



PREFEITURA  
RESENDE

PREFEITURA MUNICIPAL DE RESENDE  
**CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO**

**RELATÓRIO INTEGRADO**  
**Ouvidoria e Transparência**

**Exercício 2022**

Controladoria Geral do Município  
Ouvidoria Geral do Município

Resende/RJ

## Gestão

### **João Paulo Perez dos Anjos**

Controlador Geral do Município

Tel.: (24) 3360-6456

E-mail: [controladoria.pmr@outlook.com](mailto:controladoria.pmr@outlook.com)

A Controladoria Geral do Município exerce a coordenação geral, orientação normativa, supervisão técnica e a realização de atividades inerentes ao controle interno do Município, além de colaborar no controle sobre o cumprimento das metas estabelecidas no Plano Plurianual e na Lei de Diretrizes Orçamentárias, no controle da execução dos programas de governo e do orçamento do Município.

A Controladoria também avalia e fiscaliza a execução dos contratos de gestão com órgãos públicos, empresas estatais, organizações não governamentais e empresas privadas prestadoras de serviços públicos, além da prestação de apoio técnico ao Sistema de Ouvidoria Municipal.

### **Ronaldo Gomes**

Ouvidor Geral do Município

Tel.: (24) 3360-6191/162

e-OUV - Sistema de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Resende

A Ouvidoria representa um canal de participação, onde o cidadão pode fazer sugestões, reclamações, elogios e solicitações. É a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e a população. Antes de recorrer à Ouvidoria, o cidadão deve encaminhar sua demanda ao órgão responsável, instância que possui competência para resolver a questão.

Caso estas solicitações não sejam realizadas no prazo ou com a qualidade desejada, o requerente pode procurar a Ouvidoria, que atua como mediadora, facilitando o acesso da população ao governo.

## Sumário

INTRODUÇÃO .....	5
1.OUVIDORIA E ESTATÍSTICA DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO .....	6
1.1 Distribuição Anual das Manifestações de Ouvidoria .....	6
1.1.1 Manifestações Recebidas Via e-SIC .....	7
1.1.1.1 Tipos de Manifestação .....	7
1.1.1.2 Pessoa Manifestante .....	7
1.1.1.3 Órgãos Destinatários das Manifestações .....	8
1.1.1.4 Assuntos das Manifestações .....	9
1.1.1.5 Cumprimento dos Prazos de Resposta .....	10
1.1.1.6 Formas de Envio das Respostas .....	11
1.1.1.7 Avaliação das Solicitações .....	11
1.1.1.8 Existência de Recurso das Solicitações .....	12
1.1.1.9 Status das Solicitações Recebidas .....	12
1.1.2 Manifestações Recebidas Via SIC Físico .....	13
1.1.2.1 Tipos de Manifestação .....	13
1.1.2.2 Pessoa Manifestante .....	13
1.1.2.3 Órgãos Destinatários das Manifestações .....	14
1.1.2.4 Assuntos das Manifestações .....	14
1.1.2.5 Cumprimento dos Prazos de Resposta .....	15
1.1.2.6 Formas de Envio das Respostas .....	16
1.1.2.7 Avaliação das Solicitações .....	17
1.1.2.8 Existência de Recurso das Solicitações .....	17
1.1.2.9 Status das Solicitações Recebidas .....	18
1.1.3 Manifestações Recebidas Via Fala.BR .....	18
1.1.3.1 Tipos de Manifestação .....	18
1.1.3.2 Pessoa Manifestante .....	19
1.1.3.3 Órgãos Destinatários das Manifestações .....	19
1.1.3.4 Assuntos das Manifestações .....	21

1.1.3.5 Cumprimento dos Prazos de Resposta.....	22
1.1.3.6 Formas de Envio das Respostas .....	23
1.1.3.7 Avaliação das Solicitações .....	23
1.1.3.8 Existência de Recurso das Solicitações.....	24
1.1.3.9 Status das Solicitações Recebidas .....	24
<b>2. AVALIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>25</b>
2.1 Radar Nacional da Transparência Pública.....	27
2.2 Levantamento Nacional de Transparência Pública.....	27
2.3 Critérios de Transparência Pública .....	28
2.4 Avaliação Radar da Transparência Pública .....	28
2.4.1 Composição da Avaliação Radar da Transparência Pública .....	29
2.4.2 Resultados da Avaliação Radar da Transparência Pública .....	34
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>37</b>

## **INTRODUÇÃO**

O presente relatório tem por finalidade apresentar a avaliação interna acerca do nível de transparência das ações de governo mediante a exposição do resultado estatístico anual das manifestações recebidas pela Ouvidoria, tendo em vista a quantidade de solicitações de acesso à informação e suas tratativas, consoante com o disposto no artigo 30, inciso III, da Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

Em consonância com a Lei Federal nº 12.527/11, de acesso à informação, o presente relatório também tem por finalidade apresentar a evolução da transparência governamental do município, tendo como base alguns programas federais aderidos, e os resultados da avaliação da edição 2022 do Radar da Transparência Pública.

Em atendimento aos artigos 14, inciso II, e 15, parágrafo único, inciso I, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresentam-se as informações complementares sobre o atendimento às manifestações submetidas à Ouvidoria para composição do Relatório Integrado: Ouvidoria e Transparência.

No âmbito municipal, a competência da Ouvidoria para analisar dados e informações sobre a qualidade das atividades inerentes ao Sistema de Ouvidoria está prevista no artigo 9º do Decreto nº 14.501, de 19 de outubro de 2021.

Por fim, cumpre registrar que o presente relatório integra o nível dois do eixo da Transparência do Plano de Ação do Programa Time Brasil, celebrado entre o Município de Resende, via Controladoria Geral, e a Controladoria Geral da União.

## 1. OUVIDORIA E ESTATÍSTICA DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

A Ouvidoria é a ponte que produz o fomento ao controle social e à participação popular. Ao órgão cabe a responsabilidade sobre o recebimento, registro e tratamento de manifestações dos cidadãos com relação aos serviços prestados pelo governo à sociedade, e também à adequada alocação dos recursos públicos.

Os canais oficiais de Serviço de Informação ao Cidadão utilizados para possibilitar a comunicação entre o cidadão e a Ouvidoria são: o e-SIC, com acesso pelo Portal de Transparência do Município, e disponível em <http://esic.resende.rj.gov.br/sistema/site/index.html?ReturnUrl=%2fsistema>; e o SIC Físico, localizado no Centro Administrativo da Prefeitura de Resende, na Rua Augusto Xavier de Lima, Nº 251, Bairro Jardim Jalisco, Resende/RJ.

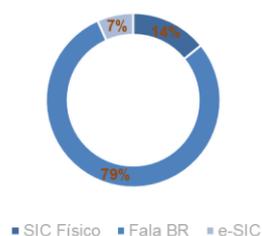
A transparência trata-se de uma prática que aplica mecanismos sob o dever de contribuir para a acessibilidade, para a clareza e para a integridade das informações disponibilizadas à sociedade.

### 1.1 Distribuição Anual das Manifestações de Ouvidoria

De janeiro a dezembro do ano de 2022, a Ouvidoria Geral do Município recebeu 910 manifestações, apresentadas pelos cidadãos, sendo 61 delas pelo e-SIC, 720 pelo Fala.BR, e 129 pelo SIC Físico, conforme o Quadro 1. As manifestações originadas via e-SIC representam 7% do total de manifestações recebidas. As originadas via Fala.BR representam 79%. E as originadas via SIC Físico representam 14%, conforme Gráfico 1.

**Gráfico 1. Distribuição percentual com base na origem das manifestações**

Gráfico 1. Origem das Manifestações



**Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)**

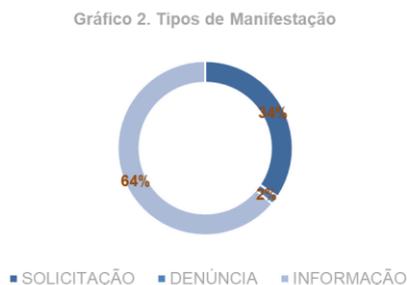
### 1.1.1 Manifestações Recebidas Via e-SIC

Nesta seção são apresentadas as estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município em detrimento das manifestações recebidas pelo canal oficial e-SIC.

