



PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO
OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

Relatório de Atividades

Ouvidoria Municipal

2021

Prefeitura Municipal do Cabo de Santo Agostinho
Endereço: CAM 1 - Rua Manoel Queirós da Silva, 145 - Torrinha
Horário de atendimento: das 08:00 horas às 16:00 horas
Telefones: 0800.020.5544 ou (81) 3524.9251
Whatsapp: 819159-5338
E-mail: ouvidoria@cabo.pe.gov.br
URL: <http://www.cabo.pe.gov.br>



PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO
OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

Relatório de Atividades da Ouvidoria Geral do Município 2021



PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO

OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

Sumário

1. Apresentação.....	4
2. Base normativa, estrutura e funcionamento.....	4
3. A Ouvidoria e SIC em números.....	7
3.1 Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão em números.....	9
5. A Ouvidoria Municipal em números.....	9
6. Fatos Relevantes.....	11
7. Ações em destaque.....	12
8. Considerações Finais.....	12



PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

1. Apresentação

A Ouvidoria Municipal do Cabo de Santo Agostinho, PE, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no de 2021 em cumprimento a suas atribuições.

Nesse contexto, a Ouvidoria, se estabelece como *locus* privilegiado de ausculta dos cidadãos sobre a eficiência, eficácia e efetividade da ação institucional, assumindo relevante papel na valorização da cidadania, enquanto instância de promoção e defesa de direitos, e de viabilização da participação e do controle social, assegurando, assim, o fim público da ação administrativa. Assim, a Ouvidoria do Municipal tem buscado, por meio de uma ação pautada em autonomia, independência e transparência, mediar às relações entre os cidadãos e a Gestão Municipal. O esforço empreendido ao longo dos deis meses tem sido premiado com o reconhecimento de sua relevância por parte dos destinatários de sua ação e tem resultado em subsídios ao aprimoramento da Instituição.

O presente relatório tem por objetivo apresentar o resultado das ações empreendidas pela Ouvidoria do Municipal durante o ano de 2021.1. Ao prestar contas à sociedade, a Ouvidoria do Municipal não apenas atende ao disposto na norma que a institui ou cumpre com os requisitos de transparência da administração pública, mas, sobretudo provê elementos de estímulo à participação social na gestão pública.

2. Base normativa, estrutura e funcionamento.

Embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos tramites da Lei Federal nº 13.460/2017. E no Município do Cabo de Santo Agostinho através da Lei Municipal nº 2.2277, Art. 8º, de outubro de 2005. A Ouvidorias faz parte desse conjunto de instituições e constituem um instrumento de controle e participação controle social da *res publica*, atuando na mediação das relações entre Cidadãos e Gestão Municipal. Nesse contexto, são atribuições da Ouvidoria da Geral do Município:

- I - Receber, dar tratamento e responder as sugestões, os elogios, as solicitações, as reclamações e as denúncias, apresentados por cidadãos e servidores;
- II - Assegurar direito de resposta às demandas interpostas, informando seus autores das providências adotadas;



PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO

OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

III - Recomendar a anulação ou a correção de atos praticados em desconformidade com a legislação ou com as regras da boa administração;

IV - Propor à autoridade competente a instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar, na forma da lei em vigor;

V - Propor a edição, a alteração ou a revogação de ato normativo, objetivando o aprimoramento técnico ou administrativo da instituição;

VI - Sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento e o bom funcionamento da Instituição;

VII - Representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder;

VIII - Prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos ao Prefeito, seu gabinete e aos secretários;

IX - Apresentar e divulgar relatório semestral das atividades da Ouvidoria;

X - Realizar e promover estudos e pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da Ouvidoria; e

XI - Exercer, na pessoa de seu titular, as atribuições contidas no art. 40 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação (LAI), que Regula o Acesso a Informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; Todos têm o direito de receber dos órgãos públicos informações que deverão ser prestadas no prazo da lei. O e-SIC, portanto, corporifica a transparência passiva, aquela na qual se requisita informações aos entes públicos. Este importante mecanismo está disposto no art. 10 da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Atualmente, a Ouvidoria estrutura sua ação em torno de três eixos principais: (I) atendimento ao cidadão; (II) gestão da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei do Conflito de Interesse (LCI); e (III) produção e disseminação de conhecimentos.



PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

Eixos de atuação da Ouvidoria



No que tange ao **Atendimento ao Cidadão**, a Ouvidoria do Municipal recebe e trata as manifestações que lhe são encaminhadas, classificadas de acordo com a seguinte tipologia:

- **Elogio** – demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Denúncia** – comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja



PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

- **Solicitação de Providências:** pedido para adoção de providências por parte da Administração.
- **Solicitação de Simplificação** - reclamações, denúncias e solicitações propriamente ditas relativas à simplificação de serviços públicos.
- **Reclamação** – demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
- **Sugestão** – apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

Assim, após analisadas, as manifestações recebidas são respondidas pelo Ouvidor, que, por sua vez, poderá solicitar o auxílio de outras unidades da gestão, preservando a identidade dos manifestantes sempre que assim lhe for solicitado ou quando julgar necessário.

