



RELATÓRIO ANUAL CONJUNTO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Exercício 2020+2021



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.

Ouvidor Geral do Município

Ronaldo Gomes

Tel.: (24) 3360-6191/162

[e-OUV - Sistema de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Resende](#)



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.

Controlador Geral do Município

João Paulo Perez dos Anjos

Tel.: (24) 3360-6456

e-mail: controladoria.pmr@outlook.com



1. INTRODUÇÃO

A presente avaliação interna tem por finalidade verificar o nível de transparência das ações de governo mediante a exposição do resultado estatístico envolvendo a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos, consoante o disposto no artigo 30, inciso III, da Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

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, apresentamos as informações complementares sobre o atendimento às manifestações submetidas à Ouvidoria para composição do RELATÓRIO DE GESTÃO das manifestações encaminhadas por usuários dos serviços da Prefeitura Municipal de Resende.

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 e a Controladoria Geral da União.

2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2020

No decorrer do exercício de 2020, foram protocolados 93 (noventa e três) pedidos de informação através dos canais de ouvidoria (e-SIC).

Todos os requerimentos protocolados foram respondidos com uma média de 25 (vinte e cinco) dias de prazo.

No que tange a fase recursal, 8 (oito) recursos foram oferecidos, mas apenas 1 foi respondido, revelando a necessidade de correção procedimental, na medida em que a possibilidade de oferecimento tem previsão legal no artigo 15 e seguintes da Lei nº 12.527/2011.

A presente constatação será objeto de análise, mediante procedimento específico através da Controladoria Geral do Município.

Descrição	Quantidade
Pedido	93
Respondidos	93
Média do prazo de Resposta	25 dias
Formas de envio da resposta:	
E-mail	16
Sistema (com aviso por e-mail)	77

Detalhamento	Quantidade
Concedido acesso ao sistema corporativo para consulta da informação	1
Data, hora e local para consulta agendados	9
Informações enviadas por e-mail	23
Parte da informação contém dados pessoais	1
Pedido desproporcional ou desarrazoado	8
Resposta solicitada inserida no e-SIC	50
Sem Registro do tipo de Resposta	01
Total	93

