



RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO DA OUVIDORIA DE 2019

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SANTA LUZIA



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA

Endereço: Avenida VIII, 50 - Carreira Comprida - Santa Luzia - MG,
CEP:33045-090

EXPEDIENTE

PREFEITO

CHRISTIANO DE ARAÚJO XAVIER

VICE-PREFEITO

SÉRGIO LUIZ FERREIRA

SECRETÁRIO DE GOVERNO

THIAGO HENRIQUE FERREIRA

COMUNICAÇÃO

ELIZABETH LUCIDE NASCIMENTO

CONTROLADOR

SANDOVAL PRADO DE OLIVEIRA

OUVIDOR

HUDSON DA SILVA GONÇALVES

INTRODUÇÃO

Este é o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Santa Luzia (OGMU)– Ano 2019. De acordo com a Lei 13460/17, artigo 14, incisos I e II.

Para dar ao cidadão um panorama geral da atuação da OGMU no ano de 2019 este relatório abrange as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a Gestão da Prefeitura Municipal de Santa Luzia, e das manifestações dos usuários do serviço público municipal de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

As atividades de ouvidoria, bem como o atendimento ao cidadão luziense, são anteriores a esta gestão. Porém, a Ouvidoria foi regulamentada por lei neste ano de 2019. Passando, por isto, por uma reestruturação de procedimentos, visando o melhor registro, análise e relatórios das atividades pertinentes a este tão importante órgão de controle social.

Este documento tem, também, o ensejo de apresentar melhor este importante setor da gestão pública, os canais disponíveis para registro de manifestação, a classificação das manifestações, as medidas de transparência e eficiência tomadas pela Ouvidoria.

Além disso, publicamos, aqui, a estrutura de pessoal do setor, a capacitação da equipe, nossa base legal, fluxo de atendimento, dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria (origem, natureza, temática, tempo de resposta e considerações finais).

CONCEITO

A Ouvidoria integra a estrutura organizacional Prefeitura Municipal de Santa Luzia, nos termos do art. 2º da Lei 4.096, de 1 de Julho de 2019. Apesar do uso do termo Ouvidoria para nomear o setor de Atendimento ao cidadão, a Ouvidoria teve sua regulamentação e funcionamento disciplinados por legislação apenas em 2019, com o objetivo de garantir o efetivo direito constitucional à informação e interagir com as demais unidades do Executivo Municipal para ampliação da transparência da PMSL, em cumprimento à Lei nº 12.527, de 18/11/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Nesse contexto, a Ouvidoria apresenta-se como canal de comunicação com o cidadão, que pode sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura. A Ouvidoria estabelece-se como mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública.

A Ouvidoria atua na defesa dos princípios aplicáveis à Administração Pública, em especial os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos praticados por agentes, servidores e administradores públicos.

A ouvidoria municipal é parte inseparável da prestação de contas e da transparência na gestão pública. É o melhor jeito de governar: ouvindo as pessoas. A ouvidoria funciona para contribuir de forma decisiva para maior eficiência, efetividade e clareza nas ações da prefeitura.

A Ouvidoria Municipal de Santa Luzia tem o papel duplo de empoderar o cidadão em suas demandas, participação, proteção e defesa de seus direitos, e, por outro lado, auxiliar a gestão do serviço público, indicando e informando as áreas passíveis de melhoria no serviço ao cidadão.

Missão

Acolher e dar respostas às demandas da sociedade como um todo, aos servidores municipais e em especial ao cidadão luziense, realizando a interlocução com diligência, isenção e transparência, estimulando ações voltadas ao controle social para aprimoramento dos serviços prestados pela prefeitura municipal de Santa Luzia.

Valores

Responsabilidade social, interlocução e parceria com a sociedade luziense e com a Gestão dos serviços públicos da Prefeitura Municipal; Gestão participativa.

Compromissos

- Estabelecer canais de comunicação com o cidadão a fim de facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de seus pleitos.
- Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando os procedimentos internos e promovendo a divulgação sistemática de sua missão institucional, bem como dos serviços oferecidos ao cidadão.
- Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, de modo a produzir indicativos quantificados para a Gestão Municipal, visando à melhoria dos serviços prestados à sociedade.
- Apresentar informações para subsidiar ações de aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Atribuições

- Promover ações para aprimorar o exercício do controle social.
- Receber e tratar todas as manifestações com isenção e imparcialidade.
- Fornecer informações aos setores da Prefeitura para subsidiar ações competentes.
- Orientar o cidadão quanto ao encaminhamento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, informações e pedidos de esclarecimentos.
- Informar ao usuário o resultado de sua demanda.
- Controlar, acompanhar e encaminhar as manifestações aos setores competentes para adoção das providências cabíveis.
- Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria e os resultados alcançados.
- Identificar oportunidades de melhoria e propor medidas corretivas e preventivas.
- Tornar a Ouvidoria conhecida pela sociedade.
- Propor e realizar parcerias com órgãos e entidades para intercâmbio de conhecimento e boas práticas.