Sob a égide dos princípios constitucionais da administração pública, a Ouvidoria busca atender seus demandantes de maneira célere, objetiva e imparcial, com qualidade e transparência está disponível a carta de serviço ao cidadão e o relatório anual das atividades da ouvidoria, no site oficial do município. Para o atendimento ao cidadão, incluídos neste rol os servidores e demais colaboradores, a Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de comunicação:



SITE

cabo.pe.gov.br/ouvidoria/



E-mail

ouvidoria@cabo.pe.gov.pe



Whatsapp

(81) 91595338



Ouvidorias

0800.020.5544
+55 (81) 3524-9251



PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL



Presencial



E-mail

CAM 1 - Rua Manoel Queirós da Silva, 145 – Torrinha.
Horário das 08 horas às 14 horas

esic@cabo.pe.gov.br

O Ouvidor Municipal é o interlocutor da entidade junto à CGM, cabe ao Ouvidor Municipal à feitura desta Lei no âmbito da entidade e a articulação interna com as demais secretarias do Município.

Por fim, o eixo **Produção e Disseminação de Conhecimentos** abrigam as atividades concernentes à realização de estudos e pesquisas sobre temas que circunscrevem a atuação das ouvidorias e a divulgação de seus resultados.

No que tange à estrutura de pessoas da Ouvidoria do Municipal, seu titular conta com a colaboração de uma funcionária cedida do Gabinete de apoio Gerencial, e quatro ouvidorias setoriais nas SMS, SME, SEMA e SDS.

3. Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC)

O e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe seu andamento e prazos, e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades da administração pública municipal.

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) constitui-se no principal mecanismo para que qualquer pessoa, seja ela física ou jurídica, possa solicitar informações aos órgãos do Município.



SITE

portaldatransparencia.cabo.pe.gov.br/esic/



Ouvidorias

+ 55 81 3521-2638



PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL



Presencial



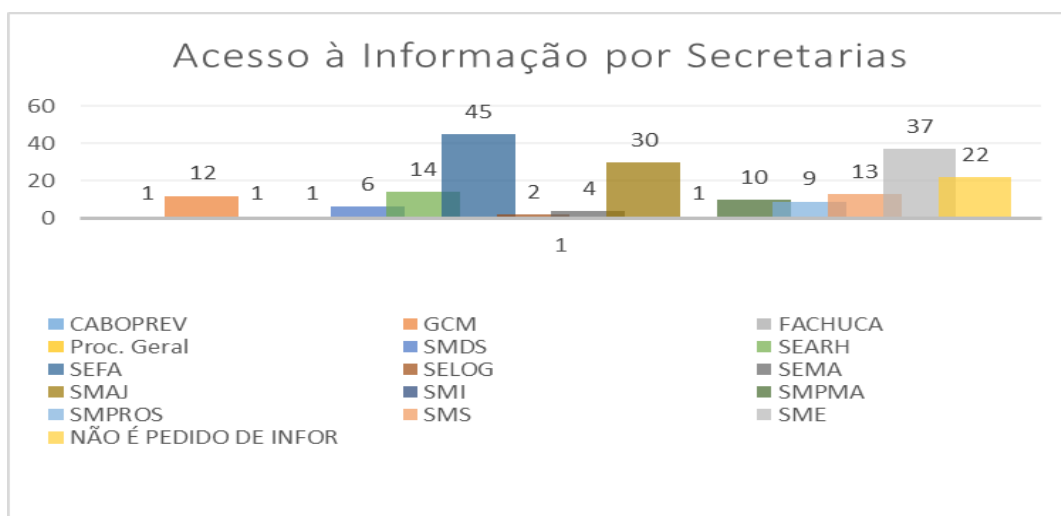
E-mail

esic@cabo.pe.gov.br

CAM 1 - Rua Manoel Queirós da Silva, 145 – Torrinhã
Horário das 08 horas às 14 horas

3.1 Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão em números

No ano de 2021, foram cadastradas como pedidos de acesso à informação no e-SIC o total de 208 solicitações. Verificou-se que 186 solicitações foram consideradas válidas e 22 das solicitações inseridas no e-SIC não foram válidas, por não se tratarem efetivamente de pedidos de acesso à informação ou por conterem solicitações genéricas.