Recursos	Quantidade
Recurso respondido	1
Recurso sem resposta	7
Total	8

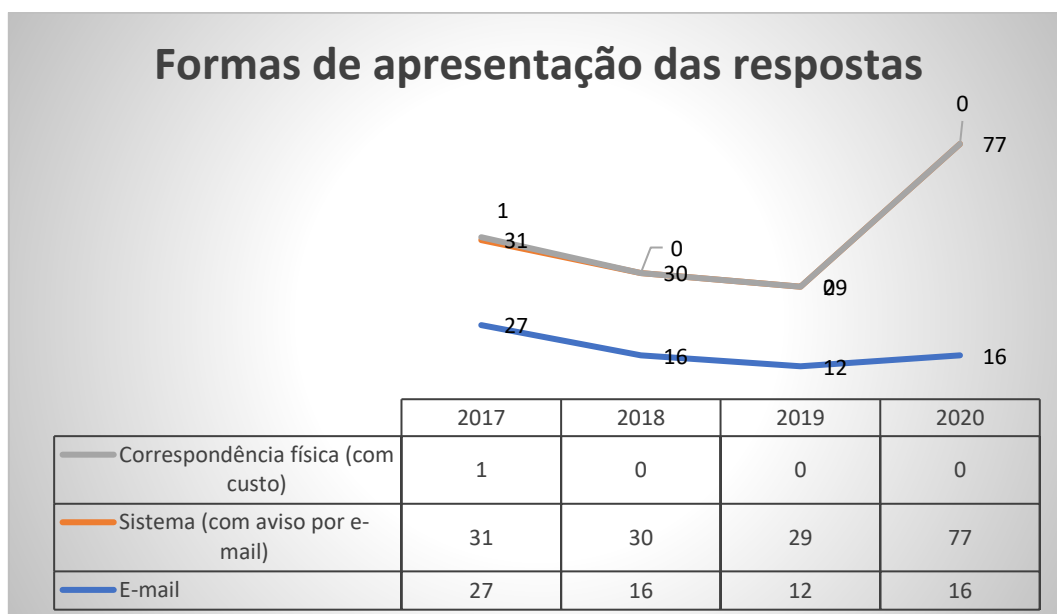
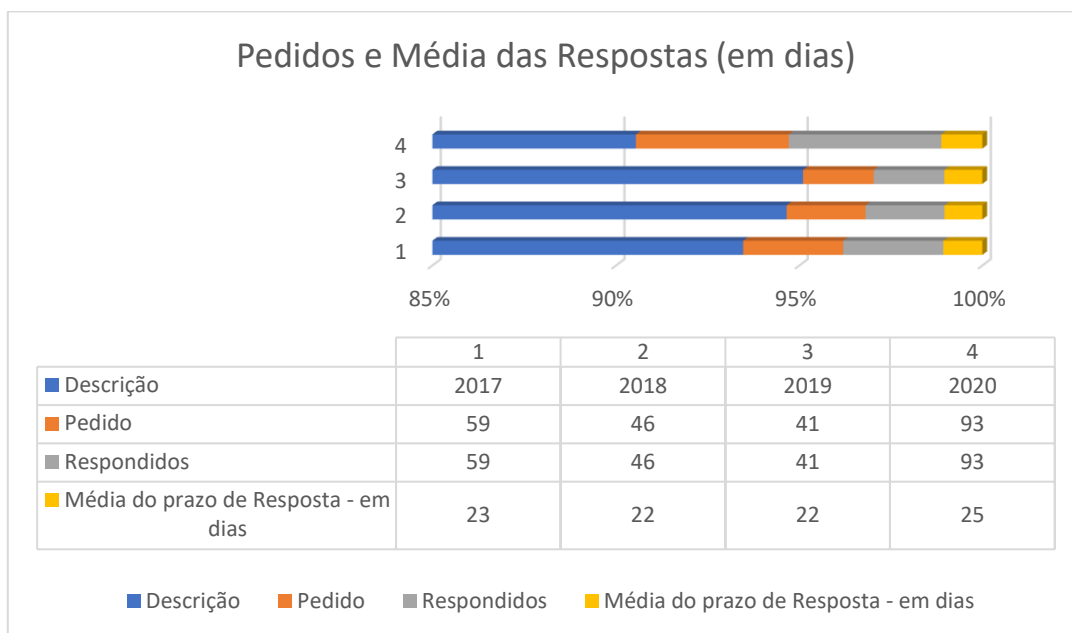
Nota explicativa sobre o Recurso sem Resposta: Devido ao fechamento das apropriações estatísticas, não foi possível registrar as respostas aos Recursos. No entanto eles foram devidamente respondidos, mesmo que intempestivamente, demonstrando o esforço da Administração em atender todos os requerimentos