#### 1.1.1.1 Tipos de Manifestação

Ao longo do ano de 2022, das 61 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, 34% delas foram Solicitação, 2% foram Denúncia, e 64% foram Pedidos de Informação, conforme Gráfico 2.

**Gráfico 2. Distribuição percentual com base nos tipos de manifestação**

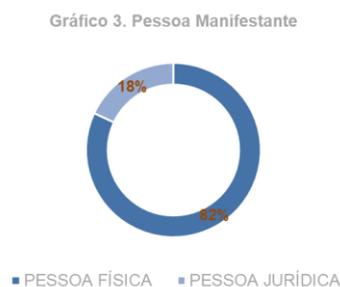


Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

#### 1.1.1.2 Pessoa Manifestante

Ao longo do ano de 2022, das 61 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, 82% foram de Pessoa Física, e 18% foram de Pessoa Jurídica, conforme e Gráfico 3.

**Gráfico 3. Distribuição percentual com base nos tipos de pessoas manifestantes**

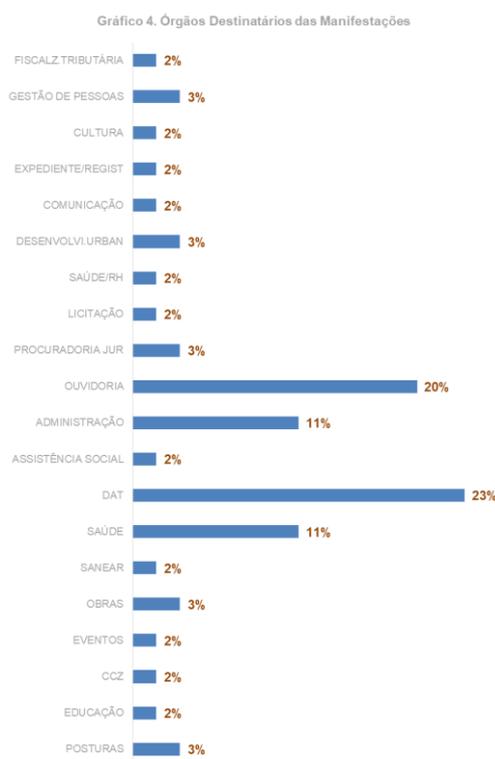


Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

### 1.1.1.3 Órgãos Destinatários das Manifestações

Ao longo do ano de 2022, das 61 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, 2% foram destinadas ao setor de Fiscalização Tributária, 3% ao setor de Gestão de Pessoas, 2% à Casa de Cultura, 2% ao setor de Expediente e Registro, 2% à Secretaria de Comunicação, 3% à Secretaria de Desenvolvimento Urbano, 2% ao setor de RH da Secretaria de Saúde, 2% ao setor de Licitação, 3% à Procuradoria Jurídica, 20% à Ouvidoria Geral, 11% à Secretaria de Administração, 2% à Assistência Social, 23% ao setor de Arrecadação Tributária, 11% à Secretaria de Saúde, 2% ao órgão responsável pelo Saneamento, 3% à Secretaria de Obras, 2% ao setor de Eventos, 2% ao Centro de Controle de Zoonoses, 2% à Secretaria de Educação, e 3% ao setor responsável pela Posturas. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 4.

**Gráfico 4. Distribuição percentual com base nos órgãos destinatários das manifestações**

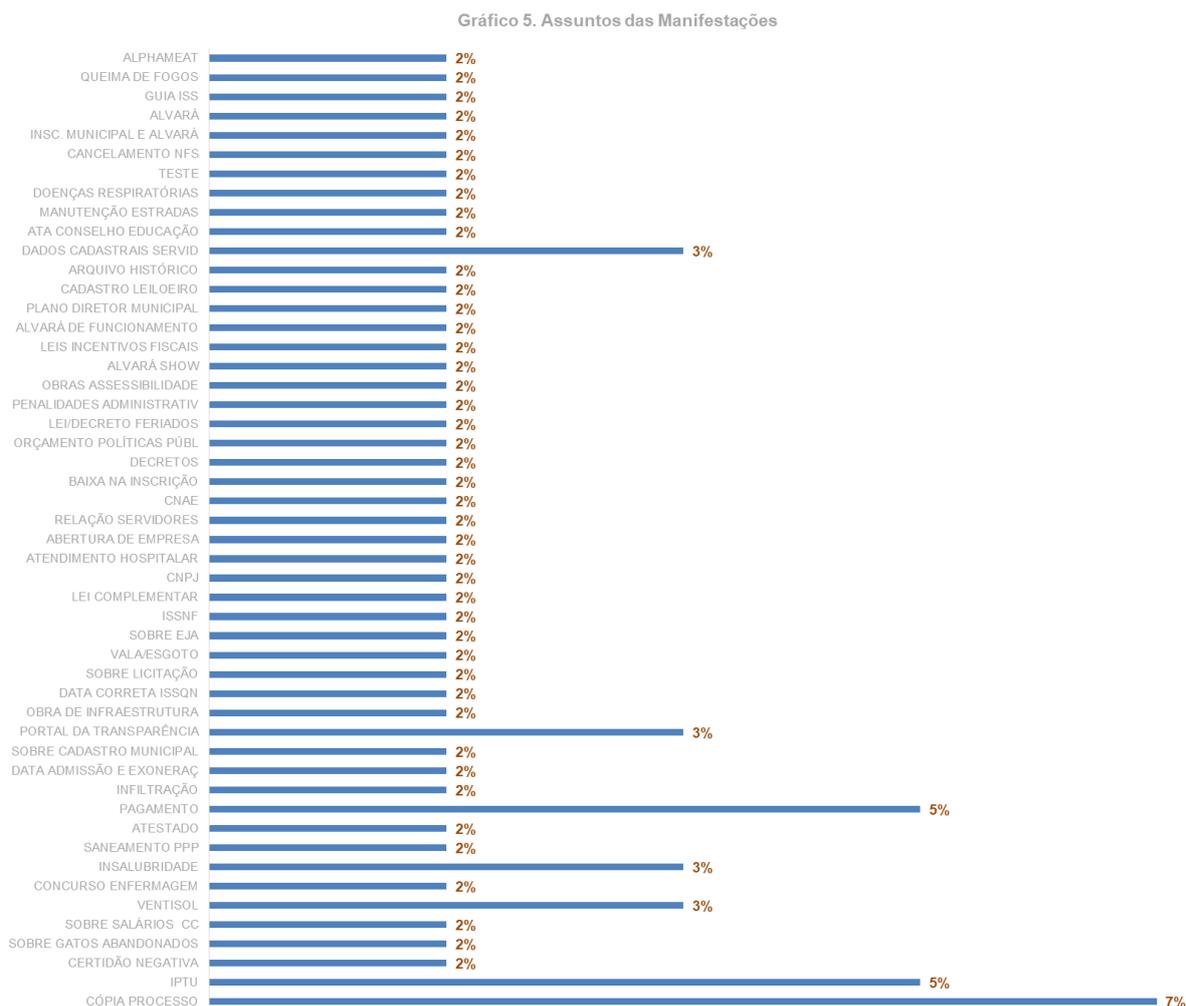


**Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)**

#### 1.1.1.4 Assuntos das Manifestações

Ao longo do ano de 2022, das 61 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, 3% tiveram como assunto principal os dados cadastrais de servidores, 3% Portal da Transparência, 3% insalubridade, 3% Ventisol, 5% pagamento, 5% IPTU, 7% cópia de processo, e todos os demais assuntos 2% cada, totalizando os 69% restantes. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 5.

