



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO –2022

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal, apresenta os resultados do exercício de 2022, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II e artigo 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e regulamentada pela lei municipal 1.866/2022 que dispõe sobre a criação, organização e funcionamento da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Vila Rica/MT.

As manifestações recebidas pelos canais de manifestação da Ouvidoria, considerando que são dados brutos, passaram por um tratamento de consolidação e agrupamento, para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão.

1 DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço aberto a sociedade e está em funcionamento junto a Controladoria Geral do Município, recebendo reclamação, consulta, denúncia, sugestão, elogios, e pedidos de acesso à informação, com finalidade de estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

A Ouvidoria Municipal compreende e qualifica as diferentes formas de manifestações dos cidadãos, acompanha as manifestações, atentando-se ao cumprimento do prazo de resposta pelos órgãos demandados, avaliando a qualidade das respostas, buscando a harmonia entre os interesses do cidadão e da instituição, e respeitando a proteção dos dados pessoais.

No ano de 2022 a Prefeitura Municipal de Vila Rica iniciou o projeto de adequação à lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 através do Decreto 160 de outubro de 2022 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A Ouvidoria já possui a implementação da Carta de Serviços ao Usuário no site <https://ouvidoria.vilarica.mt.gov.br/Carta-Servicos/> no sentido de divulgar os serviços oferecidos pela administração, de modo a fortalecer o relacionamento com a sociedade, oferecendo transparência e favorecendo o acesso aos serviços prestados.

2 CANAIS DE ATENDIMENTOS



A Ouvidoria coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de demanda, de modo a garantir o atendimento, sendo elas via aplicativo WhatsApp, telefone, site da Prefeitura Municipal, e-mail e presencial.

3 MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA

O gráfico abaixo demonstra os canais utilizados pelos munícipes para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2022, assim como o percentual de cada um dos canais, vejamos:

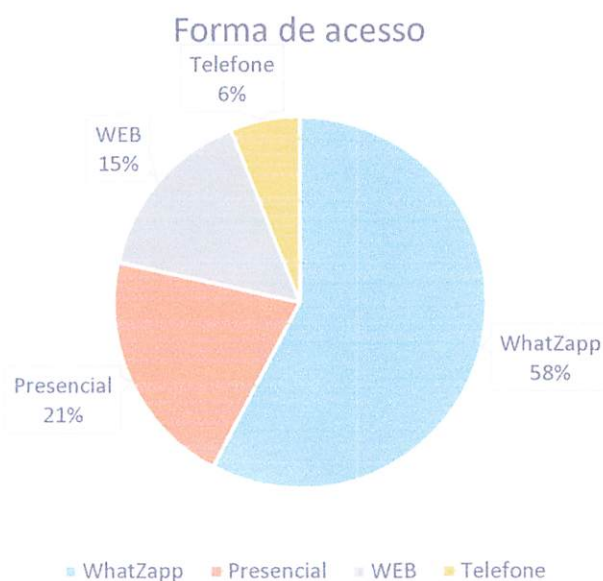


Gráfico 1 – Distribuição das manifestações por canal de atendimento.

O aplicativo de telefone, WhatsApp, apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população vilariquense na realização de suas manifestações, representando assim o percentual de 58% das demandas recebidas.

4 DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No ano de 2022, foram registradas um total de 119 (cento e dezenove) manifestações



recebidas através da Ouvidoria, sendo classificadas como:

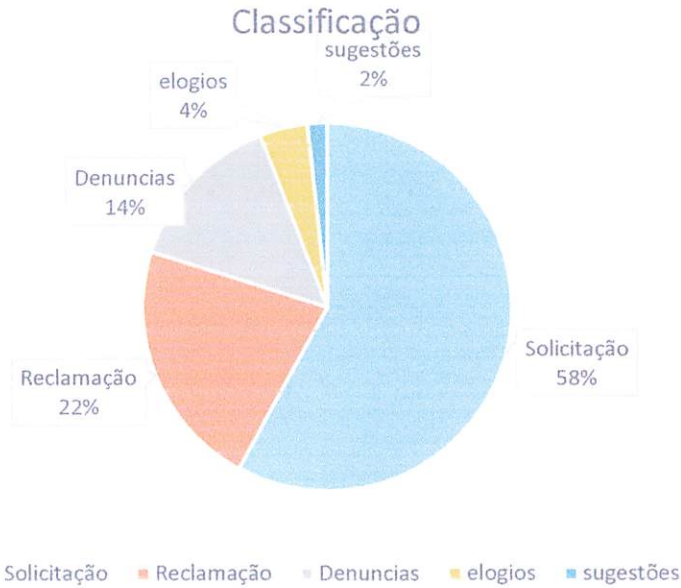


Gráfico 2 – Distribuição das manifestações recebidas por tipologia.

