



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2023

Ouvidoria Municipal de Caetité - BA

Prefeito Municipal

Valtécio Neves Aguiar

Vice - Prefeito

Walmique Da Trindade Silva

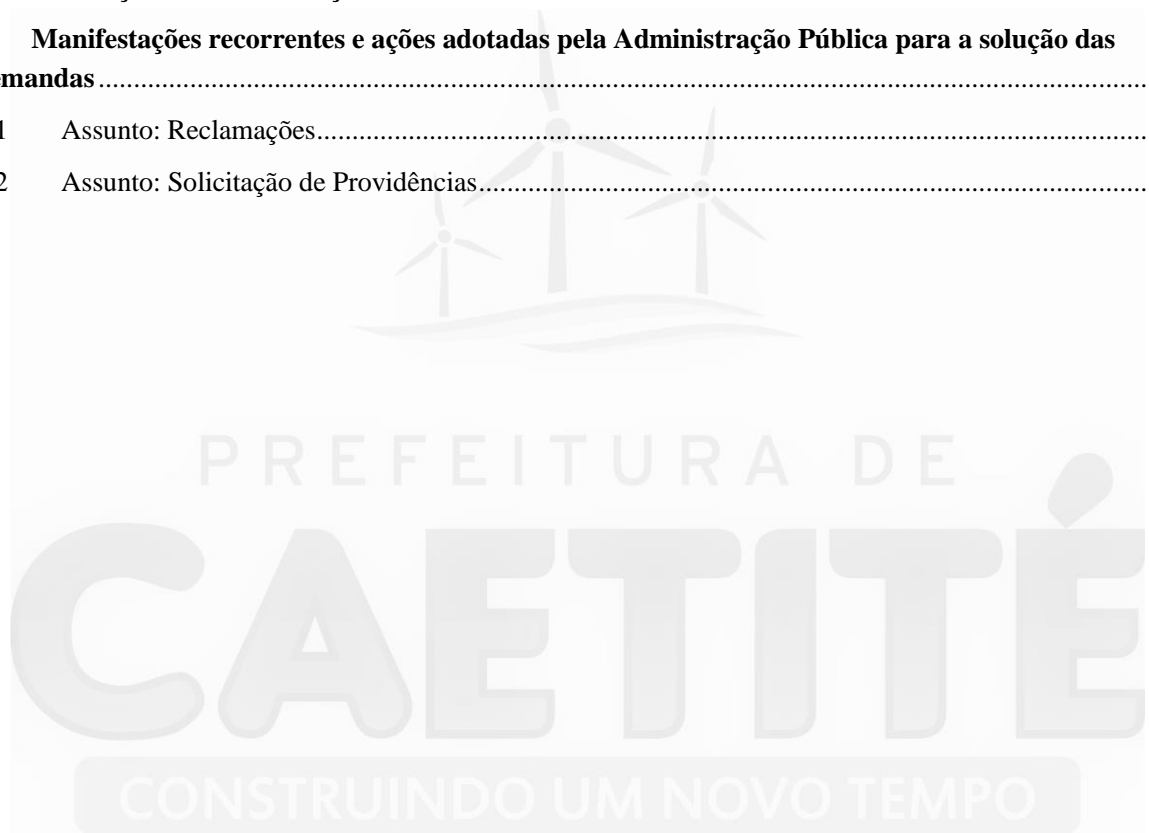
Ouvidor Municipal

Milton Alvino Caldeira Filho



SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Introdução	5
3. Manifestações do período	6
3.1 Canal de entrada das manifestações	7
3.2 Manifestações arquivadas e sem competência da Ouvidoria.....	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.....	10



1. Apresentação

A Ouvidoria é um lugar para transformar situações individuais em soluções coletivas. Aqui o cidadão é acolhido, escutado e convidado a participar nos processos de decisão da administração a fim de realizar análises quanti-qualitativas sobre o nível de satisfação dos serviços públicos do município.

Os cidadãos são recebidos com ética, imparcialidade e respeito, levando em consideração a individualidade de cada um. Ouvidoria não é sinônimo de uma “resolvedoria”, pois esta atividade é de responsabilidade dos setores aos quais as manifestações são enviadas após análise das condições materiais das manifestações recebidas no setor.

