

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

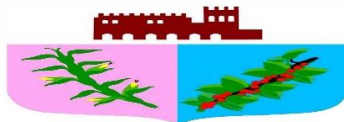
OUVIDORIA MUNICIPAL

E-OUV



RELATÓRIO DE GESTÃO

2024



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

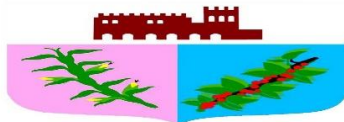
I – APRESENTAÇÃO

Cumprindo ao que determina o artigo 14, inciso II, da Lei Federal 13.460/2017, a Unidade Central de Controle Interno/Ouvidoria Municipal, apresentará e dará publicidade ao relatório de gestão que conterà as informações consolidadas das manifestações dos usuários com a finalidade de apontar, caso houver, as falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Visando o fortalecimento da Ouvidoria Municipal, o município de Conceição do Castelo fez adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, onde esta integra o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT, cujo objetivo é apoiar os membros da Rede na execução das atividades de Ouvidoria, por meio do fomento: I – à integração das atividades de Ouvidoria; II – ao aperfeiçoamento da gestão dos processos; III – ao uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos; IV – ao intercâmbio de informações e de experiências entre as ouvidorias; e V – à capacitação de agentes públicos nas atividades de ouvidoria.

Dando continuidade ao fortalecimento das ouvidorias, o Centro de Apoio Operacional do Ministério Público do Estado do Espírito Santo, desenvolveu uma pesquisa direcionada aos municípios capixabas no que tange aos aspectos formais, estrutura e de atendimento, estrutura de pessoal e planejamento estratégico das Ouvidorias Municipais. A pesquisa foi em forma de questionário composta por 44 perguntas. Dentre as perguntas buscava-se saber se a “Ouvidoria é institucionalizada, ou seja, está inserida formalmente no organograma da instituição”. A resposta do município foi, “Não”, tendo em vista que só existe decreto que cria os canais de ouvidoria e subordina-se o atendimento à Unidade Central de Controle Interno. E com esta finalidade, a Unidade Central de Controle Interno, através do protocolo 10.717/2021 (OF. PMCC/UCCI 74/2021), encaminhou ao Gabinete do Prefeito, solicitação de elaboração de projeto de lei para incluir na estrutura organizacional, a Ouvidoria Municipal, a partir do exercício de 2022, que remetido à Procuradoria do município ficou sem providências até o final do ano de 2024. No exercício de 2025 será feito encaminhamento ao novo gestor.

A Ouvidoria Municipal, além de atender diretamente suas demandas, tem a incumbência de receber, direcionar, monitorar e dar retorno, a inúmeras denúncias que chegam por e-mail, advindas de outras Ouvidorias, como as do Ministério Público, Polícia Civil e Tribunal de Contas do Estado do Espírito do Santo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

O relatório de gestão a ser apresentado, demonstrará de forma mais detalhada: a fundamentação legal; a estrutura; responsabilidades; canais de comunicação; manifestações e dados estatísticos; avaliação dos resultados e propostas de melhorias.

II - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Com o advento da Lei Federal nº 12.527/2011 que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, sem a necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades, o município de Conceição do Castelo, através da Lei 1.713/2014 criou o Sistema de Informação ao Cidadão – SIC.

Posteriormente, com a edição da Lei Federal 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, o município de Conceição do Castelo, atendendo ao que dispõe o artigo 17 da referida Lei, disciplinou através do Decreto nº 3.272/2018 a organização e o funcionamento dos canais de Ouvidoria Municipal e criou o e-OUV em seu site oficial.

A IN SCI 01/2019, aprovada pelo Decreto 3.486/2019, dispõe sobre as rotinas e procedimentos a serem observados para garantir o acesso a informação ao cidadão, estabelecendo orientações para a atuação no âmbito das atividades relativas a participação, proteção e defesa dos direitos a transparência passiva, através dos sistemas eletrônicos e-SIC e e-OUV e/ou presencialmente na sala da Ouvidoria.