3. EVOLUÇÃO DO MANDATO 2017 – 2020

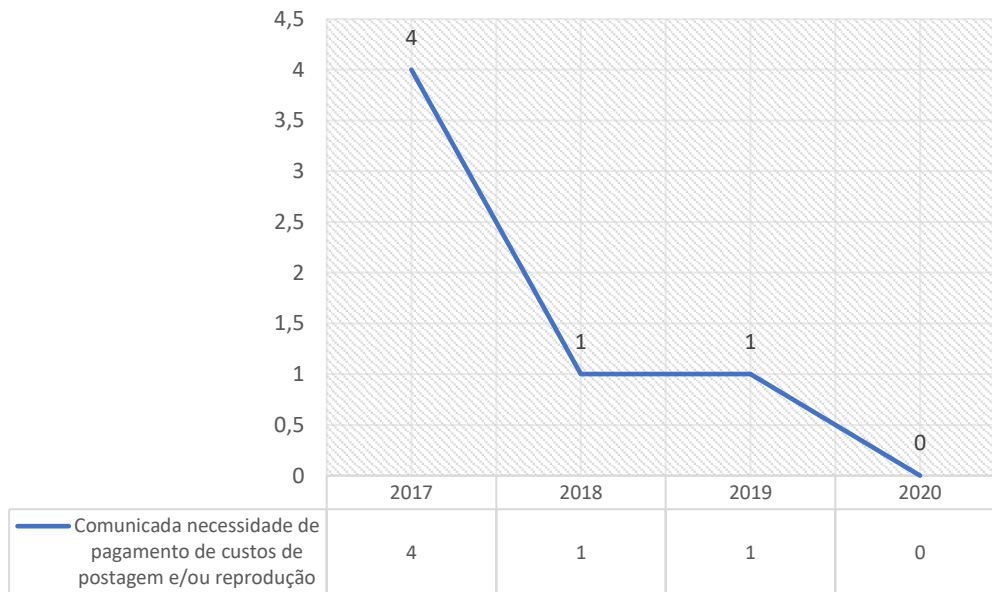
Descrição	2017	2018	2019	2020
Pedido	59	46	41	93
Respondidos	59	46	41	93
Média do prazo de Resposta	23 dias	22 dias	22 dias	25 dias
Como a resposta foi enviada:				
E-mail	27	16	12	16
Sistema (com aviso por e-mail)	31	30	29	77
Correspondência física (com custo)	1	0	0	0
Tipo de Resposta	2017	2018	2019	2020
Comunicada necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução	4	1	1	0
Concedido acesso a sistema corporativo para consulta da informação	0	0	0	1
Data, hora e local para consulta agendados	4	1	1	9
Informações enviadas pelo correio	0	0	3	0
Informações enviadas por e-mail	32	19	7	23
Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na Internet ou em publicações existentes	1	2	2	0
Processo decisório em curso	3	0	0	0
Parte da informação contém dados pessoais	0	0	0	1
Parte do pedido é genérico	0	0	1	0
Pedido desproporcional ou desarrazoado	0	1	1	8
Resposta solicitada inserida no e- SIC	15	22	25	50
Sem Registro do tipo de Resposta	0	0	0	1
Total	59	46	41	93
Recurso	2017	2018	2019	2020

Recurso respondido	1	3	1	1
Recurso sem resposta	0	0	1	7
Sem Recurso	58	43	39	85
Total	59	46	41	93

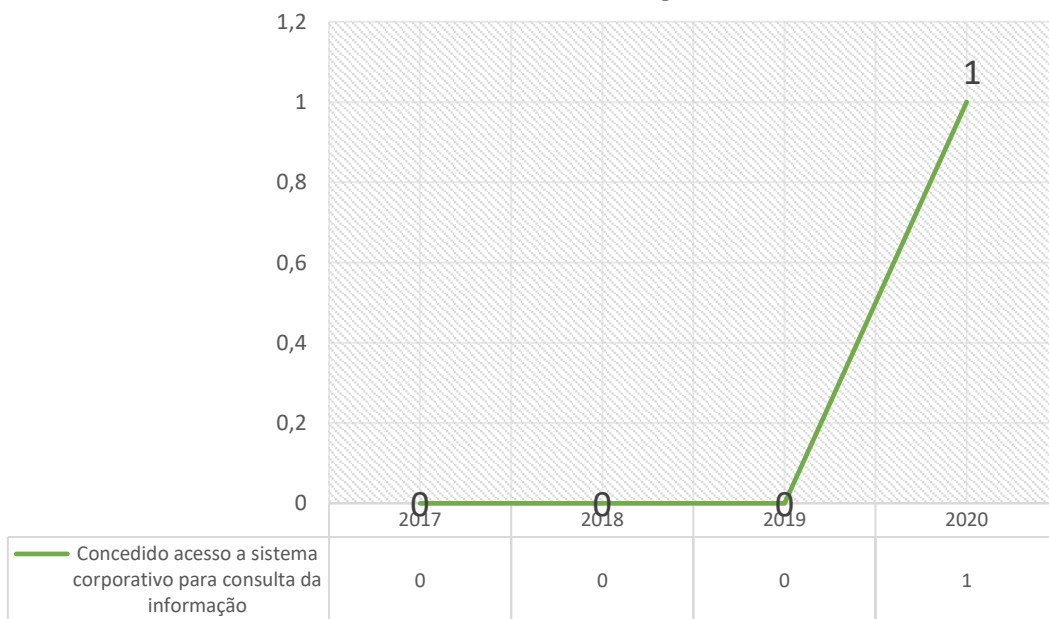
4. REPRESENTAÇÃO GRÁFICA (2017 - 2020)