No terceiro ano de operação a Ouvidoria de Caetité obteve grandes progressos. Expandiu sua capacidade de divulgação ao ser premiada no VI Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria pela CGU/OGU. O projeto contemplado coordenado pela Ouvidoria foi a “Prefeitura Itinerante”, inscrito na seguinte categoria: fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade. Esse projeto tem por objetivo ofertar serviços de qualidade e responder às necessidades dos cidadãos que moram no campo.

Relativamente ao trabalho realizado, importa sublinhar as motivações habituais: garantir a igualdade de oportunidades e direitos dos cidadãos no acesso à informação aderindo aos princípios da moralidade, da transparência e do respeito humano, ações essas, que são a responsabilidade e compromisso da Ouvidoria para com os cidadãos caetiteenses.

2. Introdução

Como interlocutora da administração pública entre os usuários dos serviços públicos, a Ouvidoria Municipal atua com a cooperação de todas as secretarias para a realização de atividades e cumprimento dos prazos das manifestações dos cidadãos garantidos pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o acesso à informação e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre os direitos de participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos.

O objetivo deste documento é apresentar o terceiro relatório de gestão da Ouvidoria do Município de Caetité-Ba. As manifestações dos cidadãos aqui apresentadas são todas formais e vêm da plataforma Fala.BR, WhasApp, e-mails, atendimentos presenciais e telefonemas.

Tendo iniciado o processo de reestruturação 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); e 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 Solicitação de Providências e Solicitação de Simplifique. A primeira diz respeito a pedidos de medidas a tomar pelos órgãos da administração pública municipal, e a segunda diz respeito a pedidos relacionados com a desburocratização dos serviços públicos. Vale ressaltar que a Ouvidoria tem como objetivo aproximar os cidadãos da Administração Pública, enfatizando os valores da transparência, da ética e do respeito mútuo.

Em síntese, serão apresentados o trabalho da Ouvidoria no ano de 2023, elucidando caminhos para ampliação da transparência e aprimoramento da gestão, destacando o valor das manifestações e dos manifestantes, fazendo assim valer seus direitos fundamentais de acesso aos serviços oferecidos 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 2023, conforme é apresentada na tabela 01, foram recebidas 456 manifestações de Ouvidoria (incluindo as manifestações arquivadas) e 15 solicitações de Acesso à Informação (lei de nº 12.527/2011), resultando em 471 manifestações. Todas essas, foram devidamente registradas no setor, e entregue ao manifestante o número de protocolo para acompanhamento de sua demanda quando não realizada de forma direta pelo cidadão por meio da plataforma Fala.BR.

6

Classificação das manifestações recebidas - 2023	
Tipo de Manifestação	Quantidade
Comunicações anônimas	30
Denúncia	16
Elogio	09
Reclamação	93
Solicitação de providências	292
Sugestão	26
Acesso à Informação	15
Indefinidas/ Sem competência	04
Total: 471	

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 2023, obtendo 62% do número total de manifestações.

Manifestações quanto ao tipo -2023

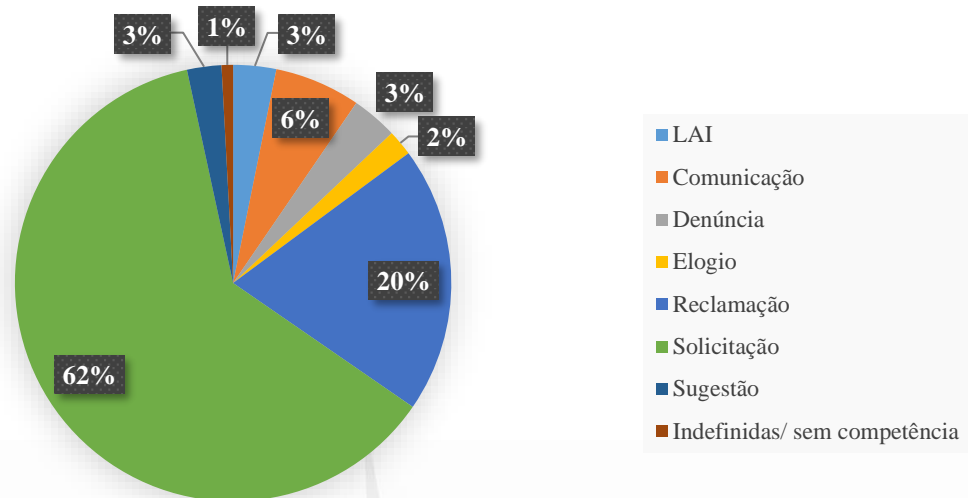


Gráfico 01

3.1 Canal de entrada das manifestações

São cinco os 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 e atendimentos presenciais; 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 apresentada a porcentagem das manifestações recebidas por canal de entrada.