**Gráfico 5. Distribuição percentual com base nos assuntos das manifestações**



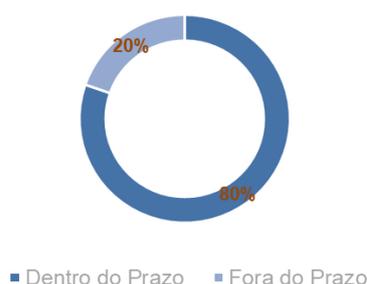
Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

### 1.1.1.5 Cumprimento dos Prazos de Resposta

Ao longo do ano de 2022, das 61 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, 80% foram respondidas dentro do prazo, e 20% foram respondidas fora do prazo. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 6.

**Gráfico 6. Distribuição percentual com base no cumprimento dos prazos de resposta das manifestações**

Gráfico 6. Cumprimento dos Prazos de Resposta



**Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)**

Quanto ao prazo para resposta às solicitações de informação recebidas pela Ouvidoria, conforme Lei Federal nº 12.527/11, de acesso à informação:

- Sendo a disponibilidade imediata da informação solicitada, esta deve ser apresentada também de forma imediata ao solicitante;
- Em caso de indisponibilidade imediata de acesso à informação solicitada, o órgão tem o prazo de até 20 (vinte) dias corridos para atender ao solicitado;
- O prazo de até 20 (vinte) dias corridos para atender ao solicitado pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, havendo, e sendo apresentada, justificativa expressa.

O não cumprimento dos prazos de resposta de 20% das manifestações tem como justificativa o não envio das respostas das solicitações por parte dos respectivos órgãos ou setores responsáveis pelo seu atendimento.

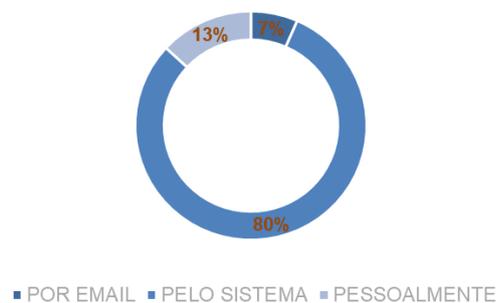
Dentre as competências da Ouvidoria está o monitoramento acerca do cumprimento dos prazos e, neste sentido, o órgão vem adotando medidas de controle que visam intensificar essa cultura junto aos órgãos ou setores responsáveis pelo seu atendimento.

### 1.1.1.6 Formas de Envio das Respostas

Ao longo do ano de 2022, das 61 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, 7% foram respondidas por e-mail, 80% foram respondidas pelo próprio sistema de origem da manifestação, e 13% foram respondidas pessoalmente. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 7.

**Gráfico 7. Distribuição percentual com base nas formas de envio das respostas das manifestações**

Gráfico 7. Formas de Envio das Respostas



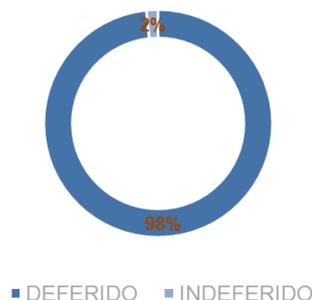
Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

### 1.1.1.7 Avaliação das Solicitações

Ao longo do ano de 2022, das 61 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, 98% foram deferidas; e 2%, o equivalente a 1 manifestação, indeferida. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 8.

**Gráfico 8. Distribuição percentual com base no status das avaliações das solicitações**

Gráfico 8. Avaliação das Solicitações



Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

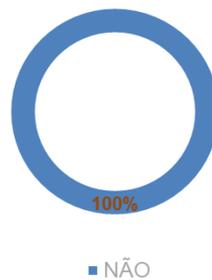
O indeferimento apresentado foi embasado no fato de que a justificativa discorrida na manifestação não apresentou elementos consonantes com a necessidade da solicitação.

#### 1.1.1.8 Existência de Recurso das Solicitações

Ao longo do ano de 2022, não houve interposição de recurso para nenhuma solicitação apresentada. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 9.

**Gráfico 9. Distribuição percentual com base na existência de recurso das solicitações**

Gráfico 9. Existência de Recurso das Solicitações



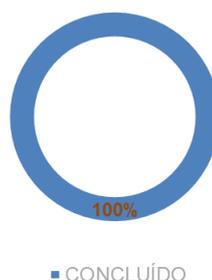
Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

#### 1.1.1.9 Status das Solicitações Recebidas

Ao longo do ano de 2022, as 61 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, foram concluídas, ou seja, 100% delas. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 10.

**Gráfico 10. Distribuição percentual com base no status das solicitações recebidas**

Gráfico 10. Status das Solicitações Recebidas



Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

### 1.1.2 Manifestações Recebidas Via SIC Físico

Nesta seção são apresentadas as estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município em detrimento das manifestações recebidas pelo canal oficial SIC Físico.

#### 1.1.2.1 Tipos de Manifestação

Ao longo do ano de 2022, das 129 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via SIC Físico, 97% delas foram Solicitação, 2% foram Denúncia, e 1% foi Pedido de Informação, conforme Gráfico 11.

Gráfico 11. Distribuição percentual com base nos tipos de manifestação



Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

#### 1.1.2.2 Pessoa Manifestante

Ao longo do ano de 2022, das 129 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via SIC Físico, 96% foi de Pessoa Física, e 2% foram de Pessoa Jurídica, conforme Gráfico 12.

Gráfico 12. Distribuição percentual com base nos tipos de pessoas manifestantes

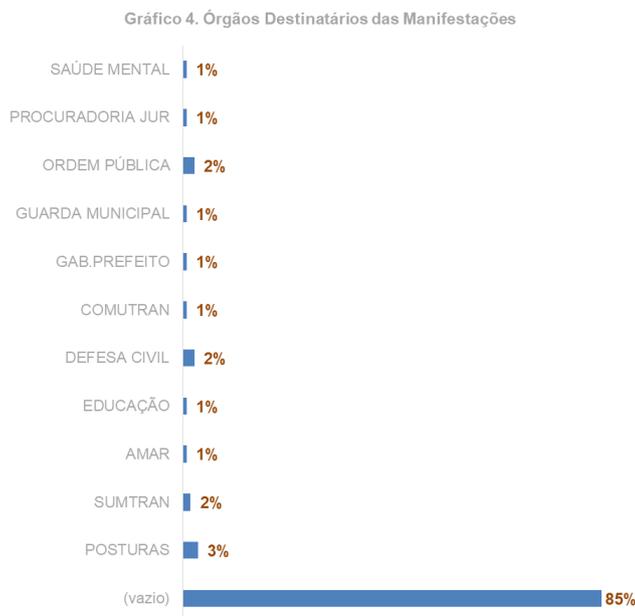


Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

### 1.1.2.3 Órgãos Destinatários das Manifestações

Ao longo do ano de 2022, das 129 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via SIC Físico, 1% foi destinada ao setor de Saúde Mental, 1% à Procuradoria Jurídica, 2% ao setor de Ordem Pública, 1% à Guarda Municipal, 1% ao Gabinete do Executivo, 1% ao Conselho Municipal de Trânsito, 2% à Defesa Civil, 1% à Secretaria de Educação, 1% à Agência de Meio Ambiente, 2% ao setor de Trânsito, 3% ao setor responsável pela Posturas, e 85% das manifestações não especificaram o destinatário. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 13.

**Gráfico 13. Distribuição percentual com base nos órgãos destinatários das manifestações**



Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

### 1.1.2.4 Assuntos das Manifestações

Ao longo do ano de 2022, das 129 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via SIC Físico, 2% tiveram como assunto principal pedido de informação, 82% cópia de processo, e todos os demais assuntos 1% cada, totalizando os 16% restantes. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 14.

**Gráfico 14. Distribuição percentual com base nos assuntos das manifestações**



Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

### 1.1.2.5 Cumprimento dos Prazos de Resposta

Ao longo do ano de 2022, das 129 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via SIC Físico, 80% foram respondidas dentro do prazo, e 20% foram respondidas fora do prazo. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 15.

