



Exercício 2021

Relatório Integrado de Gestão: Ouvidoria e Transparência

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

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	4
1. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA	5
1.1 Distribuição Anual das Manifestações de Ouvidoria	5
1.1.1 Manifestações Recebidas Via e-SIC	6
1.1.1.1 Tipos de Manifestação Recebidas Via e-SIC	6
1.1.1.2 Status das Manifestações Recebidas Via e-SIC.....	7
1.1.1.3 Tipos de Resposta das Manifestações Recebidas Via e-SIC	7
1.1.1.4 Forma de Envio de Resposta das Manifestações Recebidas Via e-SIC	8
1.1.1.5 Status de Cump. do Prazo de Resposta das Manifestações Recebidas Via e-SIC	9
1.1.1.6 Existência de Recurso para as Respostas das Manif. Recebidas Via e-SIC	11
1.1.1.7 Status dos Recursos para as Respostas das Manif. Recebidas Via e-SIC	12
1.1.2 Manifestações Recebidas Via SIC Físico.....	12
1.1.2.1 Tipos de Manifestação Recebidas Via SIC Físico.....	13
1.1.2.2 Status das Manifestações Recebidas Via SIC Físico	13
1.1.2.3 Assunto das Manifestações Recebidas Via SIC Físico	15
1.1.2.4 Status de Cump. do Prazo de Resposta das Manif. Recebidas Via SIC Físico	16
1.2 Transparência	17
1.2.1 Avaliação Escala Brasil Transparente – EBT - Avaliação 360°	19
1.2.2 Avaliação Escala Brasil Transparente – EBT - Avaliação 360° - 2ª Edição	23
CONCLUSÃO	28

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 das três edições das avaliações independentes Escala Brasil Transparente (EBT), realizadas pela Controladoria Geral da União.

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 de Gestão: 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 TRANSPARÊNCIA

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.

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

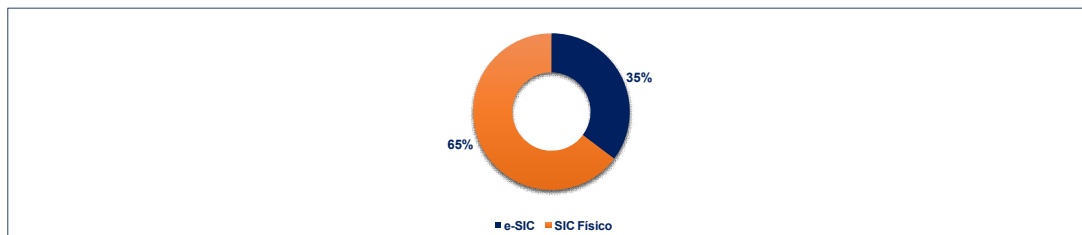
De janeiro a dezembro do ano de 2021, a Ouvidoria Geral do Município recebeu 207 (duzentas e sete) manifestações apresentadas pelos cidadãos, sendo 73 (setenta e três) delas pelo e-SIC, e 134 (cento e trinta e quatro) pelo SIC Físico, conforme o Quadro 1. As manifestações originadas via e-SIC representam 65% do total de manifestações recebidas, e as originadas via SIC Físico representam 35%, conforme Gráfico 1.

Quadro 1. Origem das Manifestações

Rótulos de Linha	Contagem de Protocolo / Nº Registro da Manifestação
e-SIC	73
SIC Físico	134
Total geral	207

Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

Gráfico 1. Percentual com base na origem das manifestações



Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

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 Recebidas Via e-SIC

Ao longo do ano de 2021, das 73 (setenta e três) manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, 100% delas foram do tipo Solicitação, conforme Quadro 2 e Gráfico 2.

Quadro 2. Tipos de Manifestação

Rótulos de Linha	Contagem de Protocolo / Nº Registro da Manifestação
Solicitação	73
Total geral	73

Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

Gráfico 2. Percentual com base nos tipos de manifestação



Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

1.1.1.2 Status das Manifestações Recebidas Via e-SIC

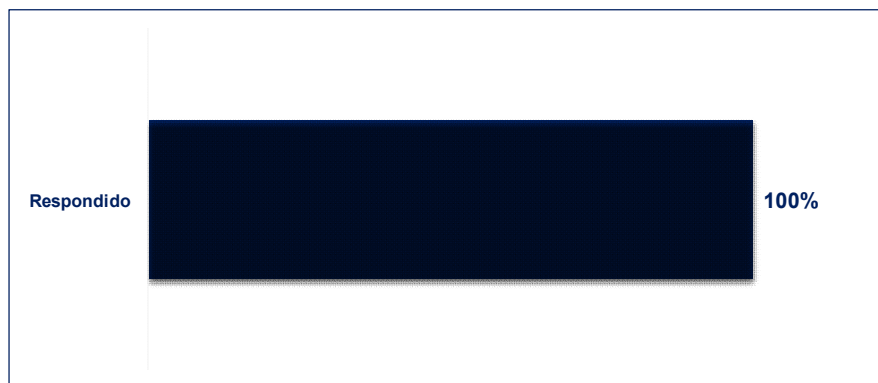
Ao longo do ano de 2021, das 73 (setenta e três) manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, 100% foram respondidas, conforme Quadro 3 e Gráfico 3.