ESTRUTURA DE PESSOAL

A Ouvidoria Municipal hoje é composta pelo Ouvidor e quatro servidores e conta com a parceria de 31 gestores em diferentes setores da Prefeitura.

BASE LEGAL

LEI Nº 4.096, DE 01 DE JULHO DE 2019. - Cria a Ouvidoria Geral do Município, no âmbito do Poder Executivo, dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, e dá outras providências;

Decreto 3.475/outubro 2019, que dispõe sobre a regulação do e-Sic

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 da administração pública;

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. Regula o acesso a informações

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018. - Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe de normas de desburocratização e simplificação;

DECRETO 47529, DE 12 DE NOVEMBRO DE 2018 - dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos... institui o Fórum Permanente de Ouvidorias do Poder Executivo estadual.

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos usuários são classificadas, pela Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providência e solicitação de simplificação. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em:



ELOGIO

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do Serviço/atendimento.



SOLICITAÇÃO

Requerimento de atendimento ou serviço que não esteja disponibilizado pelos canais de atendimento da Prefeitura Municipal. Formalização de pedido de informação, orientação ou esclarecimento acerca da atuação da Prefeitura ou sobre matéria de sua Competência. Solicitação de providência.



RECLAMAÇÃO

Acolhimento de reclamações sobre serviços públicos solicitados, cujas solicitações foram encerradas ou não solucionadas de forma satisfatória para o munícipe. Crítica, manifestação de desagrado ou protesto sobre Serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/ Colaborador da Prefeitura, considerado ineficiente, ineficaz ou não Efetivo. Nesses casos a atuação da Ouvidoria é de 2ª instância, o que significa que apenas aquelas cujos prazos já estão vencidos, com ou sem resposta, serão aceitas pela Ouvidoria. Também é possível reclamar sobre a qualidade do atendimento.



SUGESTÃO

Manifestação que apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Prefeitura.



DENÚNCIA

Acolhimento de denúncias sobre irregularidades praticadas por servidores municipais, como descumprimento de obrigações, obtenção de vantagens, cobrança de propina ou outras situações que possam atentar contra o direito do munícipe. Trata-se de práticas de atos ilícitos cuja solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo.

CANAIS DE ACESSO

Qualquer cidadão pode enviar sua demanda por meio dos seguintes canais de comunicação:

Central de atendimento 156

Ou **0800 030 1570** (Se estiver nos limites do município de Santa Luzia ou fora da cidade). **(31) 3641-5858**

Portal da Ouvidoria

<http://ouvidorias.santaluzia.mg.gov.br/Ouvidorias>

e-mail

ouvidoria@santaluzia.mg.gov.br

Atendimento Presencial

Av. VIII, 50 - Carreira Comprida, Santa Luzia - MG - De Segunda a Sexta de 8h às 17h.

Postal

À Ouvidoria Municipal de Santa Luzia

Endereço: Avenida VIII, 50 - Carreira Comprida - CEP: 33045-090 - Santa Luzia - MG,



CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

Esta Ouvidoria fomenta a participação da equipe em eventos, reuniões e cursos relacionados aos trabalhos desenvolvidos na área de atendimento, possibilitando o frequente aprimoramento profissional e a prestação de um serviço público de excelência.

A seguir a lista de eventos e cursos em que a Ouvidoria esteve representada, a saber:

CURSOS À DISTÂNCIA



Curso PROFOCO a distancia. São oito cursos gratuitos ofertados pela CGU em parceria com o ENAP, são eles:

Gestão em Ouvidoria; Controle Social; Ética e Serviço Público; Introdução à Gestão de Processos; Acesso à Informação; Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias; Defesa do Usuário e Simplificação e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (Mais de 160 horas)

PALESTRAS E CURSOS PRESENCIAIS

05 de agosto de 2019, “Ouvidorias Municipais - Cumprindo a Lei e Construindo a Cidadania”, para instruir acerca da Lei 13.460/17, no Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais.