**Gráfico 15. Distribuição percentual com base no cumprimento dos prazos de resposta das manifestações**

Gráfico 6. Cumprimento dos Prazos de Resposta



Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

Quanto ao prazo para resposta às solicitações de informação recebidas pela Ouvidoria, conforme Lei Federal nº 12.527/11, de acesso à informação:

- Sendo a disponibilidade imediata da informação solicitada, esta deve ser apresentada também de forma imediata ao solicitante;
- Em caso de indisponibilidade imediata de acesso à informação solicitada, o órgão tem o prazo de até 20 (vinte) dias corridos para atender ao solicitado;
- O prazo de até 20 (vinte) dias corridos para atender ao solicitado pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, havendo, e sendo apresentada, justificativa expressa.

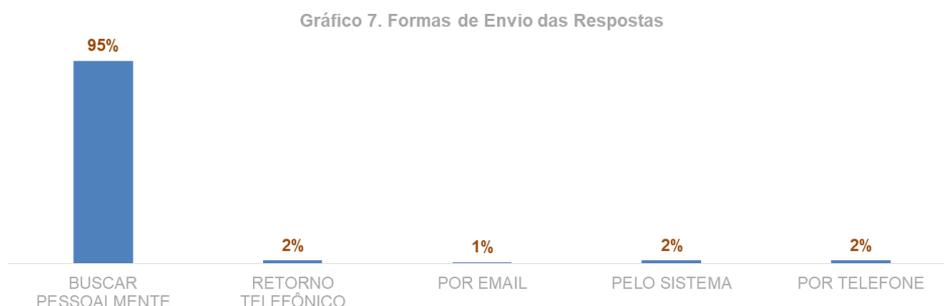
O não cumprimento dos prazos de resposta de 20% das manifestações tem como justificativa o não envio das respostas das solicitações por parte dos respectivos órgãos ou setores responsáveis pelo seu atendimento.

Dentre as competências da Ouvidoria está o monitoramento acerca do cumprimento dos prazos e, neste sentido, o órgão vem adotando medidas de controle que visam intensificar essa cultura junto aos órgãos ou setores responsáveis pelo seu atendimento.

#### 1.1.2.6 Formas de Envio das Respostas

Ao longo do ano de 2022, das 129 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via SIC Físico, 1% foi respondida por e-mail, 2% foram respondidas via sistema, 4% por retorno telefônico, e 95% foram respondidas pessoalmente. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 16.

Gráfico 16. Distribuição percentual com base nas formas de envio das respostas das manifestações

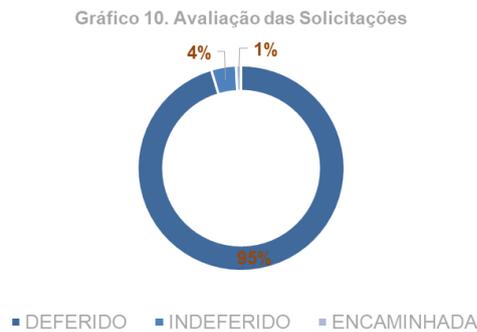


Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

### 1.1.2.7 Avaliação das Solicitações

Ao longo do ano de 2022, das 129 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via SIC Físico, 95% foram deferidas; 1% foi encaminhada, e 2%, o equivalente a 5 manifestações, indeferidas. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 17.

Gráfico 17. Distribuição percentual com base no status das avaliações das solicitações



Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

Os indeferimentos apresentados foram embasados no fato de que as justificativas discorridas nas manifestações não apresentaram elementos consonantes com as necessidades das solicitações, ou no resultado da análise jurídica da solicitação, tendo em vista o entendimento de que esta descumpriria algum ponto da Lei de Acesso à Informação.

### 1.1.2.8 Existência de Recurso das Solicitações

Ao longo do ano de 2022, não houve interposição de recurso para nenhuma solicitação apresentada via SIC Físico. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 18.

Gráfico 18. Distribuição percentual com base na existência de recurso das solicitações



Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

### 1.1.2.9 Status das Solicitações Recebidas

Ao longo do ano de 2022, das 129 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via SIC Físico, 91% foram autorizadas, em 2% delas foi comunicado ao requerente a impossibilidade de atendimento, 5% delas foi concluída, e 2% foram analisadas e aprovadas. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 19.

**Gráfico 19. Distribuição percentual com base no status das solicitações recebidas**



**Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)**

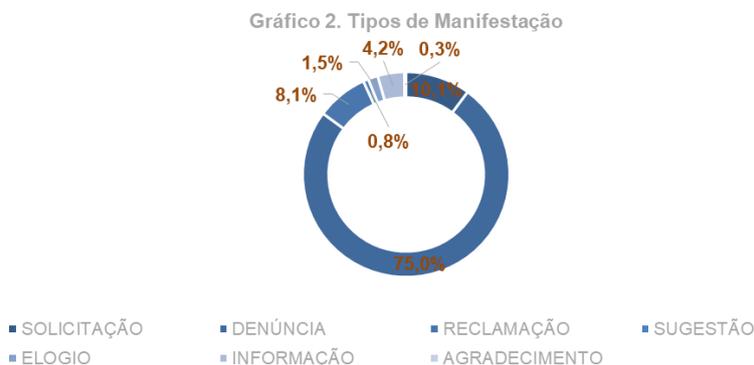
### 1.1.3 Manifestações Recebidas Via Fala.BR

Nesta seção são apresentadas as estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município em detrimento das manifestações recebidas pelo canal oficial Fala.BR.

#### 1.1.3.1 Tipos de Manifestação

Ao longo do ano de 2022, das 720 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via Fala.BR, 10,1% delas foram Solicitação, 75% foram Denúncia, 8,1% foram Reclamação, 0,8% foram Sugestão, 1,5% foram Elogio, 4,2% foram Pedido de Informação, e 0,3% foram Agradecimento, conforme Gráfico 20.

**Gráfico 20. Distribuição percentual com base nos tipos de manifestação**



Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

### 1.1.3.2 Pessoa Manifestante

Ao longo do ano de 2022, das 720 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via Fala.BR, 99,7% foi de Pessoa Física, e 0,3% foi de Pessoa Jurídica, conforme Gráfico 21.

**Gráfico 21. Distribuição percentual com base nos tipos de pessoas manifestantes**



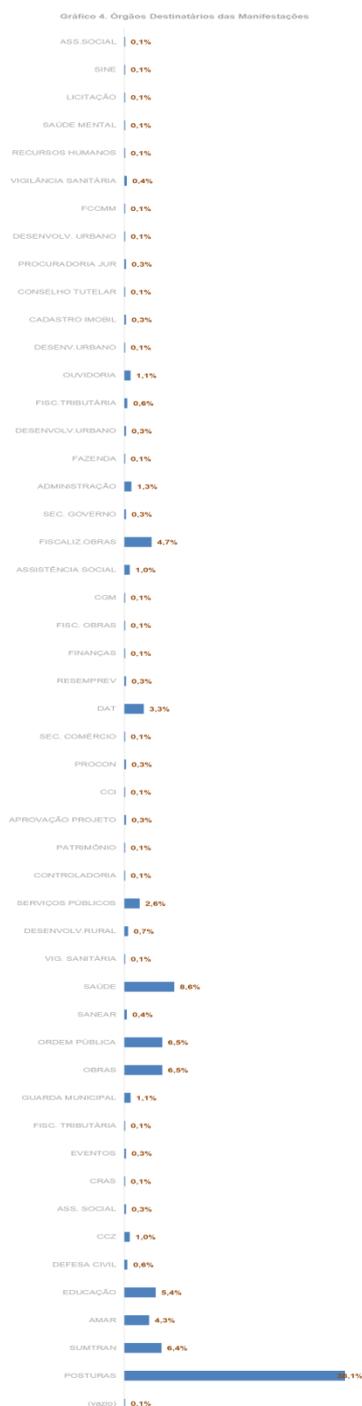
Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

### 1.1.3.3 Órgãos Destinatários das Manifestações

Ao longo do ano de 2022, das 720 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via Fala.BR, 1,1% foi destinada à Ouvidoria Geral, 1,3% à Secretaria de Administração, 4,7% ao setor de Fiscalização de Obras, 1% à Assistência Social, 3,3% ao setor de Arrecadação Tributária, 2,6% ao setor de Serviços Públicos, 8,6% à Secretaria de Saúde, 6,5% ao setor de Ordem Pública, 6,5% à Secretaria de Obras, 1,1% à Guarda Municipal, 1% ao Centro de Controle de Zoonoses, 5,4% à Secretaria de Educação, 4,3% à Agência de Meio Ambiente,

6,4% ao setor de Trânsito, 38,1% ao setor responsável pela Posturas, 0,1% não especificou o destinatário, e 8% das manifestações distribuí-se entre os demais destinatários que apresentaram percentuais inferiores a 1% cada. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 22.