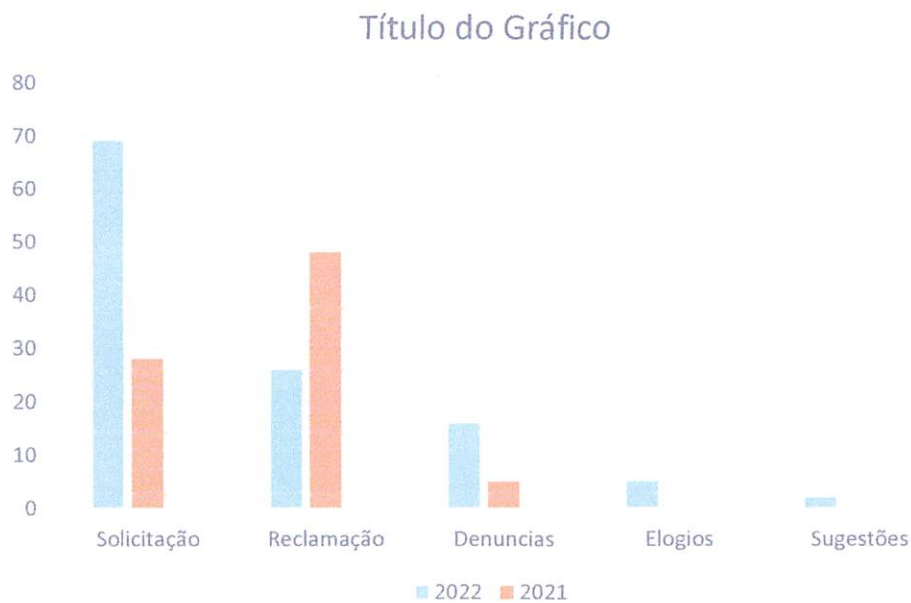


Gráfico 3 – Comparativo entre os anos de 2021 e 2022 do quantitativo por tipologia

5 ÓRGÃOS ACIONADOS



A Tabela abaixo ilustra as manifestações registradas nesta Ouvidoria e encaminhadas aos órgãos de competência, por tipo de demandas:

ORGÃO	TIPO					
	Recl.	solicitação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Total
Secretaria de Saúde	18	11	0	0	4	32
Secretaria de Finanças	2	48	0	16	0	66
Secretaria da Educação	3	0	0	0	0	3
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	2	0	0	0	0	2
Secretaria de Administração	0	3	2	0	0	5
Secretaria de Viação e Obras	1	7	0	0	0	8
Gabinete do Prefeito	0	0	0	1	1	2
Secretaria de Planejamento	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Cultura Cultura Desporto e Lazer	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Assistência Social	0	0		0	0	0
TOTAL	26	69	2	17	5	119

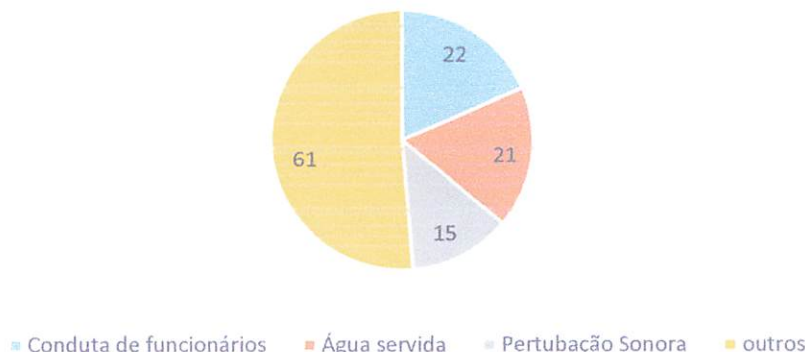
6 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto aos motivos, as manifestações apresentadas promoveram atos de fiscalização por parte da Administração Pública Municipal ante a possíveis ilegalidades/irregularidades praticadas por munícipes e/ou por agentes públicos no exercício de suas funções, relataram o descontentamento com os serviços públicos mal prestados, sugeriram melhorias em serviços públicos e elogiaram a prestação de serviços públicos/atendimentos dos servidores.