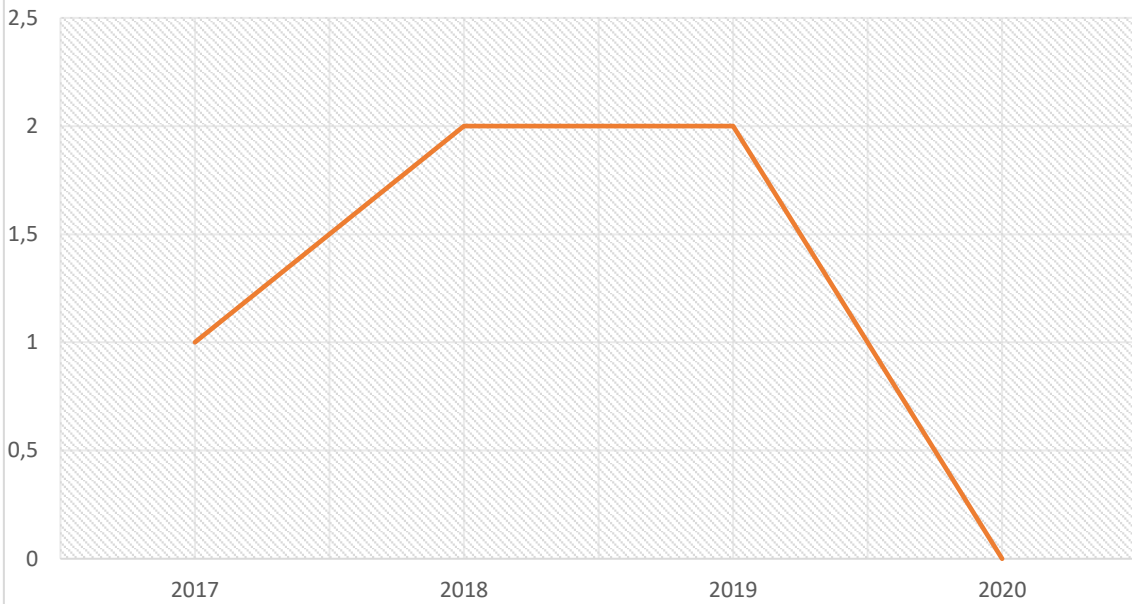
Comunicada necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução



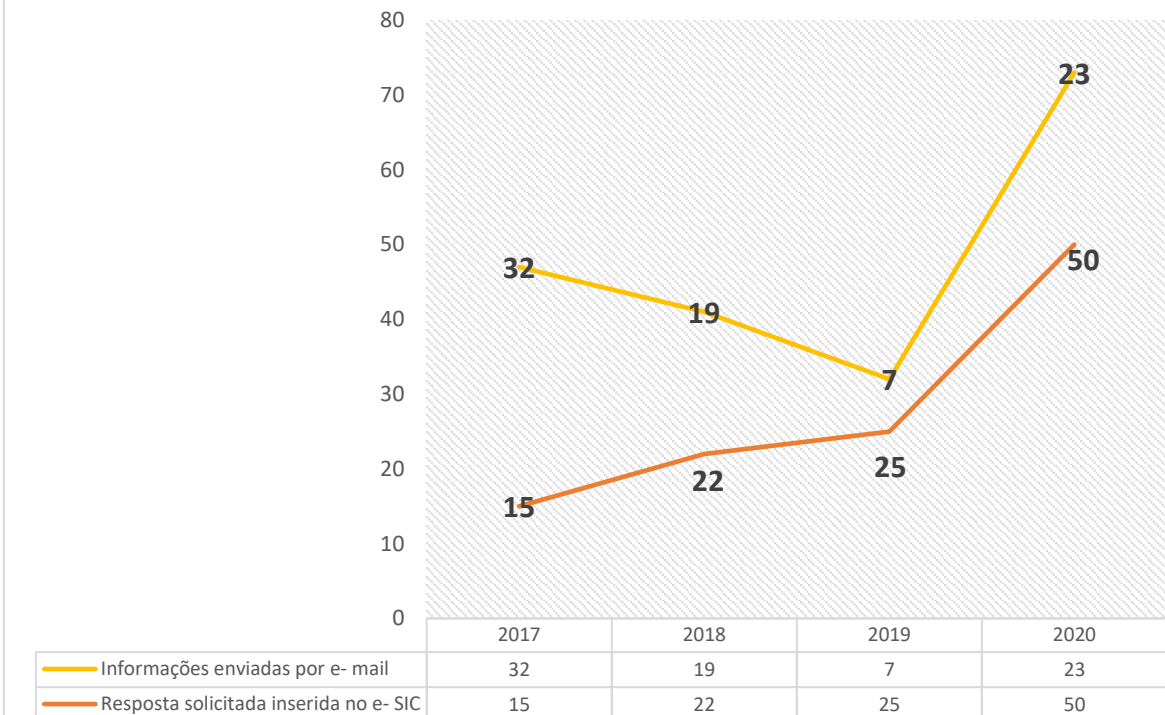
Concedido acesso a sistema corporativo para consulta da informação