Quadro 3. Status das Manifestações

Rótulos de Linha	Contagem de Protocolo / Nº Registro da Manifestação
Respondido	73
Total geral	73

Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

Gráfico 3. Percentual com base no status das manifestações



Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

1.1.1.3 Tipos de Resposta das Manifestações Recebidas Via e-SIC

Ao longo do ano de 2021, das 73 (setenta e três) manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, 48% das respostas foram inseridas no e-SIC, o equivalente a 35 respostas; 3% das respostas apresentam demanda de mais tempo para produção e apresentação das informações de forma completa, o equivalente a 2 respostas; 1% das respostas foi orientativa sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes, o equivalente a 1 resposta; 42% das respostas foram enviadas por e-mail, o equivalente a 31 respostas; 4% das respostas tiveram data, hora e local agendados para sua disponibilidade de consulta, o equivalente a 3 respostas; e de 1% das respostas foi comunicada a necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou

reprodução ao cidadão, o equivalente a 1 resposta. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Quadro 3 e Gráfico 3.

Quadro 4. Tipos de Resposta das Manifestações

Rótulos de Linha	Contagem de Protocolo / Nº Registro da Manifestação
Comunicada necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução	1
Data, hora e local para consulta agendados	3
Informações enviadas por e-mail	31
Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes	1
Parte da informação demandará mais tempo para produção	2
Resposta solicitada inserida no e-SIC	35
Total geral	73

Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

Gráfico 4. Percentual com base nos tipos de resposta das manifestações



Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

1.1.1.4 Forma de Envio de Resposta das Manifestações Recebidas Via e-SIC

Ao longo do ano de 2021, das 73 (setenta e três) manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, 79% das respostas foram enviadas pelo sistema, com aviso

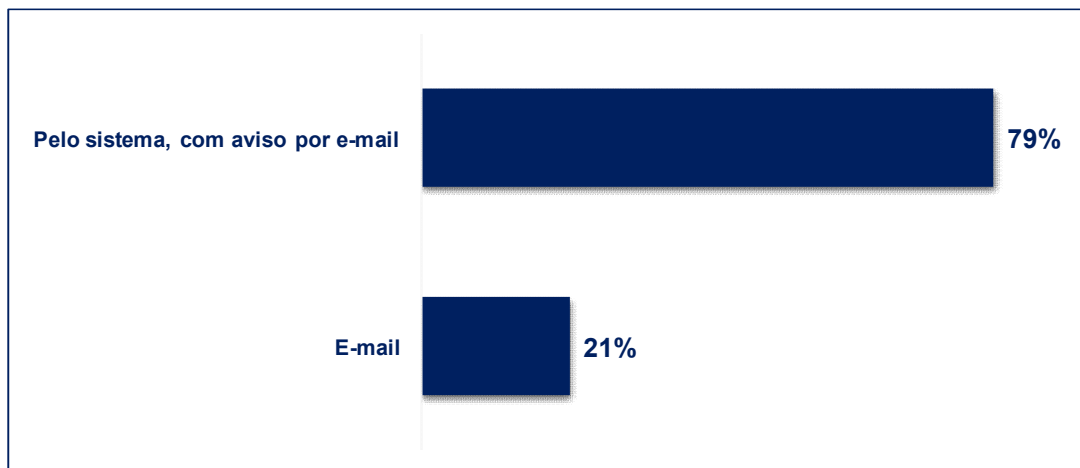
por e-mail, o equivalente a 58 respostas; e 21% das respostas foram enviadas diretamente por e-mail, o equivalente a 15 respostas. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Quadro 4 e Gráfico 4.

Quadro 5. Forma de Envio de Resposta das Manifestações

Rótulos de Linha	Contagem de Protocolo / N° Registro da Manifestação
E-mail	15
Pelo sistema, com aviso por e-mail	58
Total geral	73

Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

Gráfico 5. Percentual com base na forma de envio de resposta das manifestações



Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

1.1.1.5 Status de Cumprimento do Prazo de Resposta das Manifestações Recebidas Via e-SIC

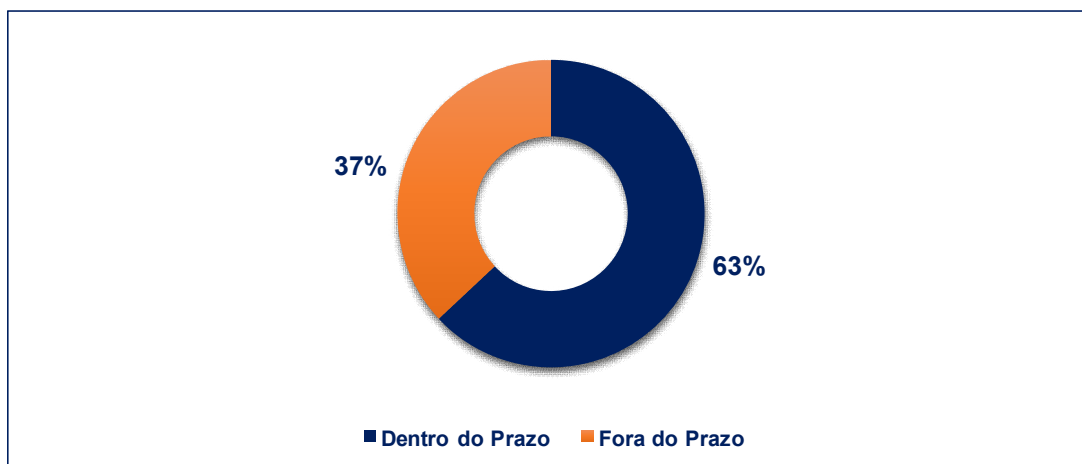
Ao longo do ano de 2021, das 73 (setenta e três) manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, 63% foram respondidas dentro do prazo, o equivalente a 46 respostas, e 37% foram respondidas fora do prazo, o equivalente a 27 respostas. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Quadro 6 e Gráfico 6.