III - ESTRUTURA

Instalada na Sede da Prefeitura, localizada na Avenida José Grilo, nº 426, Centro, município de Conceição do Castelo, Estado do Espírito Santo, em local de fácil acessibilidade, com identificação visível que permite o usuário exercer seus direitos por meios eletrônicos e/ou presencial, a estrutura da Ouvidoria Municipal é capaz de atender as demandas existentes. No site oficial do município de Conceição do Castelo www.conceicaodocastelo.es.gov.br e/ou no Portal da Controladoria <https://www.conceicaodocastelo.es.gov.br/controladoria> o usuário pode acessar o serviço e-Ouv.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO



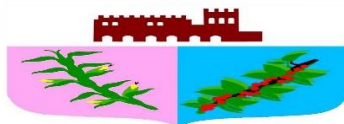
Figura 1



Figura 2



Figura 3



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

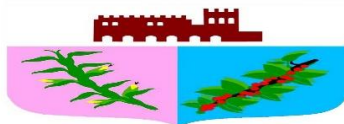


Figura 4

Visando a maior utilização do canal da ouvidoria pelos cidadãos/usuários a Unidade Central de Controle Interno vem realizando desde a implantação da Ouvidoria Municipal (2018), a divulgação/publicidade do sistema no próprio site do município através do Portal da Controladoria e demais locais públicos (Secretarias).

O sistema está disponível ininterrompidamente no site oficial do município em local de fácil acesso/visualização. A instalação física está identificada com as informações necessárias ao cidadão. Estão à disposição dos usuários os meios eletrônicos (canal da ouvidoria e e-mail) e físicos (sala da Ouvidoria e telefone).

O funcionamento da Ouvidoria Municipal foi inserida na Unidade Central de Controle Interno com a finalidade de promover um espaço de participação e transparência. O Controle Interno, por sua própria natureza e essência, é o Órgão mais apropriado dentro da estrutura do município, para ouvir o cidadão e acolher suas reivindicações de forma imparcial e realizar os encaminhamentos necessários aos gestores. Esse canal direto com a sociedade é mais um instrumento de controle social. Através dele o cidadão poderá se manifestar nas formas de denúncia, elogio, sugestão, reclamação e/ou pedido de informação. A partir das manifestações o gestor poderá reavaliar a qualidade dos serviços prestados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

IV – RESPONSABILIDADES

Conforme definido no Decreto nº 3.272/2018 os canais de Ouvidoria Municipal serão subordinados à Unidade Central de Controle Interno.

Atualmente, a Unidade Central de Controle Interno, é composta por dois servidores efetivos no cargo de Auditor Público Interno, sendo que a cada dois anos, um deles é nomeado Coordenador Chefe da Unidade Central de Controle Interno, que responde pela Ouvidoria Municipal.

As responsabilidades compreendem: receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal através da internet pelo sistema informatizado e-Ouv no site da Prefeitura, e pessoalmente, através do Setor de Protocolo, em que o requerimento será encaminhado para a Unidade Central de Controle Interno.

A Unidade Central de Controle Interno é responsável em tramitar os pedidos internamente nas demais Secretarias e dentro do prazo permitido encaminhar resposta ao cidadão.

V – CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Conforme garantido na legislação, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável. O cidadão poderá se manifestar de forma eletrônica e/ou presencial, em ambas devem ser criados mecanismos para que o direito seja exercido em sua plenitude.

No município de Conceição do Castelo todas as manifestações serão encaminhadas a Unidade Central de Controle Interno, independentemente da forma do pedido (se eletrônica ou física). A figura 5 ilustra a página no site do município.



Figura 5



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

Conforme ilustrado na figura 5, o cidadão poderá se manifestar através de: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão. Elogio e denúncia de corrupção. Poderá acompanhar em tempo real as estatísticas do sistema e-OUV. Em “perguntas frequentes” o cidadão fica por dentro dos assuntos relacionados com o acesso a informação. Os formulários para manifestação estão disponíveis no Setor de Protocolo e no site do município de Conceição do Castelo.

Outrossim, foi inserida na página da ouvidoria a informação de como realizar consulta de uma manifestação registrada de forma não identificada (Figura 6).

