

20
21

RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA MUNICIPAL



PIÚMA
PREFEITURA



1. OUVIDORIA MUNICIPAL DE PIÚMA/ES

Com o advento da lei que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços prestados direta ou indiretamente pela administração pública – Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, as ouvidorias brasileiras tiveram um salto qualitativo em sua atuação, consolidando novas possibilidades de participação social na Administração Pública. No âmbito municipal, a Lei n.º 2.168/2016, dispõe sobre procedimento para se obter acesso à informação no âmbito da Prefeitura do Município de Piúma

Em sua atuação, busca não só garantir o direito de participação dos cidadãos na administração pública como também, simultaneamente, estimular a prestação de serviços públicos de qualidade. Para cumprir essa missão primordial, dentre as atribuições estabelecidas, destaca-se a função de diligenciar junto às unidades da administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações. Além disso, mantém-se no escopo da mesma cobrar resposta coerente das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos.

São atribuições da Ouvidoria Municipal, de acordo com a Lei Municipal n.º 2.168/2016:

- I – atender e orientar o público quanto ao acesso às informações no âmbito da Prefeitura de Piúma;
- II – receber e encaminhar ao órgão da administração direta competente, denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais, comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos, monitorando e cobrando os prazos para atendimento;
- III – diligenciar junto as unidades da administração competente para a prestação por esses de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inciso I deste artigo, acompanhando as providências adotadas e garantindo o retorno aos interessados.
- IV – orientar os servidores das unidades da administração, responsáveis por prestar informações advindas dos chamados dos cidadãos através da Ouvidoria Municipal;
- V – manter sigilo absoluto, mesmo quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, principalmente sobre sua fonte;
- VI – informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- VII – comunicar ao órgão da administração direta competente para apuração, todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- VIII – elaborar e publicar anualmente, o relatório de suas atividades desenvolvidas;



IX – monitorar constantemente os chamados protocolizados e dirigidos à Ouvidoria Municipal, seja na forma presencial ou eletrônica, expedindo alertas aos responsáveis pelo atendimento e tomando as medidas pertinentes para prestar a informação/resposta ao Cidadão.

X – desempenhar outras atribuições afins que venham a ser designadas pelo Prefeito Municipal.

As informações prestadas neste relatório têm como objetivo permitir a visualização das demandas recebidas, prezando pela transparência dos serviços prestados por este setor.

2. PROCESSO DE TRABALHO

O atendimento realizado é tanto para usuários quanto servidores. As manifestações podem ser feitas de forma anônima, identificada ou sigilosa, conforme solicitação do demandante.

As manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas às autoridades competentes. Os esclarecimentos recebidos são avaliados e, entendendo a manifestação do cidadão, será encaminhada a resposta ao demandante. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas.

3. AS PRINCIPAIS ETAPAS DO PROCESSO

3.1. Recebimento da manifestação;

3.2. Análise prévia, que consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e definição da ação pertinente, etapa que pode ocorrer:

- reclassificação da tipologia, visando adequar o trâmite à descrição feita pelo usuário;
- encerramento previsto nas hipóteses legais de arquivamento ou pela ausência de elementos mínimos para apuração (no caso de denúncias); e
- resposta padrão, que consiste em direcionamento ao canal de atendimento competente ou, quando a Ouvidoria já dispõe da informação, na resposta conclusiva.

3.3. Solicitação de complementação ao usuário (quando necessário);

3.4. Encaminhamento para que os órgãos responsáveis pelo serviço ou demanda tomem ciência, providências e prestem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta ao cidadão. Os referidos órgãos têm, conforme Lei Municipal n.º 2.168/2016, o prazo de 20 (vinte) dias para responder à Ouvidoria Municipal;

3.5. Ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais;

3.6. Análise secundária dos esclarecimentos recebidos, com eventuais interlocuções e contribuições;

3.7. Envio da Resposta ao cidadão demandante.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Visando facilitar ao máximo o acesso dos cidadãos aos serviços da Ouvidoria do Município de Piúma, os canais de recebimento de manifestações utilizados em 2021 foram:

Telefone: (28) 3520-5243;