**Gráfico 22. Distribuição percentual com base nos órgãos destinatários das manifestações**

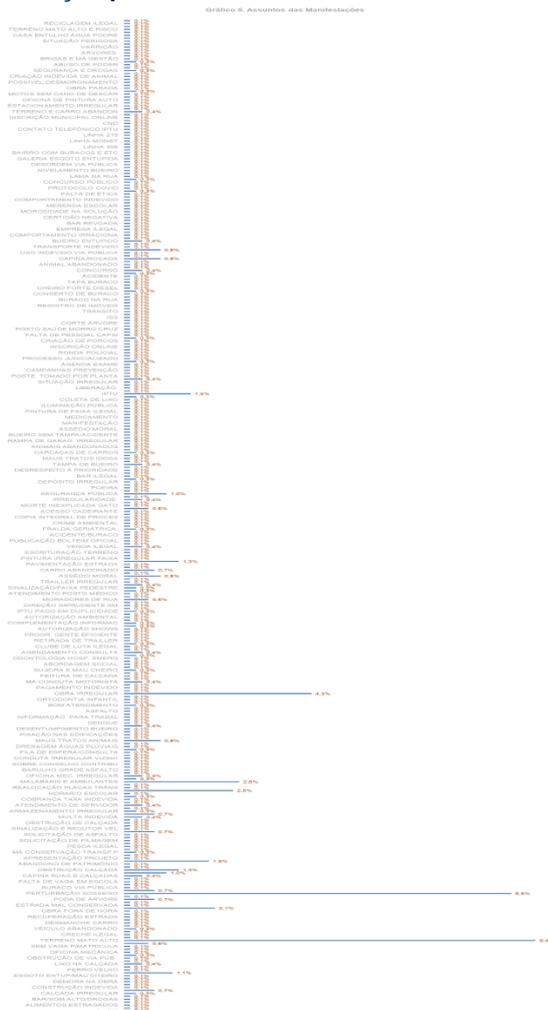


**Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)**

### 1.1.3.4 Assuntos das Manifestações

Ao longo do ano de 2022, das 720 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via Fala.BR, 2% tiveram como assunto principal carros abandonados, 1,1% estacionamento com funcionamento irregular, ,1,4% lixo e entulho nas calçadas, 1% oficina com funcionamento irregular, 4,2% atuação de e informação sobre servidores públicos, 9,4% mato alto em terrenos particulares, 2,4% transporte coletivo, 8,9% perturbação da ordem pública, 1,3% obstrução de calçadas, 3,6% comércio ilegal de produtos e serviços, 2,6% malabares e ambulantes no centro do município, 4,6% obras/construções irregulares, 1% segurança pública, 1,5% IPTU, 0,1% não especificou o assunto, e 54,9% das manifestações distribuí-se entre os demais assuntos que apresentaram percentuais inferiores a 1% cada. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 23.

**Gráfico 23. Distribuição percentual com base nos assuntos das manifestações**



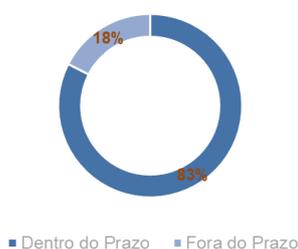
Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

### 1.1.3.5 Cumprimento dos Prazos de Resposta

Ao longo do ano de 2022, das 720 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via Fala.BR, 83% foram respondidas dentro do prazo, e 18% foram respondidas fora do prazo. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 24.

**Gráfico 24. Distribuição percentual com base no cumprimento dos prazos de resposta das manifestações**

Gráfico 6. Cumprimento dos Prazos de Resposta



**Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)**

Quanto ao prazo para resposta às solicitações de informação recebidas pela Ouvidoria via Fala.BR, conforme a Lei Federal Nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública:

- No seu art. 16, a lei diz que 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.
- No seu parágrafo único, a lei diz que observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

O não cumprimento dos prazos de resposta de 18% das manifestações tem como justificativa o não envio das respostas das solicitações por parte dos respectivos órgãos ou setores responsáveis pelo seu atendimento.

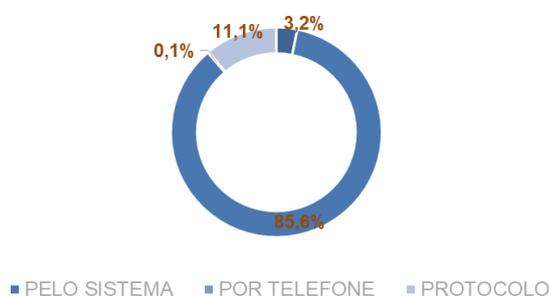
Dentre as competências da Ouvidoria está o monitoramento acerca do cumprimento dos prazos e, neste sentido, o órgão vem adotando medidas de controle que visam intensificar essa cultura junto aos órgãos ou setores responsáveis pelo seu atendimento.

### 1.1.3.6 Formas de Envio das Respostas

Ao longo do ano de 2022, das 720 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via Fala.BR, 85,6% foram respondidas via sistema, 0,1% por retorno telefônico, 11,1% via protocolo, e 3,2% das solicitações não especificou o forma de envio das respostas. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 25.

**Gráfico 25. Distribuição percentual com base nas formas de envio das respostas das manifestações**

Gráfico 7. Formas de Envio das Respostas



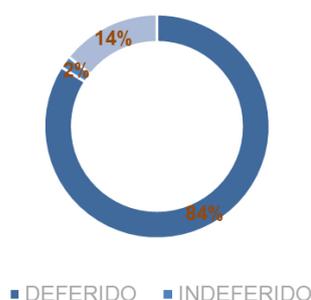
Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

### 1.1.3.7 Avaliação das Solicitações

Ao longo do ano de 2022, das 720 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via Fala.BR, 84% foram deferidas; 2%, o equivalente a 13 manifestações, indeferidas, e 14% não especificou o resultado da avaliação das solicitações. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 26.

**Gráfico 26. Distribuição percentual com base no status das avaliações das solicitações**

Gráfico 10. Avaliação das Solicitações



Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

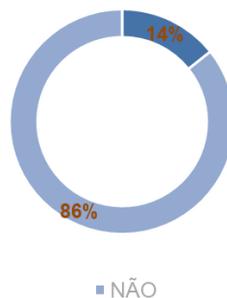
Os indeferimentos apresentados foram embasados ou no fato de que as justificativas discorridas nas manifestações não apresentaram elementos consonantes com as necessidades das solicitações, ou no resultado da análise jurídica da solicitação, tendo em vista o entendimento de que esta descumpria algum ponto da Lei de Acesso à Informação.

### 1.1.3.8 Existência de Recurso das Solicitações

Ao longo do ano de 2022, para 86% das solicitações não houve interposição de recurso, e para 14% não há especificação quanto à interposição. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 27.