COMO REALIZAR A CONSULTA DE UMA MANIFESTAÇÃO REGISTRADA DE FORMA NÃO IDENTIFICADA.

1º - É necessário anotar/guardar o número do protocolo; esse protocolo é gerado após o envio da manifestação (que pode ser: denúncia, reclamação, elogio, sugestão ou solicitação);

2º - Na mesma página onde foi registrada a manifestação tem uma área/aba exclusiva de CONSULTA, conforme pode ser visualizada abaixo;

3º - Clicar na CONSULTA, marcar "Consulta por Protocolo", digitar o número do protocolo e em seguida CONSULTA;

4º - Na próxima tela será exibida o status (concluído ou em andamento) e a situação do protocolo (atendido ou indeferido). Na mesma página clicar em DETALHES e será exibida a resposta.

5º - O prazo de resposta é de até 20 dias corridos a partir do registro da manifestação, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, conforme dispõe a legislação.

Figura 6

VI – RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES E DADOS ESTATÍSTICOS

Dispõe o art. 15 da Lei 13.460/2017 que o relatório de gestão deverá indicar ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

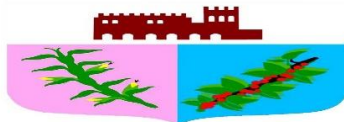
IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Mensalmente a Ouvidoria realizou a publicação do relatório estatístico no Portal da Transparência e no Portal da Controladoria, visando dar publicidade sobre os dados estatísticos daquele período.

Avenida José Grilo, nº 426, Térreo, Centro – Conceição do Castelo – ES – CEP: 29370-000

Contato: (28) 3547 1356

Site: www.conceicaodocastelo.es.gov.br E-mail: ouvidoria@conceicaodocastelo.es.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

No decorrer do exercício de 2024 o sistema eletrônico da Ouvidoria recebeu 171 solicitações. Os resultados dos dados estatísticos com base nas solicitações realizadas estão demonstrados na figura 7 e 8:

DEMANDAS RECEBIDAS	Quantitativo	%		Quantitativo	%
Denúncia	141	82.46%	Não informado	9	6.38%
			Irregularidade em obras, pavimentação, reforma	3	2.13%
			Desvio de material	5	3.55%
			Contra servidor	60	42.55%
			Contra o Município	21	14.89%
			Mau uso do bem público	12	8.51%
			Contra prestadores de serviços	2	1.42%
			Outras denúncias	29	20.57%
e-SIC	5	2.92%	Solicitação de Informação/Documento	5	100.00%
Sugestão	1	0.58%	Sugestão	1	100.00%
Reclamação	9	5.26%	Não informado	1	11.11%
			Reclamação	8	88.89%
Solicitação	15	8.77%	Solicitação	15	100.00%

Figura 7

O quadro 2 demonstra o quantitativo, percentual e o tempo de resposta das demandas registradas:

TEMPO RESPOSTA	Quantitativo	%
Até 7 dias	51	29.82%
Até 15 dias	46	26.90%
Até 20 dias	71	41.52%
Até 30 dias	3	1.75%
Acima de 30 dias	0	0.00%

Figura 8

VII – AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E PROPOSTAS DE MELHORIAS

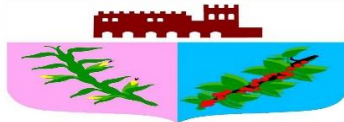
Foi constatado que a utilização do canal eletrônico da ouvidoria está sendo utilizado pelo cidadão para expressar suas manifestações.

As demandas recebidas foram direcionadas, principalmente, para as áreas de Educação, Saúde, Obras/Infraestrutura e Administração (assuntos gerais), sendo que os principais temas tratados foram:

Avenida José Grilo, nº 426, Térreo, Centro – Conceição do Castelo – ES – CEP: 29370-000

Contato: (28) 3547 1356

Site: www.conceicaodocastelo.es.gov.br E-mail: ouvidoria@conceicaodocastelo.es.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO

UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

Educação

- I – Gestão Escolar;
- II – Transporte escolar;
- III – Merenda Escolar;
- IV – Animais permanecendo em interior de escola, risco aos alunos.
- V – Cumprimento de carga horária;
- VI – Contra servidor.