Pessoalmente: Na Prefeitura Municipal de Piúma, localizada na Av. Felicino Lopes, 238 – Acaiaca – Piúma/ES – Horário: das 08:00h às 12h e das 14:00h às 18:00h de segunda a sexta-feira;

Carta: Escreva para: Prefeitura Municipal de Piúma – Av. Felicino Lopes, 238 – Acaiaca – Piúma/ES 29285-000;

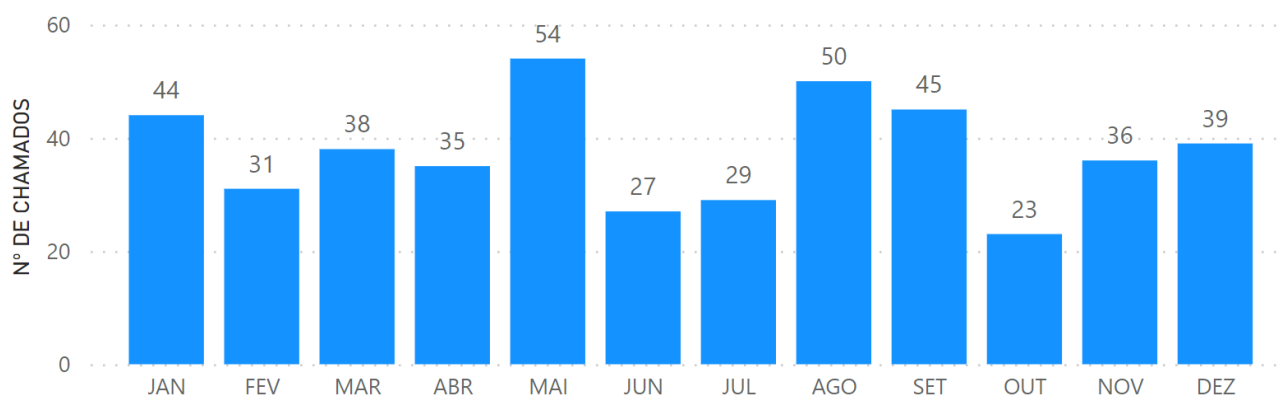
E-mail: ouvidoria@piuma.es.gov.br;

Sistema Eletrônico de Ouvidoria, através do link: <https://www.piuma.es.gov.br/portal/e-ouv>.

Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, através do link: <https://www.piuma.es.gov.br/portal/e-sic>

5. DADOS DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Com o intuito de consolidar os dados relativos às manifestações recebidas por esta Ouvidoria, abaixo apresenta-se o total de manifestações recebidas em 2021 no período de 01/01/2021 a 31/12/2021 e sua quantificação por mês.



6. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme artigo 2º, inciso V, da Lei Federal n.º 13.460/17, as manifestações dos cidadãos junto às Ouvidorias Públicas podem ser classificadas como “reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objetivo a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de atos serviços”.

Na tabela a seguir, apresenta-se a classificação das manifestações recebidas em 2021, no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, por esta Ouvidoria Municipal .

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÃO POR TIPO:		
Tipo de manifestação	Quantidade por tipo	Percentual por tipo
Solicitações	63	13,97%
Elogios	3	0,67%
Reclamações	68	15,08%
Denúncias	260	57,65%
Sugestões	7	1,55%



e-SIC	50	11,09%
-------	----	--------

7. PERFIL DO USUÁRIO

Ao registrar o chamado na Ouvidoria, o solicitante preenche algumas informações que permitem traçar um perfil dos usuários.

Do quadro abaixo, verificamos que dos 451(quatrocentos e cinquenta e um) chamados, 88 (oitenta e oito) chamados foram realizados por usuários do município de Piúma, que corresponde a 19,51% (dezenove vírgula cinquenta e um por cento) do total de chamados recebidos na Ouvidoria no período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

QUANTIDADE POR CIDADE				
ES	259	Alfredo Chaves	03	0,67%
		Anchieta	01	0,22%
		Cachoeiro de Itapemirim	05	1,11%
		Cariacica	01	0,22%
		Itapemirim	01	0,22%
		Marataízes	01	0,22%
		Piúma	88	19,51%
		Presidente Kennedy	04	0,89%
		São Gabriel da Palha	01	0,22%
		Vitória	05	1,11%
MG	03	Aimorés	01	0,22%
		Belo Horizonte	01	0,22%
		Visconde do Rio Branco	12	2,66%
SP	01	São Paulo	01	0,22%
DF	01	Brasília	02	0,45%
NÃO INFORMADO			324	71,84%