Canal de entrada das manifestações

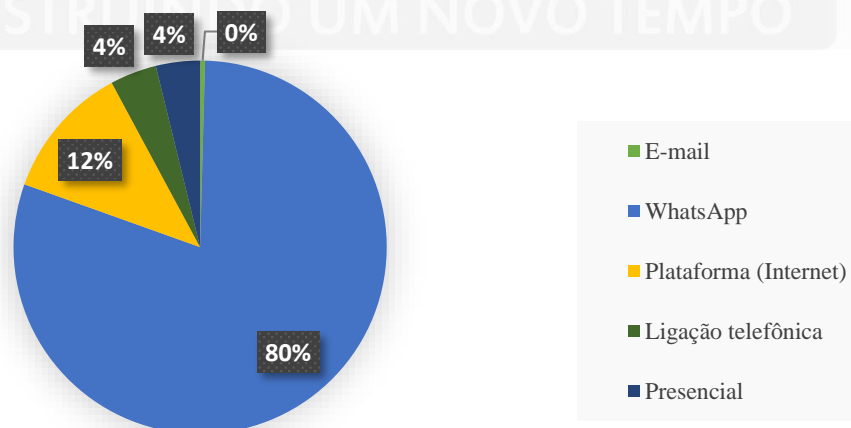


Gráfico 02

Entre os meios de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria, os mais utilizados foram o WhatsApp que obteve ao decorrer do ano de 2023, 80% das manifestações, seguido do registro direto realizado pelo cidadão por meio da Plataforma Fala.br chegando a 12% do número total das manifestações.

3.2 Manifestações arquivadas e sem competência da Ouvidoria

Foram 04 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, e 04 o número de manifestações que foram devolvidas aos cidadãos por não dizer respeito ao Poder Executivo ou ser de competência de municípios vizinhos.

8

3.3 Processo de tratamento das manifestações

A mensagem apresentada por um cidadão à Ouvidoria é denominada manifestação. Estas são analisadas pela Ouvidoria e encaminhadas rigorosamente aos órgãos responsáveis pela realização do serviço no menor prazo possível, de forma respeitosa, imparcial e transparente.

Como dito no relatório do ano de 2022, são muitos os cidadãos que entendem a Ouvidoria como uma “resolvedoria”, o que é desmitificado dentro do órgão no momento que é realizado os atendimentos ou na finalização do mesmo. 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 2023, foram recebidas 471 manifestações incluindo as que precisaram ser arquivadas e os pedidos de Acesso à Informação. Desse número, 90% foram resolvidas ao decorrer do ano em questão. No gráfico 03 pode ser observado o nível de resolutividade das manifestações pelos órgãos competentes.