Quadro 6. Status de Cumprimento do Prazo de Resposta das Manifestações

Rótulos de Linha	Contagem de Protocolo / N° Registro da Manifestação
Dentro do Prazo	46
Fora do Prazo	27
Total geral	73

Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

Gráfico 6. Percentual com base no status de cumprimento do prazo de resposta das manifestações



Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

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 37% 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 Existência de Recurso para as Respostas das Manifestações Recebidas Via e-SIC

Ao longo do ano de 2021, das 73 (setenta e três) manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, 96% das respostas não tiveram recurso, o equivalente a 70 respostas; e 4% das respostas tiveram recurso, o equivalente a 3 respostas. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Quadro 7 e Gráfico 7.

Quadro 7. Existência de Recurso para as Respostas das Manifestações

Rótulos de Linha	Contagem de Protocolo / N° Registro da Manifestação
Sem recurso	70
Com recurso	3
Total geral	73

Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

Gráfico 7. Percentual com base na existência de recurso para as respostas das manifestações



Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

1.1.1.7 Status dos Recursos para as Respostas das Manifestações Recebidas Via e-SIC

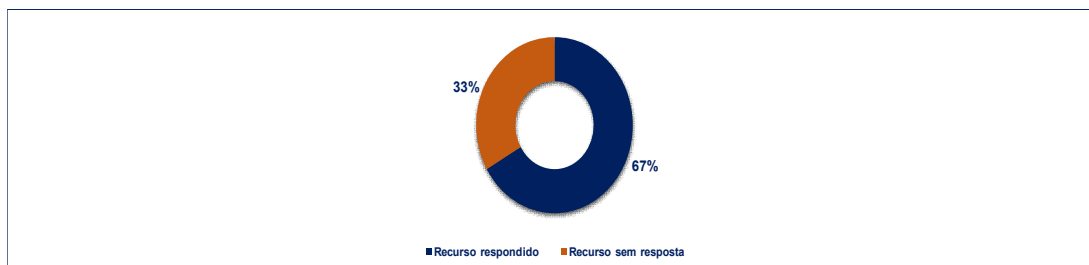
Ao longo do ano de 2021, dos 3 (três) recursos apresentados para as respostas das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via e-SIC, 67% foram respondidos, o equivalente a 2 respostas; e 33% não foram respondidos, o equivalente a 1 resposta. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Quadro 8 e Gráfico 8.

Quadro 8. Status dos Recursos para as Respostas das Manifestações

Rótulos de Linha	Contagem de Protocolo / N° Registro da Manifestação
Recurso respondido	2
Recurso sem resposta	1
Total geral	3

Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

Gráfico 8. Percentual com base no status dos recursos para as respostas das manifestações



Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

O recurso dado como não respondido foi contabilizado desta forma devido à resposta ter sido apresentada fora do prazo estabelecido, tendo em vista o seu não envio por parte do respectivo órgão ou setor responsável pelo atendimento da solicitação. Vale destacar que esse recurso dado como não respondido não foi escalado a órgão superior.

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 Recebidas Via SIC Físico

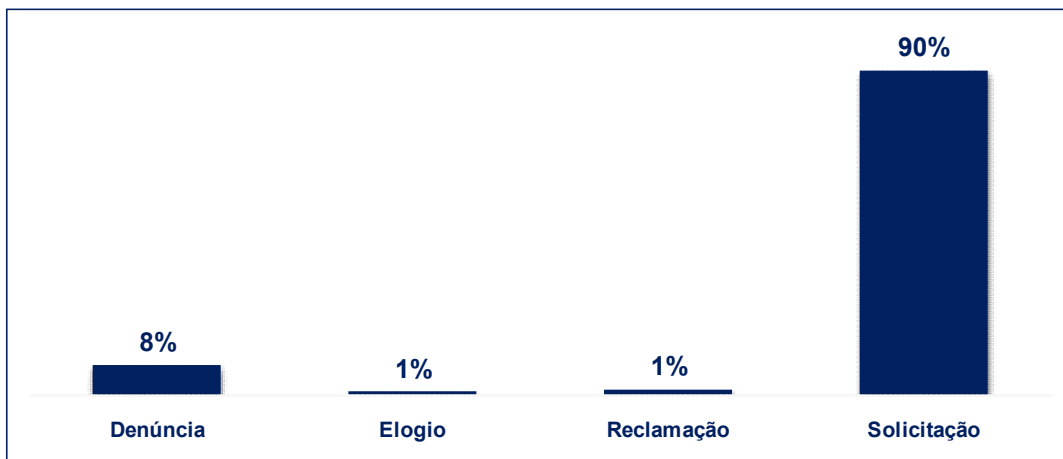
Ao longo do ano de 2021, das 134 (cento e trinta e quatro) manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via SIC Físico, 8% foram denúncias, o equivalente a 11 manifestações; 1% foi elogio, o equivalente a 1 manifestação; 1% foi reclamação, o equivalente a 2 manifestações; e 90% foram solicitações, o equivalente a 120 manifestações. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Quadro 9 e Gráfico 9.