Os três pontos mais recorrentes, que correspondem a 48,73% das manifestações tratadas pela Ouvidoria em 2022, com base no campo “assunto” do sistema de Ouvidoria, foram os seguintes:



Coluna1



7 DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

O assunto mais recorrente foram envolvendo a conduta de servidores, os munícipes informaram acerca de possíveis ilegalidades ou irregulares praticadas por agentes públicos no exercício de suas funções ou relataram o descontentamento com tratamento recebido durante a prestação de serviço.

As manifestações, água servida, trata-se de denúncias contra munícipes, quanto despejo de água proveniente de pias de cozinha, tanques, máquinas de lavar roupas e até de banheiros, em vias públicas (ruas), para o setor de Fiscalização de Obras e Posturas – inserto na estrutura da Secretaria Municipal de Finanças – providenciar a notificação do proprietário ou possuidor para promover a devidas providencias.

Quanto ao assunto perturbação sonora, em sua grande maioria, nas manifestações o munícipe reclama de bares e lanchonetes com som muito alto e fora do horário permitido, demonstrando insatisfação pela ausência na prestação do serviço de fiscalização por parte da administração.

8 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria foram respondidas, informando o posicionamento dos órgãos responsáveis, onde em sua grande maioria buscam uma solução



para o problema em questão, ou apresentam as limitações para resolverem algumas situações apresentadas, como exemplo, a ausência de recursos.

Em especial, a perturbação sonora que é atribuição da Secretaria Municipal de Finanças, apesar de incluir os serviços em seu cronograma, em diversas manifestações respondeu que estavam aguardando a homologação do processo seletivo para atribuir fiscais para atender as reclamações, logo após a contratação dos mesmos foi realizado a fiscalização e foi constatado que os estabelecimentos estavam fechados e que seriam realizadas novas diligências a os mesmos para ser tomadas providências cabíveis, vale ressaltar que nos últimos quatro meses de 2022 tivemos apenas uma denúncia de perturbação sonora onde podemos perceber que com o aumento da fiscalização noturna diminuiu as denúncias.

Todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso pelos setores responsáveis, são averiguadas para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação, sendo comprovados, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

A partir das manifestações recebidas, a Ouvidoria deu ciência a Controladora Geral do Município quando detectou falhas e omissões acerca da defesa dos direitos dos usuários e/ou necessidade de aperfeiçoamento na prestação dos serviços. Onde este promoveu as notificações e/ou interlocuções necessárias junto aos setores responsáveis que, logo em seguida, deram resolutividade às manifestações recebidas.

9 RECOMENDAÇÕES

O alto índice de reclamações/denúncia relacionadas a conduta dos servidores, evidencia a importância do aperfeiçoamento dos servidores para melhoria na prestação de serviço público, em especial no atendimento ao público. Assim como ocorre na iniciativa privada, os servidores durante a sua vida profissional precisam passar por constantes atualizações, não só dos conhecimentos inerentes a área de atuação, mas também do melhor tratamento a ser dispendido aos cidadãos/clientes que os buscam para dar resolutividade aos seus anseios.

Nesse sentido, recomendamos ações de capacitações dos servidores, que sejam abrangentes e efetivas, com o objetivo de promover o desenvolvimento dos servidores públicos,



buscando padrões éticos de condutas, e à adequada prestação dos serviços, em observância – dentre outras – as diretrizes dispostas no art. 5º da Lei Federal nº 13.460/2017.

Considerando as manifestações relacionadas água servida, recomendamos que seja realizado campanhas de conscientização sobre o despejo de água proveniente de pias de cozinha, tanques, máquinas de lavar roupas e até de banheiros, em vias públicas (ruas). Isso é proibido quem despeja água servida na rua comete crime ambiental, causa inúmeros transtornos em nossa comunidade e pode ser multado.

Quanto a perturbação sonora, recomendamos a realização fiscalização noturna com mais frequência e aplicação de multas aos recorrentes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e Administração Direta do Poder Executivo do Município de Vila Rica. Almejamos que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, entretanto é necessário o empenho e comprometimento dos gestores dos respectivos órgãos acionados, cabendo a estes, responder as diversas manifestações e realizar as melhorias necessárias.

Portanto, é o relatório que se submete à consideração superior.

Vila Rica, 30 de janeiro de 2023.

Silvia Costa de Melo
Ouvidora Municipal

De acordo.

Abmael Borges da Silveira
Prefeito Municipal

IVETE BONAVIGO
IVETE BONAVIGO
CONTROLADORA INTERNA
Município de Vila Rica

Abmael Borges da Silveira
PREFEITO MUNICIPAL
2021/2024