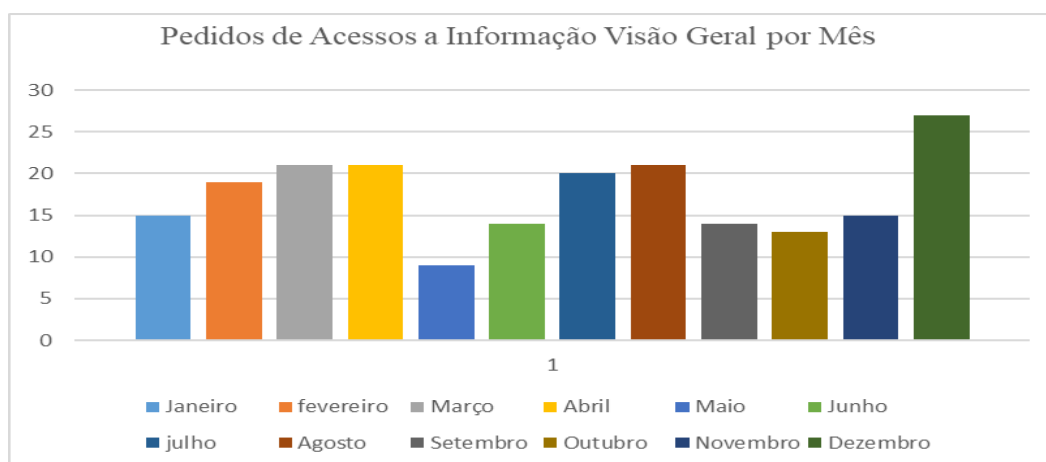
No decorrer do ano de 2021, as solicitações válidas por autoridade demandada foram: CABOPREV (01), Controladoria-Geral (12), FACHUCA (01), Procuradoria-Geral (01), Secretaria de Defesa Social (06), Secretaria de Recursos



PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

Humanos (14), Secretaria de Finanças e Arrecadação (45), Secretaria de Logística (02), Secretaria Executiva de Meio Ambiente (04), Secretaria de Assuntos Jurídicos (30), Secretaria de Infraestrutura (01), Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente (10), Secretaria de Programas Sociais (09), Secretaria Municipal de Saúde (13) e Secretaria Municipal de Educação (37).

Ao analisar as solicitações de acesso à informação, verifica-se que as secretarias mais demandadas, ou seja, as que mais receberam pedidos de acesso à informação foram a Secretaria de Finanças e Arrecadação com 45 solicitações e a Secretaria Municipal de Educação com 37 solicitações. Isso revela que os assuntos mais demandados pelos solicitantes são, respectivamente, pedidos de acesso à informação relativos à arrecadação pública municipal e educação.



5. A Ouvidoria Municipal em números

Manifestação de Ouvidoria número: 5.076

No ano de 2021 no período de 04 de janeiro a 31 de dezembro, foram registradas 5.076 manifestações entre reclamações, denúncias, comunicações, sugestões, elogios e solicitações. A distribuição média foi 423 manifestações por mês, o tempo médio de resposta foi de 25 dias. Registramos 831 manifestações (com identificação); 969 anônimas; e-mail: 793 recebidos; atendimento presencial 27 WhatsApp 764 e por telefone 1692, manifestações atendidas.

Tivemos o retorno de 1.066 demandas respondidas ou resolvidas pelas secretarias, o percentual de resolutividade foi 21%, um resultado insatisfatório. Esse resultado poderia ser melhor se houvesse uma interação dos gestores na resolução das demandas.

Cumpramos ressaltar que, mesmo nos casos de recebimento de manifestações



PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

improcedentes, a Ouvidoria atua no sentido de orientar os demandantes quanto aos canais mais adequados para a submissão de suas manifestações, fornecendo-lhes informações. Quando possível, automaticamente, redirecionar as manifestações aos órgãos competentes. Dessa forma, busca oferecer aos cidadãos não apenas escutas qualificadas de seus problemas, mas formas eficazes de realização de seus direitos.