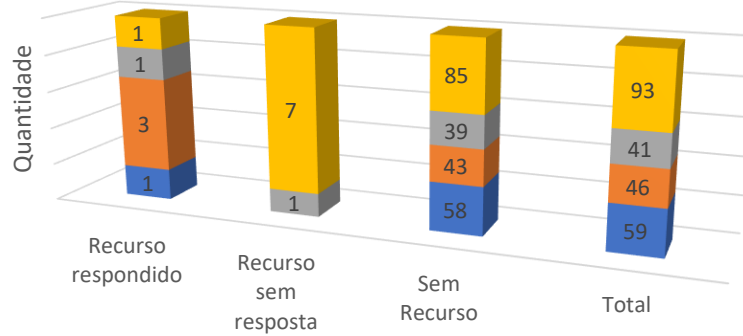
Orientação sobre acesso ao Portal da Transparência



Resposta solicitada inserida no e- SIC+ Informações enviadas por e- mail



Recursos



	Recurso respondido	Recurso sem resposta	Sem Recurso	Total
■ 2020	1	7	85	93
■ 2019	1	1	39	41
■ 2018	3	0	43	46
■ 2017	1	0	58	59

Anos

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

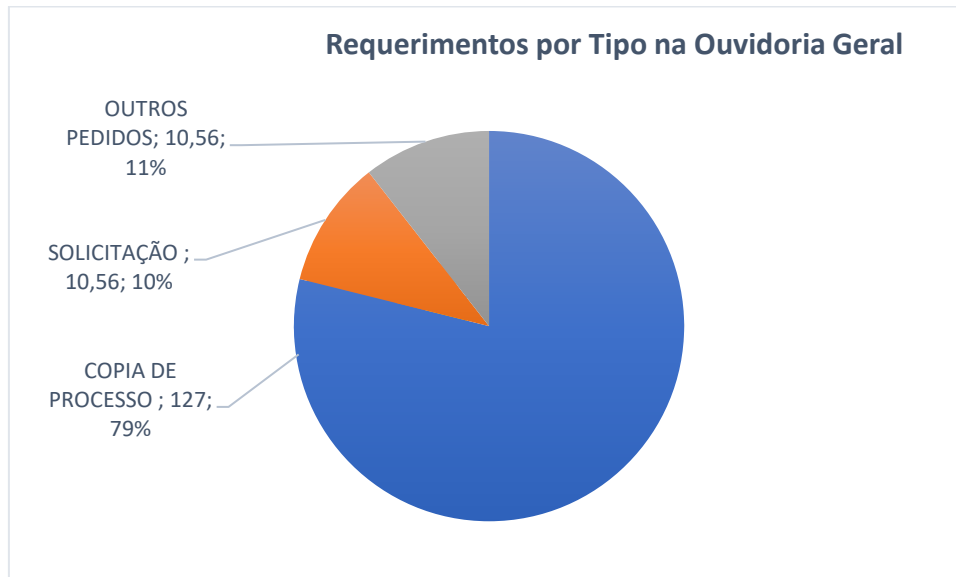
ESTATÍSTICA E-SIC 2020 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

No ano de 2020, foram registrados presencialmente 161 (cento e sessenta e um) requerimentos na Ouvidoria, conforme quadro abaixo. Destaca-se como principal requerimento cópias de processos diversos em um total de 127 (cento e vinte e sete) requerimentos representando 78,87% seguida por 17 (dezessete) solicitações representando 10,57%. Para a forma gráfica apresentada, foram aglutinados os outros requerimentos sob a nomenclatura OUTROS.