Quadro 9. Tipos de Manifestação

Rótulos de Linha	Contagem de Protocolo / Nº Registro da Manifestação
Denúncia	11
Elogio	1
Reclamação	2
Solicitação	120
Total geral	134

Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

Gráfico 9. Percentual com base nos tipos de manifestação



Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

1.1.2.2 Status das Manifestações Recebidas Via SIC Físico

Ao longo do ano de 2021, das 134 (cento e trinta e quatro) manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via SIC Físico, 6% foram verificadas, o equivalente a 8 manifestações; 1% foi respondida, o equivalente a 1 manifestação; 1% foi resolvida, o equivalente a 2 manifestações; 1% foi registrada, o equivalente a 1 manifestação; 10%

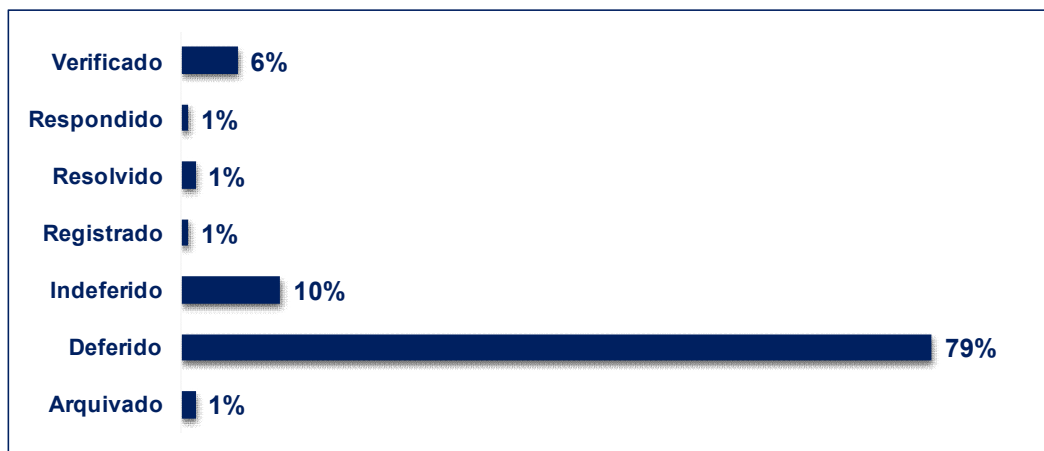
foram indeferidas, o equivalente a 14 manifestações; 1% foi pro e-OUV, o equivalente a 1 manifestação; 79% foram deferidas, o equivalente a 106 manifestações; e 1% foi arquivada, o equivalente a 2 manifestações. Os dados apresentados podem ser verificados junto ao Quadro 10 e Gráfico 10.

Quadro 10. Status das Manifestações

Rótulos de Linha	Contagem de Protocolo / Nº Registro da Manifestação
Arquivado	2
Deferido	106
Indeferido	14
Registrado	1
Resolvido	2
Respondido	1
Verificado	8
Total geral	134

Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

Gráfico 10. Percentual com base no status das manifestações



Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

As manifestações foram analisadas quanto às respostas das solicitações. Os status **Verificado**, **Respondido** e **Resolvido**, referem-se às manifestações do tipo denúncia. O status **Registrado** refere-se à manifestações do tipo elogio e reclamação. Os status **Indeferido** e **Deferido** referem-se à concessão ou não das solicitações apresentadas via manifestação. E o status **Arquivado** refere-se a solicitações de cópia de processo e cópia de recibo de pagamento cujo arquivamento foi solicitado pelo próprio requerente.

1.1.2.3 Assunto das Manifestações Recebidas Via SIC Físico

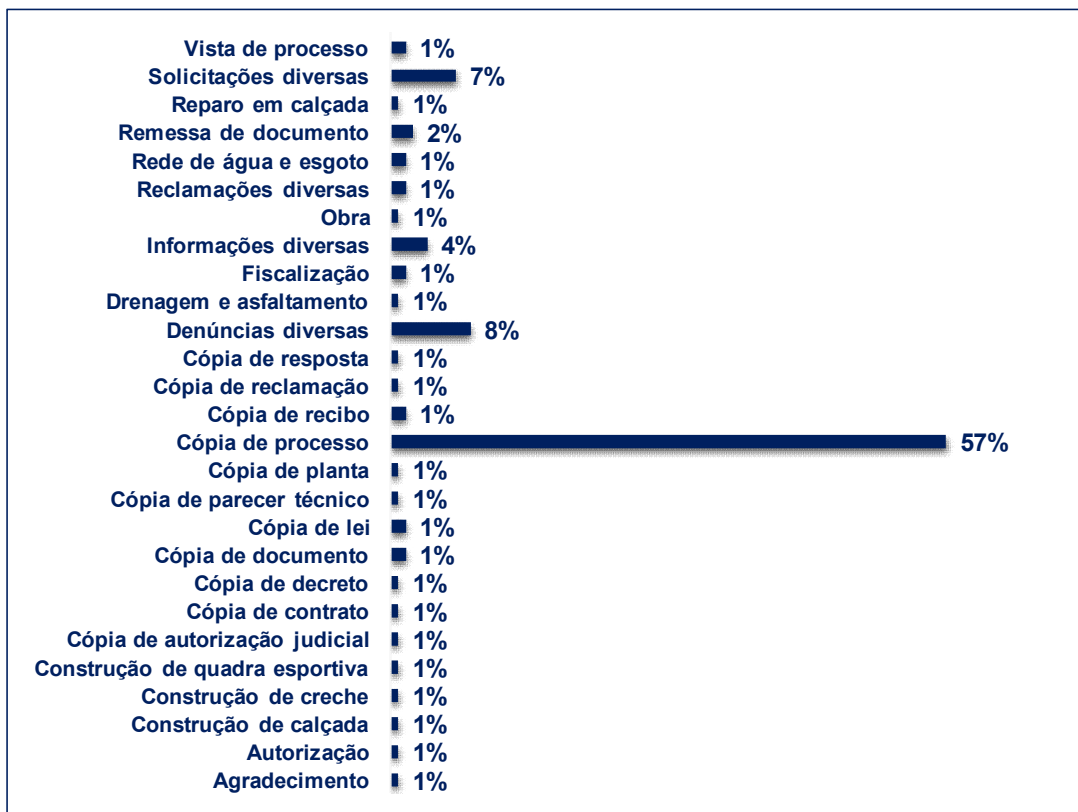
Ao longo do ano de 2021, as distribuições quantitativa e percentual dos assuntos das 134 (cento e trinta e quatro) manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via SIC Físico, podem ser verificadas junto ao Quadro 11 e Gráfico 11.