3 a 5 de setembro de 2019 - Práticas da Lai (LEI Nº 12.527)na CGU - BH (20 horas)

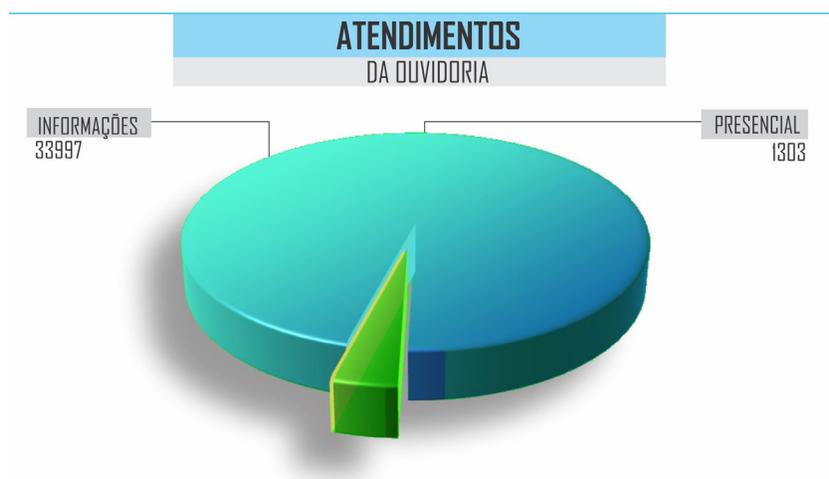
10 a 11 de dezembro de 2019 - Curso de Capacitação em Ouvidoria Pública no Centro de Qualificação para Gestão Pública da AMM-BH (16 horas)

12 de dezembro de 2019 - Solenidade Combate à corrupção – Auditório da Prefeitura da Santa Luzia.

DADOS ESTATÍSTICOS DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

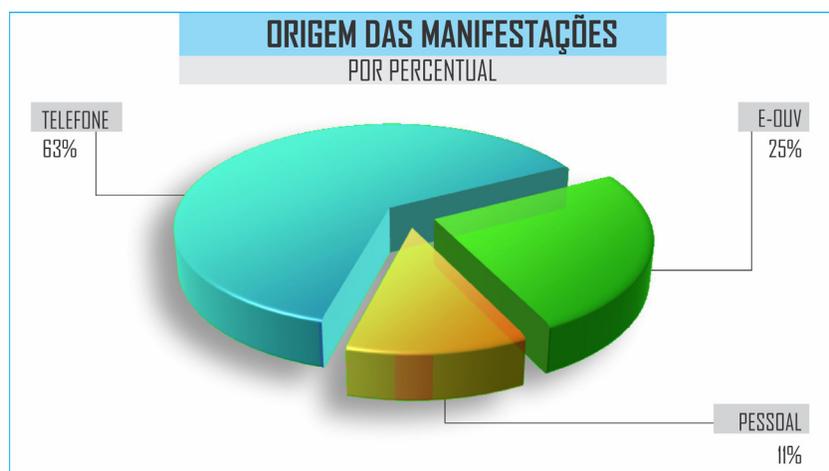
A Ouvidoria, através de seus canais de comunicação, atende ao munícipe luziense, informando, encaminhando e protocolando sua manifestações no sistema e-Ouv.

ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA	
PRESENCIAL	1.303
INFORMAÇÕES	33.997



Durante o ano de 2019, a Ouvidoria registrou no sistema e-Ouv os seguintes números:

Origem das manifestações		
Manifestações	5.980	100%
TELEFONE - via atendente	3.802	>63%
E-OUV - feitas diretamente pelo usuário através do site	1.513	>25%
PESSOAL - de forma presencial	691	>11%



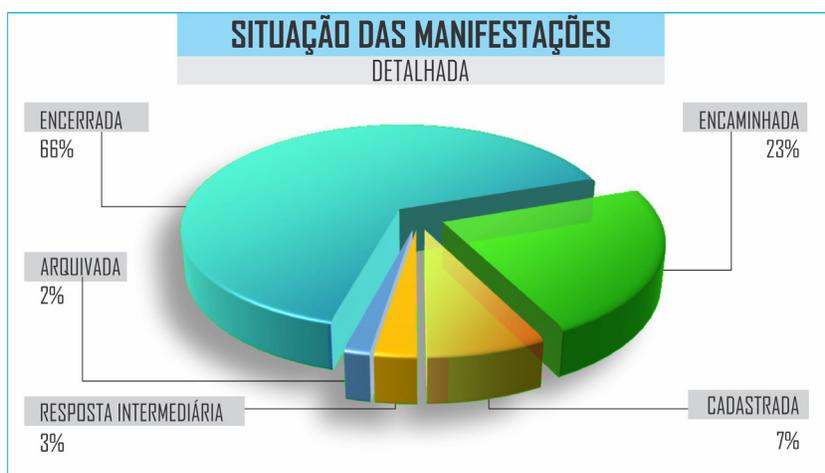
Quanto à natureza, as manifestações são classificadas em elogio, solicitação, reclamação, denúncia, sugestão.

