

MUNICÍPIO DE TACIMA-PB
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
EXERCÍCIO DE 2021

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Tacima-PB, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 004/2022 apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021 em cumprimento a suas atribuições.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria Geral do Município, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informações e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria FALA.BR, plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico: <https://pmtacima.pb.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria/>

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico FALA.BR para tramitação eletrônica.

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

Em 2019, foram recebidas 10 manifestações, em 2020 foram 03 manifestações e em 2021 foram 08 manifestações sendo classificadas como:

- Elogios: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal.
- Denúncias: comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos de apuração. Ainda que **anônima**, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.
- Reclamações: demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.
- Sugestões: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.
- Solicitações: pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 25 dias, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017:

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”. Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está atendendo o quantitativo de manifestações recebidas.

AS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações:

- Manifestações de elogios, agradecimento pela implementação da Ouvidoria e adesão a Rede Nacional de Ouvidorias;
- Sugestão para manutenção de veículos e otimização da frequência dos servidores;
- Denúncia sobre homofobia em transporte público escolar universitário;
- Solicitação de emprego;
- Reclamação de perturbação noturna por som automotivo;
- Reclamação de veículos com defeito;
- Reclamação de ônibus escolar superlotado;
- Reclamação contra conduta inadequada de servidores públicos;
- Sugestão de uso de kit de medicamento para tratamento da COVID-19;
- Denúncias sobre obras com falta de sinalização;
- Reclamação sobre postura de alunos em sala de aula;
- Solicitação de retirada de entulhos em vias públicas;

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As denúncias e reclamações, com maior recorrência, estão relacionados a veículos com defeito, crime de homofobia em transporte público escolar, conduta inadequada de servidores públicos no que tange o modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, os quais foram averiguados, e buscado solução para sanar, esclarecer ou aprimorar todos os pontos negativos.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação e até mesmo o esclarecimento dos mesmos.

E assim que identificado a que e/ou a quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

CONCLUSÃO

A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, e a aprovação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, representaram dois marcos para consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal.

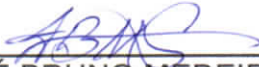
Uma das atribuições da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio do Decreto Municipal nº 004/2022, procurou-se adequar os

procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos tramites da Lei Federal nº 13.460/2017, no Município de Tacima-PB, a mais ou menos 03 anos, a mesma ainda não possuía regulamentação própria que só veio a ser concretizada por meio do Decreto Municipal nº 004/2022.

Para concluir a implementação da Ouvidoria Municipal, ainda resta montar espaço físico apropriado com estrutura tecnológica adequada para atendimentos presenciais, nomear profissional devidamente qualificado para ocupar de forma definitiva o cargo de Ouvidor, uma vez que, atualmente contamos com 01 (um) servidor ocupando o cargo de forma temporária e ainda não contamos com um canal de atendimento via telefone ou aplicativo de mensagens WhatsApp.

Tacima – PB, 20 de Janeiro de 2022.



JOSÉ BRUNO MEDEIROS DOS SANTOS
Ouvidor Interino