Figura 1

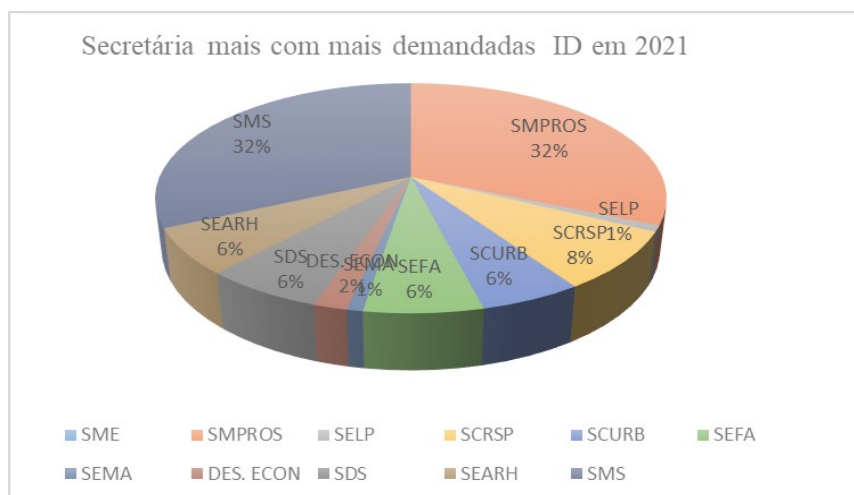


Figura 2



PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

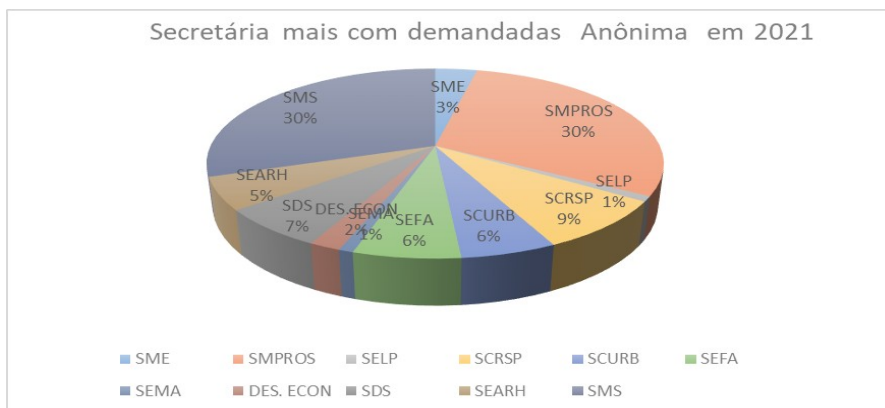


Figura 3

6.0 Fatos relevantes das manifestações desse mês:

- Denúncia na SCURB, de invasões e construções irregulares.
 - Denúncia na Defesa Civil/Salvamento Aquático. Varias denúncia de Assédio moral com os guarda salva vidas.
 - Reclamações na SEFA, empresa sendo descredenciada do simples nacional, e consta que a pendência vem da prefeitura.
 - Reclamação SELP, usuários fazem pedindo de reposição do coletor de lixo.
 - Denúncia SMPROS, motorista chamado Romildo colocou o carro por cima da funcionaria machucando pé. Houve também reclamação de mau atendimento.
 - Denúncia SEARH, sobre esclarecimentos das informações dos concursos públicos.
 - Denúncia SMS, referente a reclamações por maus atendimentos dos funcionários e demora em marcações de consulta e exames.
 - Denúncia SME, descontrole no sistema da seleção simplificada.
-
- ❖ Solicitação: reorganização e revitalização do centro de Ponte dos Carvalhos (praça, túnel, mercado e diversas ruas).
 - ❖ Solicitação: manutenção e reorganização do Centro do Cabo das ruas circunvizinhas Dr. Antônio de Souza Leão, estacionamentos que foram invadidos pelos vendedores ambulantes.
 - ❖ Sugestão: Criar uma equipe de manutenção preventiva para as unidades de saúde, e unidades de atendimento de Programas Sociais.
 - ❖ Observação: Rever as Interferências dos Vereadores nas ações e planejamento da gestão, eles são executivos. Temos um efetivo da sec. de governo que pode ver as necessidades da população e relatar a ouvidoria.



PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO

OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

Observação: Salientamos que permanecemos sem sistema de ouvidoria confiável, sendo todo trabalho realizado manualmente.

Com a resolução TCE nº 159, de dezembro de 2021, reiteramos a proposta da aquisição de um sistema que supra as necessidades com segurança e excelência nos resultados na gestão de ouvidoria.

Para um melhor atendimento, a Ouvidoria necessita de equipamento moveis para melhoria no atendimento, para o uso de WhatsApp, e transporte (esse veículo não precisa ser exclusivo da ouvidoria), para atender á diligências a fim de apurar as denúncias *in loco*.

7. Ações em destaque

A ação da Ouvidoria Municipal não se esgota na busca pela solução pontual e tempestiva das demandas relativa às manifestações recebidas. De maneira proativa, deve-se antecipar à ocorrência do dano, favorecendo a institucionalização de processos que promovam o fortalecimento institucional. A Ouvidoria tem buscado atuar de maneira proativa ao identificar e oferecer subsídios ao desenvolvimento da instituição, sobretudo no que tange à melhoria de sua gestão.

8. Considerações Finais

A Ouvidoria, continuamente, busca aperfeiçoar-se reafirmando e reforçando o seu papel de instância de promoção e proteção dos direitos e de viabilização da participação e do controle social da *res publica*, contribuindo, assim, para o seu desenvolvimento e da administração pública Municipal.