Manifestações por tipo		
SUGESTAO	42	1%
ELOGIO	148	2%
DENUNCIA	649	11%
SOLICITACAO	2527	42%
RECLAMACAO	2614	44%



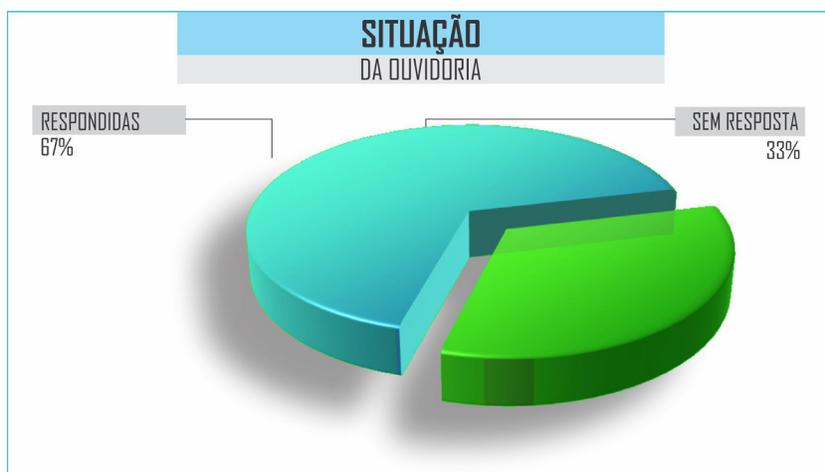
Todas as manifestações recebem uma colocação quanto a sua situação nos sistema. Somente as Arquivadas e Encerradas foram respondidas de forma definitiva.

SITUAÇÃO DETALHADA DAS MANIFESTAÇÕES		
Arquivada	96	2%
Cadastrada	447	7%
Encaminhada por Outra Ouvidoria	1.359	23%
Encerrada	3.920	66%
Resposta Intermediária	158	3%



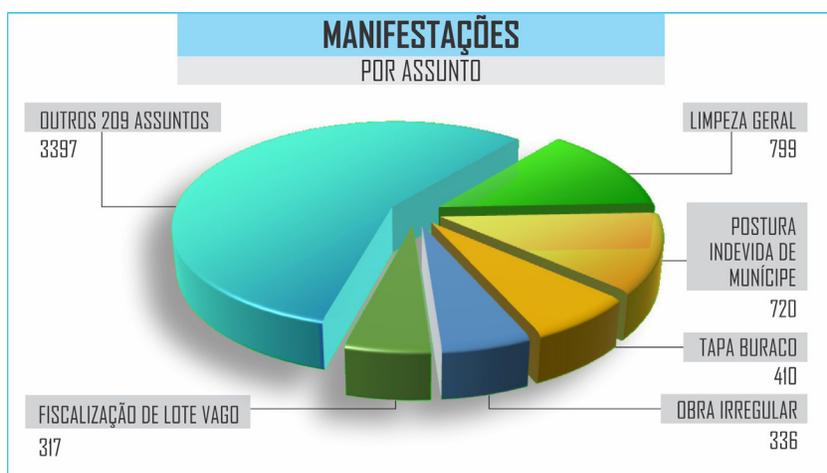
SITUAÇÃO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

RESPONDIDAS	4.016	67%
NÃO RESPONDIDAS	1.964	33%



Quanto à temática, as manifestações foram classificadas conforme os assuntos e as listadas a seguir foram as 5 mais recorrentes de um total de 214 assuntos:

Assunto mais demandados	Quantidade	%
LIMPEZA GERAL	799	13.3%
POSTURA INDEVIDA DE MUNÍCIPE	720	12%
TAPA BURACO	410	6.8%
OBRA IRREGULAR	336	5.6%
FISCALIZAÇÃO DE LOTE VAGO	317	5.3%



Tempo de resposta

O prazo legal para resposta a uma manifestação no sistema e-Ouv é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

Média de dias para comparação	
NACIONAL	20.8
ESTADUAIS	32.4
MUNICIPAIS	44.2

A média de dias na Prefeitura Municipal	
GERAL	89
SETORES COM MAIORES DEMANDAS	58
SETORES COM MENOR DEMANDA	101

PRAZO LEGAL

30

DIAS

PRORROGÁVEL POR
MAIS 20 DIAS.