Quadro 11. Assunto das Manifestações

Rótulos de Linha	Contagem de Protocolo / N° Registro da Manifestação
Agradecimento	1
Autorização	1
Construção de calçada	1
Construção de creche	1
Construção de quadra esportiva	1
Cópia de autorização judicial	1
Cópia de contrato	1
Cópia de decreto	1
Cópia de documento	2
Cópia de lei	2
Cópia de parecer técnico	1
Cópia de planta	1
Cópia de processo	77
Cópia de recibo	2
Cópia de reclamação	1
Cópia de resposta	1
Denúncias diversas	11
Drenagem e asfaltamento	1
Fiscalização	2
Informações diversas	5
Obra	1
Reclamações diversas	2
Rede de água e esgoto	2
Remessa de documento	3
Reparo em calçada	1
Solicitações diversas	9
Vista de processo	2
Total geral	134

Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

Gráfico 11. Percentual com base nos assuntos das manifestações



Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

1.1.2.4 Status de Cumprimento do Prazo de Resposta das Manifestações Recebidas Via SIC Físico

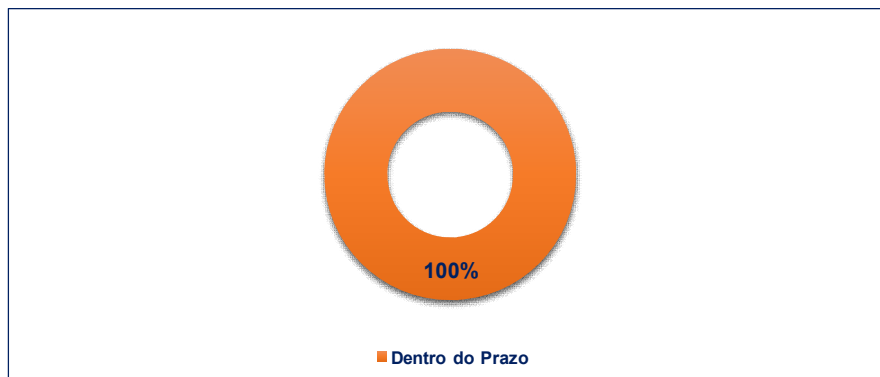
Ao longo do ano de 2021, das 134 (cento e trinta e quatro) manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município via SIC Físico, 100% foram respondidas dentro do prazo, conforme Quadro 12 e Gráfico 12.

Quadro 12. Status de Cumprimento do Prazo de Resposta das Manifestações

Rótulos de Linha	Contagem de Protocolo / N° Registro da Manifestação
Dentro do Prazo	134
Total geral	134

Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

Gráfico 12. Percentual com base no status de cumprimento do prazo de resposta das manifestações



Fonte: Ouvidoria Geral do Município (2021)

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.

1.2 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 a importantes programas federais no que tange ao fomento da transparência e integridade das informações aos cidadãos, sendo eles:

- **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.
- **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.

Pela adesão aos programas federais Time Brasil e Programa Nacional de Prevenção à Corrupção, e subsequente atendimento aos requisitos desses programas, o município de Resende recebeu os selos correspondentes a cada um deles. Esses selos podem ser encontrados e verificados no site oficial do município na internet, disponível em <https://resende.rj.gov.br/>.

A Gestão Pública Municipal de Resende, por meio de um trabalho conjunto e cooperativo entre a Controladoria Geral e a Ouvidoria Geral, também vem participando de uma avaliação independente promovida pela Controladoria Geral da União (CGU), a Escala

Brasil Transparente (EBT), cuja finalidade é medir a transparência pública em estados e municípios brasileiros, monitorando-a e avaliando seu grau de cumprimento dos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Essa avaliação foi realizada em três edições, abrangendo períodos distintos de monitoramento, e que se concentram nas transparências passiva e ativa da gestão pública considerada.

Nas seções a seguir são apresentados os resultados obtidos nas duas últimas avaliações Escala Brasil Transparente com relação às transparências passiva e ativa do município de Resende. Esses resultados também podem ser encontrados na página oficial da Controladoria Geral da União (CGU), disponível em https://mbt.cgu.gov.br/publico/avaliacao/avaliacoes_independentes.

1.2.1 Avaliação Escala Brasil Transparente – EBT - Avaliação 360°

A Escala Brasil Transparente - EBT – Avaliação 360° considerou como período de avaliação de 09/07/2018 a 14/11/2018, onde foram avaliados 27 (vinte e sete) estados e 665 (seiscentos e sessenta e cinco) municípios. Essa avaliação foi composta de dois blocos, sendo um para análise de quesitos de transparência ativa e outro para os quesitos de transparência passiva, sendo eles:

- No que tange à Transparência Ativa:
 - 1) Existência de sítio oficial do ente federado na internet;
 - 2) Divulgação de informações orçamentárias e financeiras consolidadas em um portal de transparência pelo ente federado;
 - 3) Disponibilização de informações sobre a estrutura organizacional do ente federado;
 - 4) Disponibilização de informações sobre as unidades administrativas do ente federado, como endereço, telefone e horário de atendimento ao público;
 - 5) Disponibilização de informações sobre as receitas do ente federado, indicando valor previsto, valor arrecadado e classificação das receitas em, no mínimo, categoria e/ou origem;

