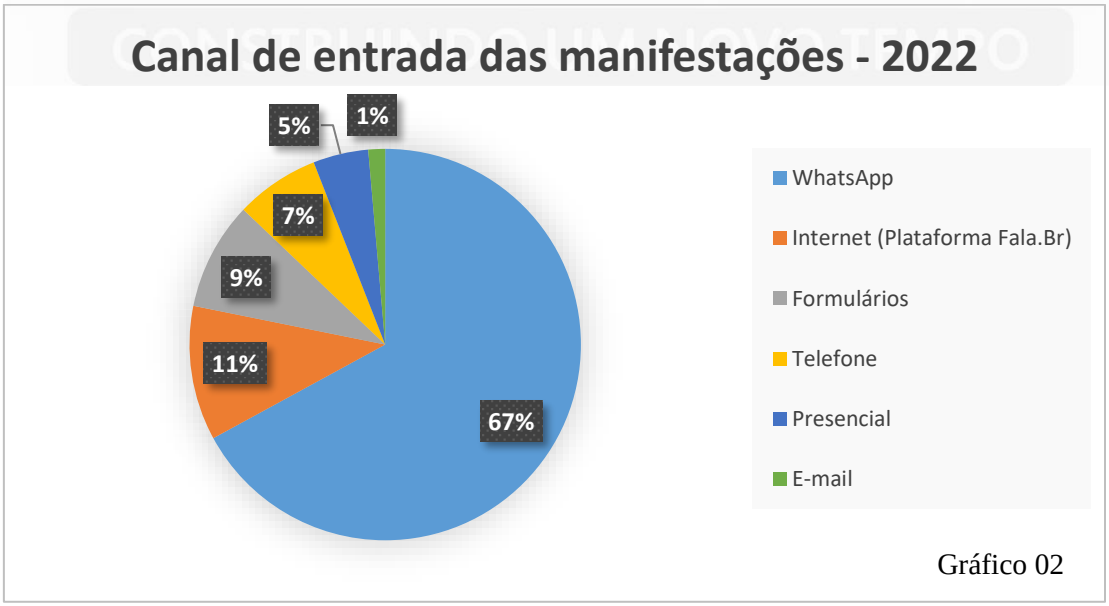

Gráfico 02

Entre os meios de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria, os mais utilizados foram o WhatsApp que obteve ao decorrer do ano de 2022, 67% das manifestações, seguido do registro direto realizado pelo cidadão por meio da Plataforma Fala.br chegando a 11% do número total das manifestações.

3.2 Manifestações arquivadas

Foram 09 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.

Muitos dos cidadãos que procuram a Ouvidoria para o registro de suas manifestações, 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 (Secretarias do Governo Municipal) ou os Órgãos de Assessoramento (Diretorias, Procuradoria Jurídica e demais órgãos ligados ao Gabinete do Prefeito).

No ano de 2022, foram recebidas 513 manifestações incluindo as que precisaram ser arquivadas e os pedidos de Acesso à Informação, desse número 82% foram resolvidas ao decorrer do ano em questão. No gráfico 03 pode ser observado o nível de resolutividade das manifestações pelos órgãos competentes.

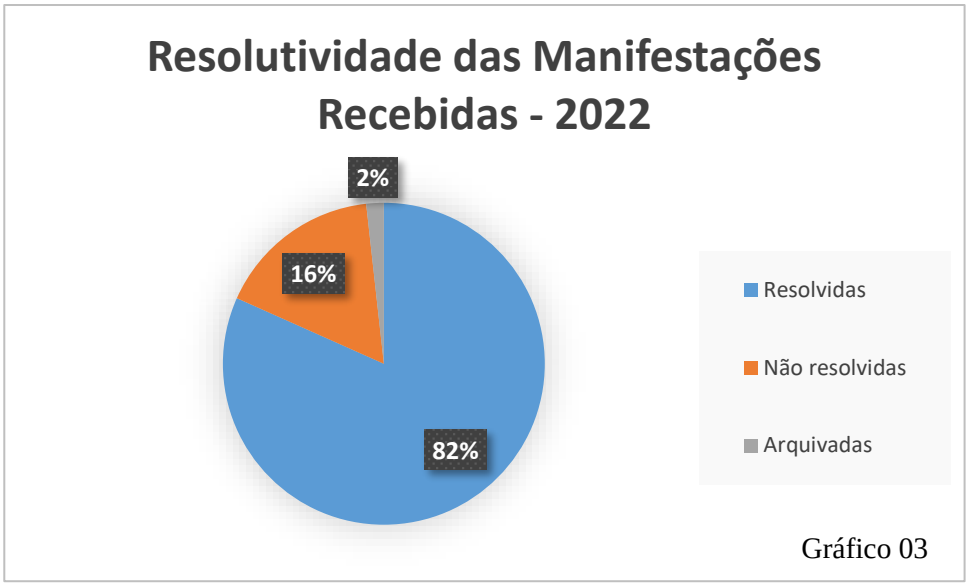

Gráfico 03

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 10 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.