Saúde

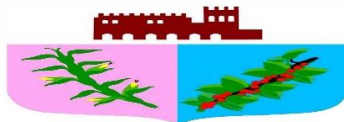
- I - Fornecimento de medicação;
- II – Contra servidor (agentes de saúde);
- III – Carga horária de médicos;
- IV – Transporte sanitário.

Obras/Infraestrutura/Serviços Urbanos/Meio Ambiente

- I - Iluminação pública;
- II – Obras irregulares;
- III - Animais soltos em estradas vicinais.
- IV – Limpeza de rua (coleta e lixo);
- V – Loteamento;
- VI – Concessão de Licença Ambiental.

Gestão Pública

- I - Processo seletivo;
- II - Denúncia contra servidor;
- III – Contratação de pessoal;
- IV - Desvio de função;
- V - Uso indevido de veículo oficial;
- VI - Cumprimento de carga horária;
- VII – Estabelecimento comercial;
- VIII – Atendimento ao público;
- IX – Contra Agentes Públicos;
- X – Mau uso de bem público.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

Ressalta-se que todas as solicitações tiveram respostas ao cidadão. Do conjunto de 171 solicitações, conforme demonstrado na figura 7, foram quantificadas em 141 “denúncias”; 09 “reclamações”; 15 “solicitações” e 05 “pedido de informação – e-Sic”. Em destaque, atingindo 82 %, as quantificadas como “denúncias”.

Todas as denúncias foram analisadas pela Ouvidoria com base na relevância e materialidade. Observa-se, entretanto, que neste ano houve inúmeras denúncias “contra servidor”, chegando a 35% das demandas. Em relação as denúncias contra servidor e desvio de função foram encaminhadas ao gestor para providências. Sobre esse assunto todos processos irregulares foram cessados e há em andamento processo de improbidade administrativa contra o gestor público. Outrossim, em razão também de denúncias de utilização indevida da frota municipal (veículo oficial para finalidades particular) foi celebrado TAC com MPES. De forma geral, todos os pedidos de informações e de documentos foram encaminhados aos requerentes dentro do prazo estipulado pela legislação.

Diante das denúncias e dos resultados apresentados, percebe-se que o cidadão contribuiu de forma direta para a melhoria e legalidade do serviço público.

Como proposta de melhoria e proteção ao usuário, a Ouvidoria Municipal, propôs ao Poder Executivo, a publicação de regulamentação de medidas visando proteção à identidade do denunciante de ilícitos ou de irregularidades praticadas contra órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, nos termos do disposto nos artigos 9º e 10 da Lei n. 13.460/2017, o que foi realizado através do Decreto 4.273/2022. O cidadão conta, exclusivamente, com o canal para denúncia de corrupção.

VIII – CONCLUSÃO

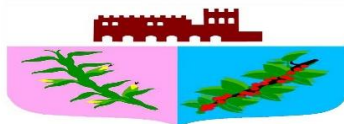
O relatório apresentado teve o objetivo de avaliar o sistema da Ouvidoria Municipal, buscando consolidar as informações e com base nelas, apontar as falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. As manifestações recebidas, de forma geral, contribuíram com a gestão municipal, diretamente apontando e pedindo solução de casos de irregularidades e indiretamente apontando insatisfações com alguns atos de gestão.

A figura 9 ilustra a utilização, nos últimos cinco anos, do canal de ligação entre o poder público municipal e a sociedade, exclusivamente através do e-Ouv. A Ouvidoria também recebeu inúmeras demandas de forma presencial e/ou através do e-mail institucional. Observa-se a evolução na utilização do canal da ouvidoria. Em comparação com o ano anterior, o quantitativo de denúncias saiu

Avenida José Grilo, nº 426, Térreo, Centro – Conceição do Castelo – ES – CEP: 29370-000

Contato: (28) 3547 1356

Site: www.conceicaodocastelo.es.gov.br E-mail: ouvidoria@conceicaodocastelo.es.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

dos 76% para 82% demandas, um acréscimo significativo. Denúncia, normalmente, é sinônimo de insatisfação com o serviço público. Mas, para a Ouvidoria é o meio de acolher essa “insatisfação”, conhecer o problema e encaminhar para apuração dos fatos. Em razão da Ouvidoria fazer parte da Unidade Central de Controle Interno, é de interesse da Unidade acompanhar e/ou conhecer as demandas da população.