**Gráfico 27. Distribuição percentual com base na existência de recurso das solicitações**

Gráfico 9. Existência de Recurso das Solicitações



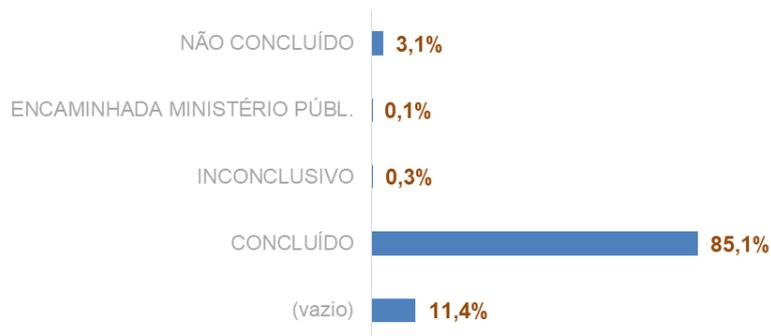
Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)

### 1.1.3.9 Status das Solicitações Recebidas

Ao longo do ano de 2022, das 720 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via Fala.BR, 85,1% foram concluídas, em 0,3% delas foram inconclusivas, 0,1% delas foi encaminhada ao Ministério Público, e 3,1% delas não concluídas. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Gráfico 28.

**Gráfico 28. Distribuição percentual com base no status das solicitações recebidas**

**Gráfico 8. Status das Solicitações Recebidas**



**Fonte: Estatística de Pedidos de Informação da Ouvidoria Geral do Município (2022)**

## **2. AVALIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA**

A transparência no setor público trata dos procedimentos a serem observados pelo Estado para garantir o acesso a informações. A Lei Federal nº 12.527/11, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), ou Lei da Transparência, regulamenta o direito de acesso às informações públicas. Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, sob a finalidade de garantia de 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 de 1988.

De acordo com esta Lei, é de responsabilidade dos órgãos e entidades do poder público assegurar a gestão transparente da informação, e para isso, torna obrigatória a divulgação de dados de interesse da população em seus sites oficiais na internet, ou seja, regulamenta a relação jurídica composta pelo direito à informação dos cidadãos e pelo dever de prestação de informações por parte do Poder Público em sentido bem amplo.

Visando atender às previsões da Lei de Acesso à Informação (LAI), órgãos e entidades do poder público disponibilizam aos cidadãos em seus sites oficiais de acesso livre, os Portais da Transparência, informações a respeito de temas relacionados à gestão pública.

A Gestão Pública Municipal de Resende, por meio de sua Controladoria Geral, aderiu, e se mantém ativa, a importantes programas no que tange ao fomento à transparência e à integridade de informação aos cidadãos, sendo eles:

1. **Time Brasil: Transparência, Integridade e Participação Social**, programa da Controladoria Geral da União (CGU), que tem como finalidade o fomento, o apoio e a orientação dos entes federados subnacionais para a adoção de políticas e programas de prevenção da corrupção, e a promoção da transparência e do acesso à informação, da integridade e da participação social, que constituem os princípios de Governo Aberto.
2. **Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC)**, também da Controladoria Geral da União (CGU), voltado para todas as organizações públicas (sejam elas federais, estaduais ou municipais, e dos três poderes em todos os estados da federação), que tem como finalidade a redução dos níveis de fraude e corrupção no país como um todo. O objetivo final do programa é a melhoria dos controles, visando, com tudo, a criação de ambientes permissivos à disseminação de condutas éticas e o estabelecimento de uma cultura de transparência e integridade, e isso através da união de todas as instituições envolvidas nas atividades de fiscalização, governança e gestão.
3. **Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP)**, integrado por vários órgãos, tais como a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil - Atricon, os Tribunais de Contas brasileiros – TCs, o Instituto Rui Barbosa – IRB, o Conselho Nacional de Presidentes dos Tribunais de Contas – CNPTC, a Associação Brasileira de Tribunais de Contas de Municípios – Abracom, e o Conselho Nacional de Controle Interno – Conaci, conforme pode ser verificado junto à imagem 1 a seguir.

Figura 1. Órgãos que Integram o PNTP



Fonte: Portal Radar da Transparência Pública (2022)

A Gestão Pública Municipal de Resende, por meio de um trabalho conjunto e cooperativo dos órgãos envolvidos com os temas abordados no PNTP, participou de uma avaliação promovida pelos Tribunais de Contas com o apoio dos Controles Internos, cuja finalidade foi apurar os índices de transparência ativa de órgãos públicos de todo o país.

Neste sentido, nas seções a seguir são apresentados os principais pontos acerca do Programa Nacional de Transparência Pública, bem como os resultados obtidos na última avaliação promovida pelos Tribunais de Contas considerando seu escopo.

Os resultados apresentados a seguir podem ser verificados na página oficial Radar da Transparência Pública, disponível em <https://radardatransparencia.atricon.org.br/panel.html>.

## **2.1 Radar Nacional da Transparência Pública**

Um dos pilares do Programa Nacional de Transparência Pública é o Radar Nacional de Transparência Pública. Esta plataforma trata-se de uma ferramenta eletrônica, acessível pela internet, e que tem por finalidade:

1. Divulgar os índices de transparência ativa de órgãos públicos de todo o país, apurados pelos Tribunais de Contas com o apoio dos Controles Internos;
2. Divulgar os critérios de transparência atendidos ou não em cada portal;
3. Atuar como um portal de entrada para todos os portais da transparência dos órgãos públicos que tenham participado do levantamento.

O Radar Nacional de Transparência Pública pode ser acessado através do endereço eletrônico <https://radardatransparencia.atricon.org.br/radar-da-transparencia-publica.html>.

## **2.2 Levantamento Nacional de Transparência Pública**

O levantamento nacional da transparência a que se referem as informações e os resultados apresentados neste relatório foi realizado pelo Sistema Tribunais de Contas durante o período foi do mês de Maio de 2022 a Novembro de 2022. Este levantamento contemplou cerca de 8.000 (oito mil) portais da transparência, incluído da União, de 26 Estados, do Distrito Federal, e de 4.191 Municípios.

Neste levantamento, o objeto da avaliação foi a transparência ativa, ou seja, a disponibilidade junto aos portais de dados e informações de forma voluntária, independentemente de solicitação.

### **2.3 Critérios de Transparência Pública**

Os critérios adotados nas avaliações de transparência por meio do PNTP encontram-se em perfeita conformidade e consonância com as exigências dispostas nas Leis de Responsabilidade Fiscal (LRF), de Acesso à Informação (Lei nº 12527/2011), e das Ouvidorias (Lei Federal nº 13.460/2017), entre outras.

Com base no nível de exigência de transparência para dados e informações específicos, tendo como referência para o nível de exigência as disposições apresentadas nas leis anteriormente citadas, esses critérios agrupam-se como:

1. Critérios Essenciais, que são aqueles cujos dados e informações são de disponibilização/publicidade compulsórias, e sua não disponibilização e publicidade junto ao portal da transparência pode trazer como consequência o bloqueio de transferências voluntárias;
2. Critérios Obrigatórios, que são aqueles cujos dados e informações também são de disponibilização/publicidade compulsórias, no entanto, sua disponibilização e publicidade pelas unidades controladas junto ao portal da transparência é imposta pela legislação; e
3. Critérios Recomendados, que são aqueles cuja disponibilização/publicidade de dados e informações, embora não esteja atrelada a nenhuma regra expressa na legislação, constitui boa prática de transparência.

### **2.4 Avaliação Radar da Transparência Pública**

Esta edição do Radar da Transparência Pública considerou como período de avaliação de Maio de 2022 a Novembro de 2022, onde foram avaliados 8.000 (oito mil) portais da transparência, incluídos o da União, de 26 Estados, do Distrito Federal, e de 4.191 Municípios.

#### **2.4.1 Composição da Avaliação Radar da Transparência Pública**

Essa avaliação foi composta das seguintes dimensões e critérios, respectivamente:

##### **1. Acessibilidade**

- Contém símbolo de acessibilidade em destaque;
- Exibição de caminho de páginas percorridas pelo usuário;
- Mapa do site;
- Opção de alto contraste;
- Redimensionamento de texto.

##### **2. Contratos**

- Existência de histórico de informações;
- Existência de informações atualizadas;
- Ferramenta de pesquisa específica, possibilitando filtros específicos;
- Gravação de relatórios em diversos formatos;
- Indicação do Fiscal do Contrato;
- Íntegra dos contratos;
- Íntegra dos termos aditivos;
- Relação dos contratos celebrados, com o seu respectivo resumo.