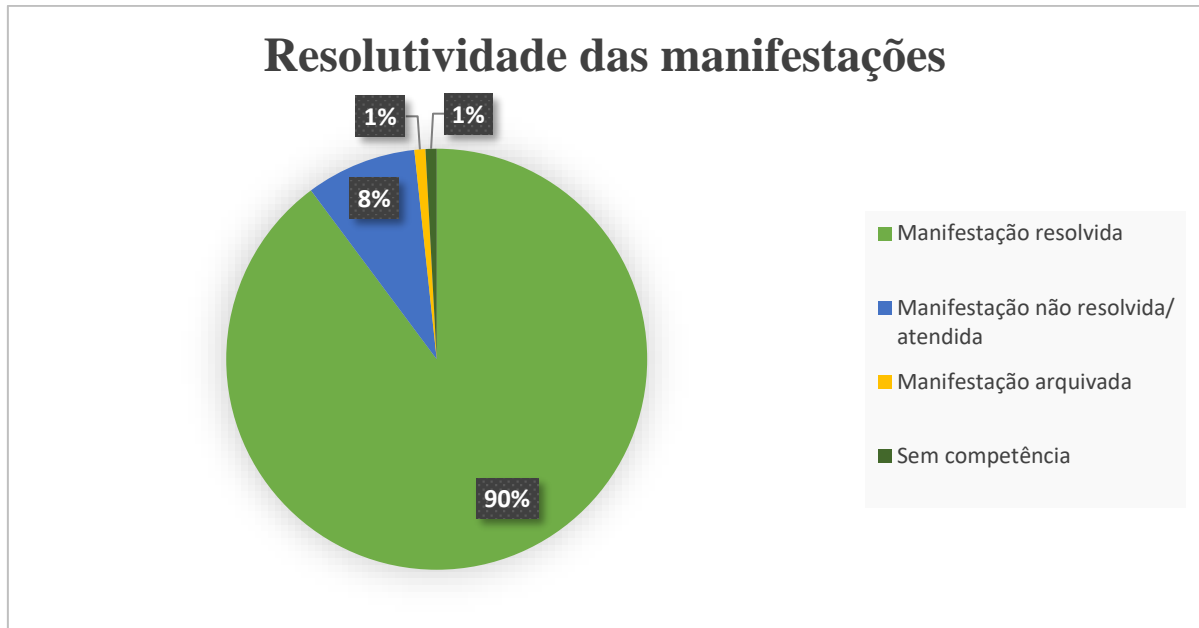


Gráfico 03

4. E-sic e Sic

A Ouvidoria acolhe e acompanha solicitações de informações por meio do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) físico ou eletrônico. Qualquer pessoa pode enviar solicitação de acesso às informações à Prefeitura de Caetité, o objetivo é facilitar o exercício do direito à informação pública e ampliar o exercício da cidadania.

De acordo com o disposto na Lei nº 12.527/2011, diferentemente da atuação da Ouvidoria (30 dias), a resposta conclusiva a uma solicitação de acesso à informação será respondida em até 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias corridos, após o envio dos motivos ao solicitante.

Foram 15 solicitações de Acesso à Informação recebidas na Ouvidoria, tanto pela Plataforma Fala.BR quanto pelos demais canais oficiais disponibilizados. Os pedidos de competência do município, 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 administrativas municipais, expressar a sua opinião, receber feedback oficial do executivo e ser respeitado como usuário dos serviços

públicos prestados são as maiores motivações para os cidadãos que procuram uma Ouvidoria para apresentar uma manifestação.

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

Uma manifestação recebida na Ouvidoria, transforma-se em solução coletiva que favorece o bem-estar social e a melhoria dos serviços públicos que são oferecidos pela Prefeitura. No ano de 2023, as manifestações que foram destaque nos registros quanto ao tipo, foram as reclamações e solicitações de providência. E para solucioná-las, desde o ano de 2022, tem havido edições do projeto “Prefeitura Itinerante”. Programa este delegado a Ouvidoria a coordenação. Por meio desse programa, foram realizados mais de doze 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, para além de ter sido premiado no ano de 2023 pela CGU no Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria.

10

6.1 Assunto: Reclamações

Em 2023, a Ouvidoria Municipal recebeu frequentemente reclamações sobre o tempo de espera por serviços ou reclamações sobre insatisfação com o atendimento recebido por alguma secretaria ao buscar algum serviço. O executivo tomou uma série de ações para reduzir as reclamações e normalizar os serviços.

As ações práticas realizadas pela prefeitura de Caetité nos últimos anos têm sido reuniões de coordenação com equipes técnicas de trabalho e departamentos responsáveis pela conclusão das obras para otimização dos serviços que mais são procurados pelos cidadãos caetiteenses.

Para solucionar as reclamações recorrentes que dizem respeito as abordagens no processo de atendimento, realizou-se cursos de aperfeiçoamento para o atendimento ético e humanizado no setor público. Foram mais de 200 participantes do processo formativo, que receberam orientações, sugestões e desenvolveram competências para lidarem com o público em geral que procura pelos distintos setores/órgãos da Administração Pública.

6.2 Assunto: Solicitação de Providências

As solicitações de providências incluem manutenção de estradas, pavimentação e manutenção de ruas, solicitações de iluminação pública, poda de árvores e reparos no sistema de água.

Todas as solicitações de serviços municipais são encaminhadas e processadas pelos departamentos de destino. Através do projeto “Prefeitura Itinerante”, houve instalações na zona rural de iluminação das vias públicas, a manutenção das estradas vicinais, e a realização de poda de árvores, limpeza e pinturas em prédios públicos e uma série de outros serviços não solicitados pelos cidadãos no Gabinete do Prefeito.

Na sede municipal, foram pavimentadas ruas, manutenção de prédio e áreas municipais, substituídas lâmpadas queimadas nas vias públicas e recolhidos animais abandonados, entre outras ações que visaram solucionar as demandas apresentadas pelos cidadãos na Ouvidoria Municipal.