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

Uma manifestação recebida na Ouvidoria, transforma-se em soluções coletivas que favoreçam o bem-estar social e a melhoria dos serviços públicos que são oferecidos pela Prefeitura.

As manifestações recorrentes foram apresentadas ao Prefeito Municipal trimestralmente e soluções para a resolutividade das demandas eram discutidas pelo gestor em reunião com os órgãos competentes para tal finalidade, e a partir disso muitas ações foram 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, foram atendidas pela prefeitura ao decorrer do ano de 2022.

Para solucionar as recorrências das reclamações e solicitação de providências recebidas na Ouvidoria desde o ano de 2021, foi criado o projeto “Prefeitura Itinerante” no ano de 2022 e delegada a Ouvidoria a coordenação do mesmo. Este projeto realizou mais de seis mil atendimentos/serviços quantitativos e inúmeros outros serviços qualitativos nos quatro distritos do município de Caetité (Caldeiras, Brejinho das Ametistas, Pajeú do Vento e Maniaçu) e o povoado de Santa Luzia.

6.1 Assunto: Reclamações

As reclamações do tempo de espera por algum serviço ou insatisfação pelo tempo de conclusão de algum serviço/por atendimentos recebidos, fizeram parte das manifestações recorrentes recebidas pela Ouvidoria Municipal no ano de 2022. Ações foram adotadas pela Prefeitura, a fim de amenizar as reclamações e qualificar os atendimentos realizados pelas secretarias do governo.

A ação prática adotada pela Prefeitura de Caetité, foram a realização de reuniões de alinhamento com as equipes técnicas de trabalho e com os setores responsáveis pela conclusão das obras com o objetivo de otimizar os serviços.

As reclamações recorrentes que dizem respeito a Secretaria Municipal de Saúde, foram realizados a descentralização da marcação de exames para os 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; realização de consultas com médicos especialistas tanto no Projeto da Prefeitura Itinerante que foi realizada nos distritos quanto na Feira Cidadã realizada em parceria com o Governo do Estado na sede do município.

6.2 Assunto: Solicitação de Providências

O teor das solicitações de providências diz respeito a manutenção das estradas, calçamento e manutenção de ruas, pedidos de iluminação pública, poda de árvores, reparo nos sistemas de abastecimento de água.

Todas as demandas referentes à Serviços Urbanos foram encaminhadas e tratadas pelas secretarias as quais se destinavam. A Prefeitura, por meio do projeto "Prefeitura Itinerante", realizou instalação de braços e luminárias na zona rural, iluminação de vias públicas, manutenção de estradas vicinais, com roçagem e máquinas, poda de árvores, limpeza e a contemplação de alguns outros serviços que não foram solicitados pelos cidadãos na Ouvidoria.

Na sede do município, houve a pavimentação de ruas em bairros periféricos, reforma das escolas municipais, limpeza e troca de lâmpadas queimadas em vias públicas, recolhimento de animais em situação abandono, dentre outras ações que procuraram contemplar as solicitações que chegaram até a Ouvidoria.

7. Atividades diversas da Ouvidoria

A Ouvidoria e o Controle Interno do Município são parceiros nos distintos trabalhos desenvolvidos ao longo do ano de 2022. 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, realizou visitas em alguns órgãos da Administração Pública, 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. 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.

Em julho, ainda de forma conjunta do Controle Interno, realizou palestra sobre Controle Social e Participação dos Usuários dos Serviços Públicos na Administração Pública para uma turma de ensino técnico de jovens e adultos. Na oportunidade, a Ouvidoria reforçou o seu papel e destacou a importância da participação popular na tomada de decisões da Prefeitura.

Também foi convidada pela Controladoria Geral da União - CGU, para se apresentar no VII Congresso Baiano de Controle Interno que aconteceu em Salvador-Ba em 05 de agosto de 2022, evento contou com mais 300 municípios de toda Bahia e autoridades correlatas a função de Controle Social. Na Ocasião foram evidenciadas as boas ações desenvolvidas pela Ouvidoria no município desde sua implantação, que vem se destacando pela agilidade na solução das demandas recebidas no setor. A Palestra da Ouvidoria Municipal aconteceu no bloco: Como incrementar as ações de transparência e ouvidoria municipal.

Por fim, convém destacar que nos dias 22 e 23 de novembro a Ouvidoria participou do terceiro Seminário Nacional de Ouvidoria do ano de 2022 organizado pela Controladoria-Geral da União e pelo Instituto Federal Catarinense em Santa Catarina. No evento, houve a promoção de mesas e painéis temáticos, onde foram debatidos temas como o papel das ouvidorias das empresas, a relação entre a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, governança de serviços e proteção ao denunciante.