##### **3. Despesa**

- Bem fornecido ou serviço prestado;
- Classificação orçamentária;
- Existência de histórico das informações em relação aos critérios da despesa;
- Existência de histórico das informações em relação aos critérios de transferências voluntárias realizadas;
- Existência de informações atualizadas em relação aos critérios da despesa;
- Existência de informações atualizadas em relação aos critérios de transferências voluntárias realizadas;
- Ferramenta de pesquisa específica, possibilitando filtros específicos, em relação aos critérios de transferências voluntárias realizadas;

- Ferramenta de pesquisa específica, possibilitando filtros específicos, em relação aos critérios da despesa;
- Gravação de relatórios em diversos formatos em relação aos critérios da despesa;
- Gravação de relatórios em diversos formatos em relação aos critérios de transferências voluntárias realizadas;
- Número e o valor de empenho, liquidação e pagamento;
- Pessoa física ou jurídica beneficiária do pagamento;
- Procedimento licitatório, bem como a sua dispensa ou inexigibilidade;
- Transferências voluntárias realizadas com indicação da data do repasse;
- Transferências voluntárias realizadas com indicação de beneficiário;
- Transferências voluntárias realizadas com indicação do objeto;
- Transferências voluntárias realizadas com indicação do valor concedido.

#### **4. Diárias**

- Cargo do beneficiário;
- Existência de histórico das informações;
- Existência de informações atualizadas;
- Ferramenta de pesquisa específica, possibilitando filtros específicos;
- Gravação de relatórios em diversos formatos;
- Local de destino;
- Motivo do afastamento;
- Nome do beneficiário;
- Número de diárias usufruídas por afastamento;
- Período de afastamento;
- Tabela ou relação que explicita os valores das diárias dentro do Estado, fora do Estado e fora do país, conforme legislação local.

#### **5. Informações Institucionais**

- Canal de Comunicação com cidadão do tipo Fale Conosco;
- Competências;
- Endereços;
- Estrutura organizacional;

- Horário de atendimento;
- Identificação dos responsáveis;
- Perguntas e respostas mais freqüentes;
- Telefone.

6. Informações Prioritárias

- Existência de site oficial e/ou portal da transparência próprio da entidade ou compartilhado na internet;
- Existência de ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação.

7. Licitações, Dispensas, Inexigibilidade e Atas de Adesão - SRP

- Existência de histórico das informações;
- Existência de informações atualizadas;
- Ferramenta de pesquisa específica, possibilitando filtros específicos;
- Gravação de relatórios em diversos formatos;
- Informação acerca da situação do certame;
- Íntegra das Atas de Adesão – SRP;
- Íntegra dos Editais de Licitação;
- Íntegra dos processos de dispensa de licitação;
- Íntegra dos processos de inexigibilidade de licitação;
- Relação das licitações fracassadas e/ou desertas;
- Resultado das licitações indicando o(s) valor(es);
- Resultado das licitações indicando o(s) vencedor(es).

8. Ouvidorias

- Divulga Carta de Serviços ao Usuário;
- Há canal eletrônico de acesso/interação com a Ouvidoria;
- Há informações sobre o atendimento presencial pela Ouvidoria;
- Participação em redes sociais.

9. Poder Executivo Estadual e/ou Municipal
  - Divulga informações sobre Renúncias Fiscais;
  - Divulga o Plano Estadual/Municipal de Educação;
  - Divulga o Plano Estadual/Municipal de Saúde;
  - Divulga o Relatório de Gestão Estadual/Municipal de Saúde;
  - Existência de histórico das informações (RREO);
  - Existência de histórico das informações em relação às Renúncias Fiscais;
  - Existência de informações atualizadas (RREO);
  - Existência de informações atualizadas em relação às Renúncias Fiscais;
  - Existência de LDO (Lei de Diretrizes Orçamentárias);
  - Existência de LOA (Lei Orçamentária Anual);
  - Existência de PPA (Lei do Plano Plurianual);
  - Existência do Anexo da LDO;
  - Existência do Anexo da LOA;
  - Existência do Anexo do PPA;
  - Ferramenta de pesquisa específica, possibilitando filtros específicos, em relação ao conjunto de dados referentes às Renúncias Fiscais;
  - Ferramenta de pesquisa específica, possibilitando filtros específicos (RREO);
  - Gravação de relatórios em diversos formatos em relação ao conjunto de dados referentes às Renúncias Fiscais;
  - Parecer Prévio do TCE;
  - Relatório Resumido da Execução Orçamentária (RREO).
  
10. Receita
  - Classificação orçamentária por natureza da receita;
  - Existência de histórico das informações em relação aos critérios da receita;
  - Existência de histórico das informações em relação aos critérios de transferências voluntárias recebidas;
  - Existência de informações atualizadas em relação aos critérios da receita;
  - Existência de informações atualizadas em relação aos critérios de transferências voluntárias recebidas;
  - Ferramenta de pesquisa específica, possibilitando filtros específicos, em relação aos critérios da receita;

- Ferramenta de pesquisa específica, possibilitando filtros específicos, em relação aos critérios de transferências voluntárias recebidas;
- Gravação de relatórios em diversos formatos em relação aos critérios da receita;
- Gravação de relatórios em diversos formatos em relação aos critérios de transferências voluntárias recebidas;
- Transferências voluntárias recebidas com indicação da data do repasse;
- Transferências voluntárias recebidas com indicação da origem dos recursos;
- Transferências voluntárias recebidas com indicação do objeto;
- Transferências voluntárias recebidas com indicação do valor recebido;
- Valores da receita pública arrecadada;
- Valores da receita pública prevista na LOA.

#### 11. Recursos Humanos

- Existência de histórico das informações;
- Existência de informações atualizadas;
- Ferramenta de pesquisa específica, possibilitando filtros específicos;
- Gravação de relatórios em diversos formatos;
- Indicação da lotação de cada servidor;
- Indicação da remuneração nominal de cada servidor;
- Indicação de cargo e/ou função desempenhada por cada servidor;
- Relação nominal dos servidores;
- Tabela com o padrão remuneratório dos cargos e funções.

#### 12. Relatórios Referentes à Transparência da Gestão Fiscal

- Existência de histórico das informações;
- Existência de informações atualizadas;
- Ferramenta de pesquisa específica, possibilitando filtros específicos;
- Publicação do Relatório Circunstanciado do Ano Anterior;
- Publicação do Relatório de Gestão Fiscal (RGF).

#### 13. Serviço de Informações ao Cidadão – SIC (Físico)

- Indicação da unidade/setor responsável pelo SIC;
- Indicação de endereço físico da unidade responsável pelo SIC;
- Indicação de telefone da unidade responsável pelo SIC;
- Indicação dos horários de funcionamento da unidade responsável pelo SIC.

#### 14. Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC (Eletrônico)

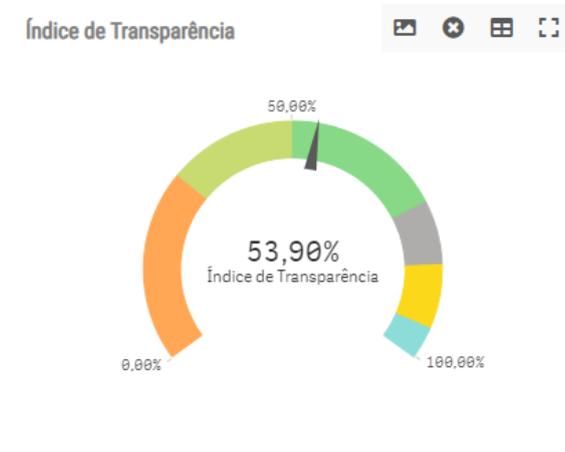
- A solicitação por meio do e-SIC é simples, ou seja, sem a exigência de itens de identificação do requerente que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação;
- Existe rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;
- Existe rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;
- Há possibilidade de envio de pedidos de informação de forma eletrônica (e-SIC);
- Instrumento normativo local que regulamente a LAI;
- O ente publica relatório anual estatístico contendo a quantidade de pedidos de acesso recebidos, atendidos, indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

#### **2.4.2 Resultados da Avaliação Radar da Transparência Pública**

A seguir são apresentados os resultados da avaliação da edição 2022 do Radar da Transparência Pública, extraídos do portal oficial Radar da Transparência, com acesso em <https://radardatransparencia.atricon.org.br/panel.html>.