- 6) Disponibilização de informações sobre as despesas do ente federado;
- 7) Indicação de informações localizadas sobre empenhos, tais como número, valor, data, favorecido e descrição/objeto do empenho;
- 8) Indicação de informações localizadas sobre pagamento, tais como valor, data, favorecido, e empenho de referência;
- 9) Possibilidade de consulta de empenhos ou de pagamentos por favorecido;
- 10) Permissão para geração de relatório de empenhos ou de pagamentos em formato aberto;
- 11) Disponibilização de mecanismo ou ferramenta eletrônica de consulta de informações sobre licitações, tais como número/ano do edital, modalidade de licitação, objeto da licitação, e situação/status da licitação;
- 12) Disponibilização do conteúdo integral dos editais de licitação;
- 13) Disponibilização de consulta para acesso aos resultados das licitações ocorridas;
- 14) Disponibilização de consulta de informações sobre contratos, tais como objeto, valor, favorecido, número/ano do contrato, vigência, e licitação de origem;
- 15) Disponibilização do conteúdo integral dos contratos;
- 16) Permissão para geração de relatório da consulta de licitações, ou da consulta de contratos, em formato aberto;
- 17) Possibilidade de consulta de informações para o acompanhamento de obras públicas, tais como objeto, valor total, empresa contratada, data de início, data prevista para o término ou prazo de execução, valor total pago ou percentual de execução financeira, e situação atual da obra;
- 18) Disponibilização de consulta de informações localizadas sobre servidores públicos, tais como nome, cargo/função, e remuneração;
- 19) Disponibilização de consulta de informações localizadas sobre despesas com diárias, tais como nome do beneficiário, valores recebidos, período de viagem, destino de viagem, e motivo da viagem;

- 20) Divulgação do normativo de acesso à informação em local de fácil acesso, pelo ente federado;
- 21) Divulgação de relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, quantidade e/ou percentual de atendidos, e/ou quantidade e/ou percentual de indeferidos, pelo ente federado;
- 22) Publicação pelo ente federado em seu sítio oficial de alguma relação das bases de dados abertos do município.
- No que tange à Transparência Passiva:
 - 1) Existência de indicação precisa do funcionamento de um SIC Físico, com a possibilidade de entrega de um pedido de informação de forma presencial, no site do ente federado, tais como endereço, telefone, e horário de atendimento;
 - 2) Existência de alternativa de envio de pedidos de acesso à informação de forma eletrônica;
 - 3) Para a realização de pedidos de informação de forma eletrônica, exigência de apenas dados que não impossibilitem ou dificultem o acesso, como envio de qualquer documento para cadastro, assinatura reconhecida, declaração de responsabilidade, maioria, anexo de formulário digitalizado/assinado, exigência de motivação/justificativa do pedido, solicitação do nome da mãe do requerente, uso de captcha em outro idioma, exigência de que o endereço do solicitante seja da localidade avaliada, e outras exigências;
 - 4) Realização de testes e verificação se os pedidos foram enviados com sucesso;
 - 5) Realização de testes e verificação se os pedidos foram respondidos;
 - 6) Realização de testes e verificação se os pedidos foram respondidos no prazo;
 - 7) Realização de testes e verificação se os pedidos foram respondidos em conformidade com o solicitado;
 - 8) Realização de testes e verificação se foi comunicada a possibilidade de recurso ao final da resposta;

9) Possibilidade de acompanhamento eletrônico do pedido de informação, com indicação de data de registro do pedido, e situação do pedido.

A nota atribuída ao município de Resende nesta avaliação independente foi 7,81, o que demonstra o atendimento parcial dos quesitos avaliados.

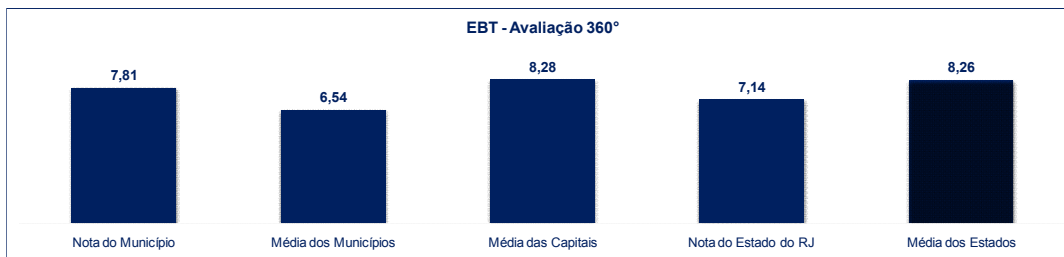
Acerca da Transparência Ativa, os quesitos não atendidos pelo município de Resende na EBT – Avaliação 360°, sob a justificativa de não terem sido localizados, foram:

- Possibilidade de consulta de empenhos ou de pagamentos por favorecido;
- Disponibilização de consulta de informações sobre contratos, tais como objeto, valor, favorecido, número/ano do contrato, vigência, e licitação de origem;
- Disponibilização do conteúdo integral dos contratos;
- Possibilidade de consulta de informações para o acompanhamento de obras públicas, tais como objeto, valor total, empresa contratada, data de início, data prevista para o término ou prazo de execução, valor total pago ou percentual de execução financeira, e situação atual da obra;
- Disponibilização de consulta de informações localizadas sobre despesas com diárias, tais como nome do beneficiário, valores recebidos, período de viagem, destino de viagem, e motivo da viagem;
- Publicação pelo ente federado em seu sítio oficial de alguma relação das bases de dados abertos do município.