Quadro Demonstrativo de Requerimento Presencial por Tipo na Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Resende - 2020

Tipo de Solicitação	Quantidade	%
ACESSO A INFORMAÇÃO	1	0,62
CONCESSÃO DE TRANSPORTE SERVIÇO PÚBLICO	1	0,62
COPIA DE ADIANTAMENTO	1	0,62
COPIA DE ATA	1	0,62
COPIA DE LEI	1	0,62
COPIA DE PROCESSO	127	78,9
CÓPIA PPA, DA LDO E DO PROCESSO DA CASA ARTESÃO	1	0,62
DENÚNCIA	2	1,24
DESARQUIVAMENTO DE PROCESSO	1	0,62
EMENDA IMPOSITIVA	1	0,62
e-OUV	1	0,62
INFORMAÇÃO	2	1,24
PARECER DE PROCESSO	1	0,62
RECLAMAÇÃO	2	1,24
RESPOSTA AO e-OUV	1	0,62
SOLICITAÇÃO	17	10,6
Total Geral	161	100

Fonte: Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Resende



Os requerimentos foram analisados no quesito resposta ao pedido. O Quadro abaixo demonstra como esses quesitos se comportaram e seus respectivos quantitativos. O quesito **Deferido** indica quantos requerimentos foram concedidos atendendo o munícipe, já o quesito **Indeferido** indica que o atendimento ao requerimento foi negado. Observar que esses quesitos foram inexpressivos frente aos quesitos Deferidos, demonstrando a preocupação da Administração Municipal em analisar de forma responsável os requerimentos. No quesito “Registrada” refere-se a uma denúncia requerendo uma cópia de processo e quanto ao quesito “Respondido” refere-se a uma solicitação de instalação de ponto de ônibus.

Quadro Demonstrativo de Requerimentos - 2020

QUESITO	QUANTIDADE
DEFERIDO	154
INDEFERIDO	5
REGISTRADA	1
RESPONDIDO	1
Total Geral	161

Fonte: Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Resende

ESTATÍSTICA E-SIC 2021 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

No ano de 2021, foram registrados presencialmente 128 (cento e vinte oito) requerimentos na Ouvidoria Geral, conforme quadro abaixo. Destaca-se como principal requerimento **cópias de processos** diversos em um total de **72** (setenta e dois) requerimentos representando 56,25% seguida por **23** (vinte e três) **solicitações** representando 17,97%. Outro tipo de solicitação expressiva foi a **Denúncia** em um total **11**(onze) com 8,59%. Para a forma gráfica apresentada, foram aglutinados os outros requerimentos sob a nomenclatura OUTROS.

Quadro Demonstrativo de Requerimento Presencial por Tipo na Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Resende - 2021

Tipo de Solicitação	Quantidade	%
COPIA DE PROCESSO	72	56,25
SOLICITAÇÃO	23	17,97
DENÚNCIA	11	8,59
COPIA DE DOCUMENTO	2	1,56
COPIA DE ELETRÔNICO	2	1,56
RECLAMAÇÃO	2	1,56
REMESSA DOCUMENTO E INFORMAÇÃO	2	1,56
VISTAS DE PROCESSO	2	1,56
AGRADECIMENTO	1	0,78
AUTORIZAÇÃO PARA BICICLETÁRIO	1	0,78
COFORMAÇÕES SOBRE MEI	1	0,78
CÓPIA DA LEI DA DIÁRIA	1	0,78
CÓPIA DE AUTORIZAÇÃO JUDICIAL	1	0,78
COPIA DE DECRETO	1	0,78
COPIA DE PARECERES TECNICOS	1	0,78
COPIA DE PLANTA	1	0,78
COPIA DE RECIBO DE PAGAMENTO	1	0,78
COPIA DE RESPOSTA	1	0,78
FISCALIZAÇÃO	1	0,78
INFORMAÇÕES	1	0,78
Geral	128	100