Numa visão de país, identificamos que 23,28% (vinte e três vírgula vinte e oito por cento) do total de chamados foram realizados por usuários que residem no Estado do Espírito Santo, 3,77% (três vírgula setenta e sete por cento) de usuários residem em outros Estados da Federação, e 71,84% (setenta e um vírgula setenta e dois por cento) de usuários não informaram a cidade que residem.

8. RESULTADO DAS DEMANDAS

e-SIC	Aberto	0	0,00%
	Em andamento	0	0,00%
	Concluído	50	100,00%



Denúncia	Aberto	0	0,00%
	Em andamento	0	0,00%
	Concluído	259	100,00%
Sugestão	Aberto	0	0,00%
	Em andamento	0	0,00%
	Concluído	7	100,00%
Reclamação	Aberto	0	0,00%
	Em andamento	0	0,00%
	Concluído	68	100,00%
Solicitação	Aberto	0	0,00%
	Em andamento	0	0,00%
Elogio	Concluído	63	0,00%
	Aberto	0	0,00%
	Em andamento	0	0,00%
	Concluído	3	0,00%

MÉDIA DAS DEMANDAS

Média diária de solicitações	1,24 solicitações por dia
Média mensal de solicitações	37,71 solicitações por mês

INFORMAÇÕES GENÉRICAS DO SOLICITANTE

SEXO	Feminino	89	19,73%
	Masculino	87	19,29%
	Anônimo	275	60,97%

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o exercício de 2021, no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, não houve nenhum pedido de acesso a informação com restrição de acesso. Bem como, todos os pedidos registrados na Ouvidoria Municipal, foram respondidos.

O e-SIC é o meio pelo qual, qualquer pessoa pode solicitar pedidos de acesso à qualquer informação pública ou sob a guarda da Prefeitura Municipal de Piúma, podendo ser acessado através do link: (<https://www.piuma.es.gov.br/portal/e-sic>).

O e-Ouv é o canal direto de comunicação entre o Cidadão e a Prefeitura de Piúma, é o meio pelo qual o cidadão pode se manifestar quando não se sente satisfeito com o serviço ou atendimento prestado pelo poder publico. Destinado a receber denúncias, reclamações, críticas, sugestões e



Prefeitura Municipal de Piúma
Gabinete do Prefeito
Ouvidoria Municipal

elogios, assim como cobrar o cumprimento por parte da Administração Municipal, podendo ser acessado através do link: (<https://www.piuma.es.gov.br/portal/eouv>).

A Ouvidoria da Prefeitura de Piúma, em sua missão institucional, vem desempenhando regularmente suas atribuições, disponibilizando amplo e irrestrito acesso ao Cidadão aos serviços de acesso à informação, fale conosco e denúncias, disponíveis em modo eletrônico, no Portal da Ouvidoria (<https://www.piuma.es.gov.br/portal/e-ouv>), realizando ainda atendimentos presencial e telefônico, conforme determina a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e Lei Municipal nº 2.168/2016, que Dispõe sobre procedimento para se obter acesso à informação no âmbito da Prefeitura do Município de Piúma.

Certos de que a melhoria é um processo contínuo a ser perseguido, a busca por atender de forma adequada o cidadão e auxiliar a administração pública municipal na qualificação da prestação dos serviços públicos de sua competência.

Por fim, destacamos que a OUVIDORIA MUNICIPAL é departamento que adota como missão o aprimoramento do diálogo entre a sociedade e a administração pública, a fim de promover a conversação dos diferentes órgãos e entidades com o cidadão, aumentando a capacidade de gerenciamento das estruturas que compõe a administração pública, de modo que, desde já, colocamo-nos à sua disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Piúma, ES, 31 de janeiro de 2022.

RICHARD RIBEIRO DE MORAES
Chefe do Departamento de Ouvidoria
Ouvidoria Municipal