Acerca da Transparência Passiva, o quesito não atendido pelo município de Resende na EBT – Avaliação 360° foi em um dos testes realizados, onde verificou-se que a resposta não estava em conformidade com o solicitado.

No Gráfico 14, é possível comparar a nota atribuída ao município de Resende com a média dos municípios, média das capitais, nota do Estado do Rio de Janeiro, e média dos estados.

Gráfico 14. Comparativo EBT – Avaliação 360°



Fonte: Controladoria Geral do Município (2021)

1.2.2 Avaliação Escala Brasil Transparente – EBT - Avaliação 360° - 2ª Edição

A Escala Brasil Transparente - EBT – Avaliação 360° - 2ª Edição considerou como período de avaliação de 01/04/2020 a 31/12/2020, onde foram avaliados 27 (vinte e sete) estados e 665 (seiscentos e sessenta e cinco) municípios. Essa avaliação foi composta de dois blocos, sendo um para análise de quesitos de transparência ativa e outro para os quesitos de transparência passiva, sendo eles:

- No que tange à Transparência Ativa:
 - 1) Existência de sítio oficial do ente federado na internet;
 - 2) Divulgação de informações orçamentárias e financeiras consolidadas em um portal de transparência pelo ente federado;
 - 3) Disponibilização de informações sobre a estrutura organizacional do ente federado;
 - 4) Disponibilização de informações sobre as unidades administrativas do ente federado, como endereço, telefone e horário de atendimento ao público;
 - 5) Disponibilização de informações sobre as receitas do ente federado, indicando valor previsto, valor arrecadado e classificação das receitas em, no mínimo, categoria e/ou origem;
 - 6) Disponibilização de informações sobre as despesas do ente federado;
 - 7) Indicação de informações localizadas sobre empenhos, tais como número, valor, data, favorecido e descrição/objeto do empenho;

- 8) Indicação de informações localizadas sobre pagamentos, tais como valor, data, favorecido, e empenho de referência;
- 9) Possibilidade de consulta de empenhos ou de pagamentos por favorecido;
- 10) Permissão para geração de relatório de empenhos ou de pagamentos em formato aberto;
- 11) Disponibilização de mecanismo ou ferramenta eletrônica de consulta de informações sobre licitações, tais como número/ano do edital, modalidade de licitação, objeto da licitação, e situação/status da licitação;
- 12) Disponibilização do conteúdo integral dos editais de licitação;
- 13) Disponibilização de consulta para acesso aos resultados das licitações ocorridas;
- 14) Disponibilização de consulta de informações sobre contratos, tais como objeto, valor, favorecido, número/ano do contrato, vigência, e licitação de origem;
- 15) Disponibilização do conteúdo integral dos contratos;
- 16) Permissão para geração de relatório da consulta de licitações, ou da consulta de contratos, em formato aberto;
- 17) Possibilidade de consulta de informações para o acompanhamento de obras públicas, tais como objeto, valor total, empresa contratada, data de início, data prevista para o término ou prazo de execução, valor total pago ou percentual de execução financeira, e situação atual da obra;
- 18) Disponibilização de consulta de informações localizadas sobre servidores públicos, tais como nome, cargo/função, e remuneração;
- 19) Disponibilização de consulta de informações localizadas sobre despesas com diárias, tais como nome do beneficiário, valores recebidos, período de viagem, destino de viagem, e motivo da viagem;
- 20) Divulgação do normativo de acesso à informação em local de fácil acesso, pelo ente federado;

21) Divulgação de relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, quantidade e/ou percentual de atendidos, e/ou quantidade e/ou percentual de indeferidos, pelo ente federado;

22) Publicação pelo ente federado em seu sítio oficial de alguma relação das bases de dados abertos do município (catálogo/inventário de dados abertos).

- No que tange à Transparência Passiva:

1) Existência de indicação precisa do funcionamento de um SIC Físico, com a possibilidade de entrega de um pedido de informação de forma presencial, no site do ente federado, tais como endereço, telefone, e horário de atendimento;

2) Existência de alternativa de envio de pedidos de acesso à informação de forma eletrônica;

3) Para a realização de pedidos de informação de forma eletrônica, exigência de apenas dados que não impossibilitem ou dificultem o acesso, como envio de qualquer documento para cadastro, assinatura reconhecida, declaração de responsabilidade, maioria, anexo de formulário digitalizado/assinado, exigência de motivação/justificativa do pedido, solicitação do nome da mãe do requerente, uso de captcha em outro idioma, exigência de que o endereço do solicitante seja da localidade avaliada, e outras exigências;

4) Realização de testes e verificação se os pedidos foram enviados com sucesso e se obtiveram resposta;

5) Realização de testes e verificação se os pedidos foram respondidos;

6) Realização de testes e verificação se os pedidos foram respondidos no prazo;

7) Realização de testes e verificação se os pedidos foram respondidos em conformidade com o solicitado;

8) Realização de testes e verificação se foi comunicada ao cidadão a possibilidade de recurso ao final da resposta;

9) Possibilidade de acompanhamento eletrônico do pedido de informação, com indicação de data de registro do pedido, e situação do pedido.

A nota atribuída ao município de Resende nesta avaliação independente foi 8,84, o que demonstra o atendimento parcial dos quesitos avaliados.