MEDIA NACIONAL

44

DIAS

NA ESFERA MUNICIPAL

MÉDIA SANTA LUZIA

89

DIAS

ENTRE 58° E O 101°
DIAS

SETOR DEMANDADO	QUANT. MANIFES	%	PRAZO		MEDIA DIAS
			DENTRO	FORA	
SEC. DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO	10	0%	2	8	39
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	11	0%	0	11	340
SEC. DE CULTURA	11	0%	0	11	133
SEC. DE ESPORTES	15	0%	2	13	121
SEC. DE FINANÇAS	16	0%	0	16	140
PROCURADORIA	21	0%	1	20	156
SEC. DE GOVERNO	30	1%	0	30	202
SEC. DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL	46	1%	8	38	36
SEC. DE DESENVOLVIMENTO URBANO	55	1%	31	24	4
SEC. DE ADMINISTRACAO	81	1%	0	81	168
DEFESA CIVIL	93	2%	5	88	152
TRIBUTOS	93	2%	75	18	9
TRANSPORTE PUBLICO	98	2%	16	82	93
OUVIDORIA INTERNA	134	2%	105	29	12
SEC. DE EDUCACAO	157	3%	157	0	17
DEPARTAMENTO DE PESSOAL	163	3%	13	150	61
ENGENHARIA E SINALIZACAO DE TRANSITO	180	3%	41	139	35
GUARDA MUNICIPAL	271	5%	94	177	62
SEC. DE MEIO AMBIENTE	273	5%	82	191	58
SEC. DE SAUDE	448	7%	134	314	67
LIMPEZA URBANA	938	16%	858	80	14
SEC. DE OBRAS	962	16%	826	136	12
FISCALIZACAO DE OBRAS E POSTURAS	1.874	31%	381	1493	135



AÇÕES EFETIVAS DA OUVIDORIA

Muitas ações da OGMU, para melhoria no atendimento ao cidadão, estão em andamento. Listamos aqui aquelas que já estão implementadas na presente gestão.

- Instalação e divulgação da **Central de Atendimento 156** - O telefone tridígito da Ouvidoria, gratuito.
- Regulação da Ouvidoria através da Lei 4.096/julho 2019. Agora o município tem uma ouvidoria realmente fortalecida para implementar agilidade e transparência à prestação de serviço público da Prefeitura.
- Regulação do e-Sic pelo Decreto 3.475/outubro 2019, prossedimento que atenda a Lei de Acesso à Informação (LAI) - 12.527/novembro de 2011 . O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo
- Adesão ao Brasil Transparente e aquisição do sistema e-Sic (em fase de instalação pela T.I.)
- Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e aquisição do sistema FalaBr - (em fase de adaptação pela Ouvidoria)
- Confecção da Carta Aberta de Serviços, em cumprimento a Lei Federal 13.460/junho de 2017 -
- Sac - Serviço de Atendimento ao Cidadão Luziense

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que as Ouvidorias e suas funções, bem como a Lei de Proteção aos usuário do serviço público (13.460) e a Lei do Acesso à Informação (12.527) estão ainda em processo de consolidação em todo o Brasil.

Considerando, também, que muitos municípios, como o nosso, careciam de melhor direção no sentido de estabelecer padrões de atendimento, registro e gestão dos serviços.

Percebemos que temos um longo caminho para alcançar a excelência e eficiência na gestão pública para atender efetivamente à população de nosso município. Porém, ‘toda jornada começa com os primeiros passos.’ Isto é o que estamos fazendo.

Os esforços para gerar clareza nos registros dos pedidos do cidadão, pedindo agilidade no atendimento e eficiência na prestação do serviço público, são motivados por nossa missão de estimular o controle social (integração da sociedade com a administração pública, com a finalidade de solucionar problemas e as deficiências sociais com mais eficiência).

Para tanto, nos apoiamos em ombros de gigantes. Buscando parcerias com outros órgãos internos e externos ao executivo, e também, como outras cidades que estejam experimentando sucesso em suas ações de buscar participação dos cidadãos na gestão pública.

Agradecemos aos muitos parceiros, de dentro e de fora, pela inestimável ajuda em nosso compromisso com os princípios e valores de uma gestão transparente e eficaz.

Santa Luzia, 31 de Janeiro de 2020.