A Figura 2 apresenta o índice atribuído à transparência do município de Resende, tendo como referência as dimensões e os critérios listados no item 2.4.1, de Composição da Avaliação Radar da Transparência Pública.

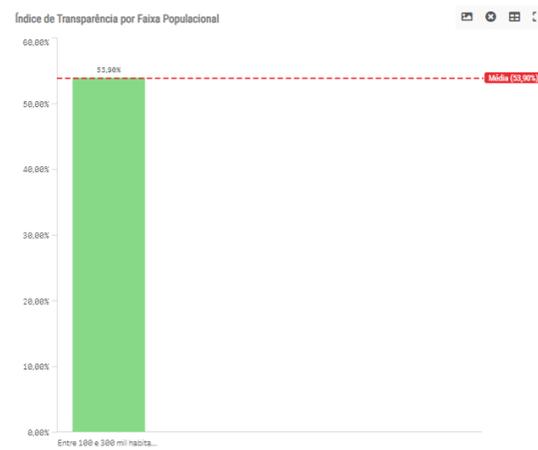
**Figura 2. Índice de Transparência do Município de Resende**



**Fonte: Portal Radar da Transparência Pública (2022)**

A Figura 3 apresenta o índice atribuído à transparência do município de Resende, tendo como parâmetro de seleção de amostra sua faixa populacional, ou seja, entre 100 e 300 mil habitantes. Para o estabelecimento deste índice foram consideradas como referência as dimensões e os critérios listados no item 2.4.1.

**Figura 3. Avaliação de Transparência – Índice de Transparência por Faixa Populacional**

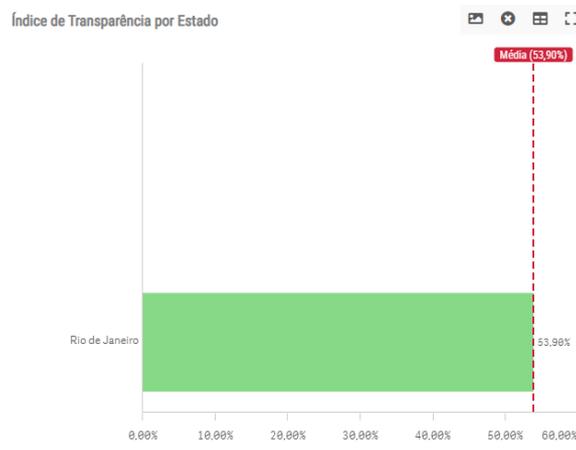


**Fonte: Portal Radar da Transparência Pública (2022)**

A Figura 4 apresenta o índice atribuído à transparência do estado em que o município de Resende, neste caso o estado do Rio de Janeiro, encontra-se localizado. Para o

estabelecimento deste índice também foram consideradas como referência as dimensões e os critérios listados no item 2.4.1.

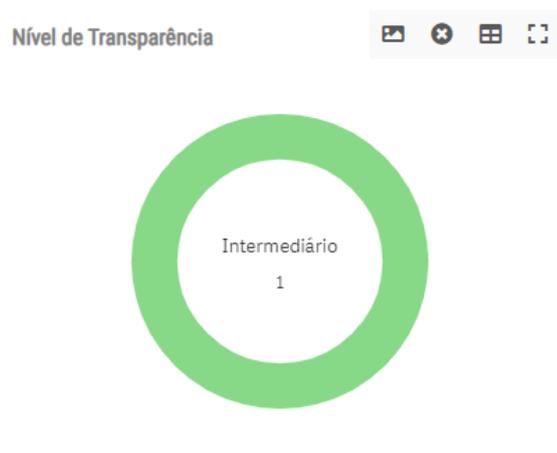
**Figura 4. Avaliação de Transparência - Índice de Transparência por Estado**



**Fonte: Portal Radar da Transparência Pública (2022)**

A Figura 5 apresenta o nível atribuído à transparência do município de Resende, sendo este o intermediário. Para a definição deste nível também foram consideradas como parâmetros as dimensões e os critérios listados no item 2.4.1.

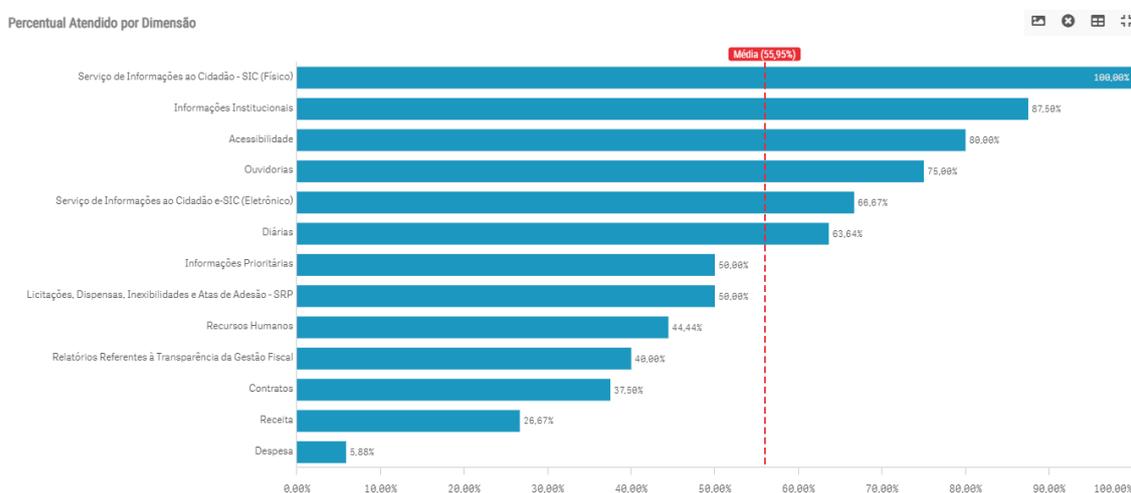
**Figura 5. Nível de Transparência**



**Fonte: Portal Radar da Transparência Pública (2022)**

A Figura 6 apresenta o percentual de atendimento do município aos critérios de transparência, tendo como referencial suas dimensões, todas listadas no item 2.4.1.

**Figura 6. Avaliação de Transparência - Percentual Atendido por Dimensão**



**Fonte: Portal Radar da Transparência Pública (2022)**

E quanto ao atendimento dos critérios de transparência caracterizados como essenciais, o município de Resende alcançou o índice de 69,23%.

## CONCLUSÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Resende, com o apoio técnico da Controladoria Geral do Município, deve atuar de forma efetiva como um canal de comunicação com o cidadão, tendo por finalidade receber sugestões, críticas, reclamações, elogios e pedidos de orientação a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Resende, contribuindo, com autonomia nas suas decisões técnicas, na fiscalização e no aperfeiçoamento de serviços e atividades públicas.

O presente relatório evidencia, com base em dados, um panorama abrangente de todo o universo de demandas dos cidadãos junto à Ouvidoria Geral do município de Resende durante o exercício de 2022.

Também apresenta uma síntese dos resultados da avaliação da edição 2022 do Radar da Transparência Pública, que trata-se de uma ferramenta eletrônica cujas finalidades são a divulgação dos índices de transparência ativa de órgãos públicos de todo o país; a divulgação dos critérios de transparência atendidos ou não em cada portal; e a atuação como um portal de entrada para todos os portais da transparência dos órgãos públicos.

Diversos foram os avanços obtidos no exercício de 2022, e isso através do aperfeiçoamento de controles, da implementação de procedimentos, e da manutenção pelo município de Resende a programas de excelência em gestão pública, tais como Time Brasil, Programa Nacional de Prevenção à Corrupção, e Programa Nacional de Transparência Pública.