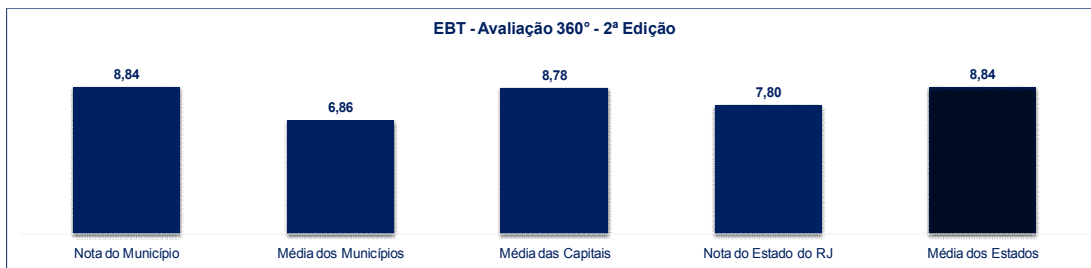
Acerca da Transparência Ativa, os quesitos não atendidos pelo município de Resende na EBT - Avaliação 360° - 2ª Edição, sob a justificativa de não terem sido localizados, foram:

- Permissão para geração de relatório da consulta de licitações, ou da consulta de contratos, em formato aberto;
- Possibilidade de consulta de informações para o acompanhamento de obras públicas, tais como objeto, valor total, empresa contratada, data de início, data prevista para o término ou prazo de execução, valor total pago ou percentual de execução financeira, e situação atual da obra;
- Disponibilização de consulta de informações localizadas sobre despesas com diárias, tais como nome do beneficiário, valores recebidos, período de viagem, destino de viagem, e motivo da viagem;
- Divulgação de relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, quantidade e/ou percentual de atendidos, e/ou quantidade e/ou percentual de indeferidos, pelo ente federado;
- Publicação pelo ente federado em seu sítio oficial de alguma relação das bases de dados abertos do município (catálogo/inventário de dados abertos).

Acerca da Transparência Passiva, o quesito não atendido pelo município de Resende na EBT - Avaliação 360° - 2ª Edição, foi que em alguns testes realizados, não foi verificada a comunicação ao cidadão sobre a possibilidade de recurso;

No Gráfico 15, é possível comparar a nota atribuída ao município de Resende com a média dos municípios, média das capitais, nota do Estado do Rio de Janeiro, e média dos estados.

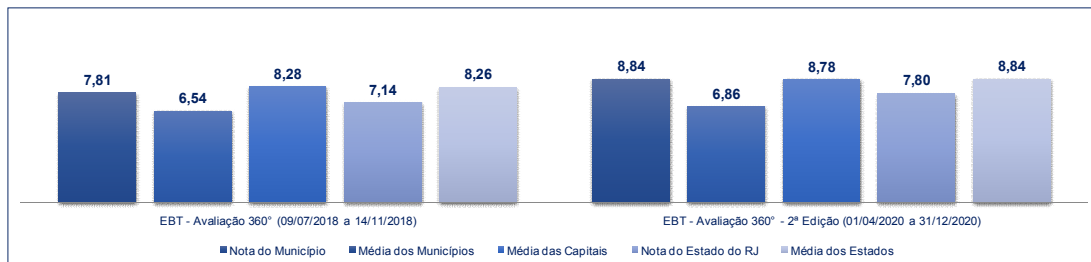
Gráfico 15. Comparativo EBT – Avaliação 360° - 2ª Edição



Fonte: Controladoria Geral do Município (2021)

No gráfico 16, é possível verificar a evolução do município de Resende com relação às suas transparências ativa e passiva, tendo como base as avaliações independentes Escala Brasil Transparente – EBT das duas edições apresentadas.

Gráfico 16. Evolução Escala Brasil Transparente



Fonte: Controladoria Geral do Município (2021)

O Gráfico 16, no que se refere a uma análise comparativa das notas como resultado das avaliações independentes Escala Brasil Transparente, traz os seguintes apontamentos:

- As avaliações Escala Brasil Transparente cujos períodos de avaliação foram de 09/07/2018 a 14/11/2018 e 01/04/2020 a 31/12/2020, consideraram quesitos de Transparência Passiva e de Transparência Ativa;
- As notas atribuídas ao município de Resende nas duas edições da avaliação apresentadas foram superiores às médias dos municípios;
- As notas atribuídas ao município de Resende nas duas edições da avaliação apresentadas foram superiores às notas atribuídas ao Estado do Rio de Janeiro;
- Na avaliação EBT – Avaliação 360°, a nota atribuída ao município de Resende foi inferior às médias das capitais e dos estados;

- Na avaliação EBT – Avaliação 360° – 2ª Edição, a nota atribuída ao município de Resende foi superior à média das capitais, e igual à média dos estados.

As observações da análise dos dados do Gráfico 16, anteriormente apresentadas, demonstram que as notas alcançadas pelo município de Resende por meio das avaliações independentes Escala Brasil Transparente não apresentam disparidade nem discrepância se comparadas às médias dos municípios, médias das capitais, notas do estado do Rio de Janeiro, e médias dos estados, mesmo em edições da avaliação cuja nota foi inferior a um desses parâmetros.

Com base no apontamento dos quesitos não atendidos nas avaliações EBT – Avaliação 360° e EBT – Avaliação 360° - 2ª Edição, bem como para o atendimento a requisitos dos programas federais Time Brasil e Programa Nacional de Prevenção à Corrupção, ações de atualização e adequação acerca da transparência vêm sendo implementadas. O objetivo geral dessas ações é, além de aprimorar a transparência e estar em conformidade com todos os quesitos e requisitos para avaliações futuras, estar em consonância com a Lei de Acesso à Informação.

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 2021, e também traz uma breve apresentação acerca da evolução da transparência governamental do município.

Diversos foram os avanços obtidos no exercício de 2021, e isso através do aperfeiçoamento de controles, da implementação de procedimentos, e da adesão do município de Resende a programas de excelência em gestão pública, tais como o Time Brasil e o Programa Nacional de Prevenção à Corrupção.