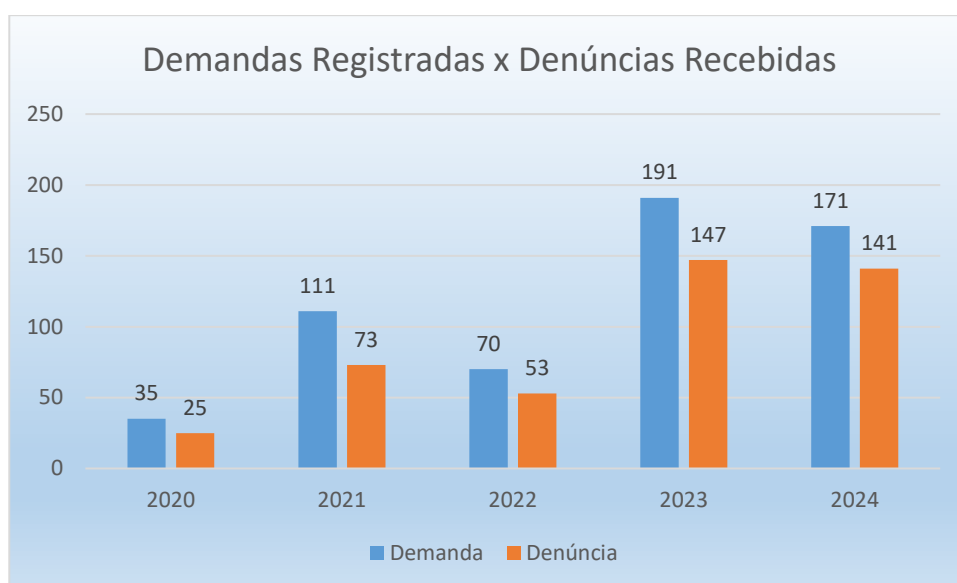


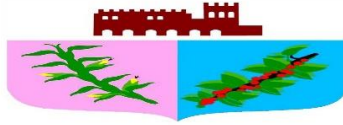
Figura 9

Ouvidoria, sensível aos anseios da sociedade, cumpre com os preceitos legais e administrativos, procurando satisfazer e/ou dar resposta ao cidadão o quanto mais rápido possível. Quando encaminhada manifestação para outras Secretarias, realiza o monitoramento dos prazos estipulados e o encaminhamento ao cidadão.

Ressalta-se, portanto, que independentemente da utilização ou não dos sistemas (e-OUV, e-SIC, Fale Conosco, e-mail, telefone e/ou presencialmente), os usuários de serviços públicos, sempre que solicitado à Unidade Central de Controle Interno/Ouvidoria, sempre obtiveram respostas aos pedidos de informação, denúncia e/ou reclamação.

A Ouvidoria Municipal é na modalidade Ouvidoria Geral, o que significa que todas as solicitações são direcionadas para o mesmo canal, incluindo as específicas do Sistema Único de Saúde/SUS.

A Transparência é de extrema relevância para o cidadão acompanhar os atos da gestão pública, partindo desse pressuposto e com a finalidade de ampliar o controle social, foi criado o serviço específico para denúncias de CORRUPÇÃO (e-Corrupção), podendo haver registro de denúncias de corrupção anônimas,



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

com fácil acesso (até dois cliques) a partir do site principal da Ouvidoria. Não foi registrada denúncia de corrupção no exercício de 2024.

Por fim, o esforço da Ouvidoria é estreitar o relacionamento entre a sociedade e o poder público municipal, através dos canais de comunicação.

Sabemos que ainda há um longo caminho a percorrer, porém, o aperfeiçoamento do sistema, a divulgação do canal e a resposta imediata ao cidadão, serão os principais objetivos em busca de um atendimento de qualidade.

Conceição do Castelo – ES, 06 de Janeiro de 2025.