Fonte: Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Resende

Os requerimentos foram analisados no quesito resposta ao pedido. O Quadro abaixo demonstra como esses quesitos se comportaram e seus respectivos quantitativos. O quesito Deferido indica quantos requerimentos foram concedidos atendendo o munícipe, já o quesito Indeferido indica que o atendimento ao requerimento foi negado. Observar que esses quesitos foram inexpressivos frente aos quesitos Deferidos, demonstrando a preocupação da Administração Municipal em analisar de forma responsável os requerimentos. O quesito “Arquivado” refere-se a requerimento de cópia de processo e cópia de recibo de pagamento, cujo arquivamento foi solicitado pelo próprio requerente. O quesito “Registrado” refere-se a um agradecimento. Os quesitos “Resolvido”, “Respondido” e “Verificado” são em relação a denúncias. A importância da estratificação dos casos fundamenta-se no compromisso da Ouvidoria com o cidadão, demonstrando estar com as portas abertas, não deixando-os sem respostas.

Quadro Demonstrativo de Requerimentos - 2021

QUESITO	QUANTIDADE
DEFERIDO	102
INDEFERIDO	13
ARQUIVADO	2
REGISTRADO	1
RESOLVIDO	1
RESPONDIDO	1
VERIFICADO	8
Geral	128

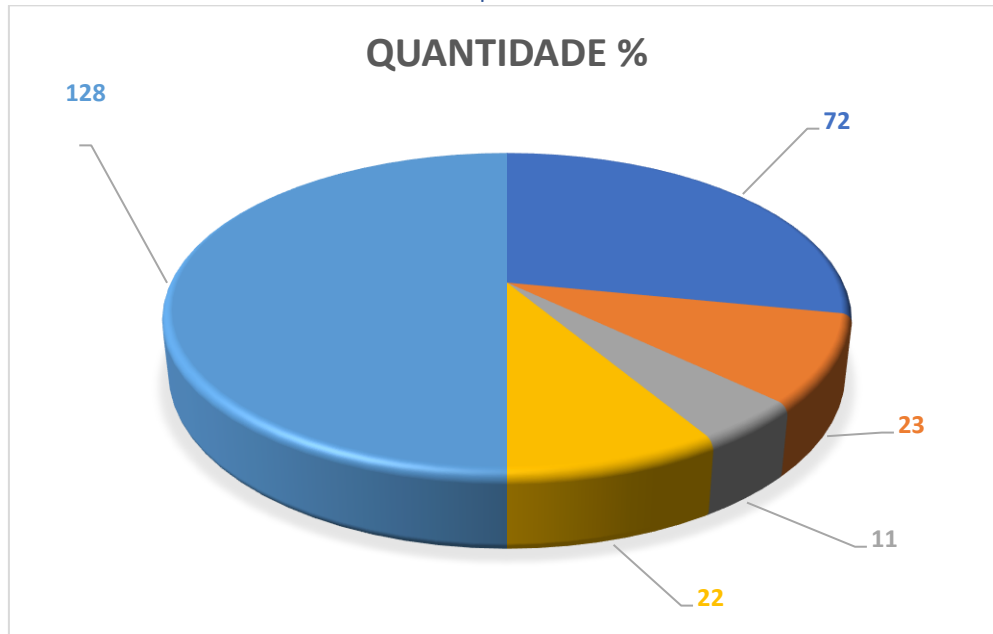
Fonte: Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Resende

Quadro Demonstrativo de Requerimento Presencial por Tipo na Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Resende - 2021

Tipo de Solicitação	Quantidade	%
COPIA DE PROCESSO	72	56,25
SOLICITAÇÃO	23	17,97
DENÚNCIA	11	8,59
OUTROS	22	17,19

Total Geral	128	100,00
--------------------	-----	--------

Fonte: Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Resende



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 ou 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.

No decorrer do presente Relatório procuramos evidenciar, com base em gráficos e tabelas, um panorama abrangendo todo o universo de demandas dos cidadãos que procuraram este setor durante o exercício de 2020 e 2021.

Por se tratar do primeiro relatório de avaliação, optamos por indicar os resultados obtidos a partir do exercício de 2017, permitindo uma análise integral da legislatura que se encerrou.



Diversos avanços foram obtidos no exercício, decorrentes de aperfeiçoamentos de controles, procedimentos e inclusão nos programas de excelência em gestão pública como o Time Brasil e o Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA), sempre com o objetivo maior de solidificar a atuação da Ouvidoria, como um canal de interação e integração do município com a sociedade.