



RELATÓRIO ANUAL CONJUNTO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Exercício 2020



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

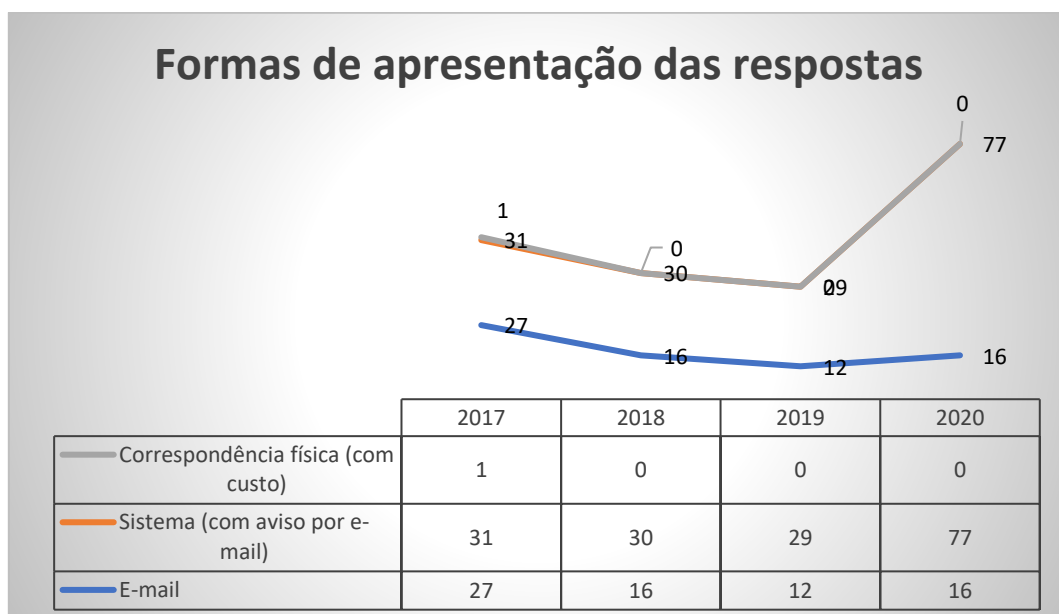
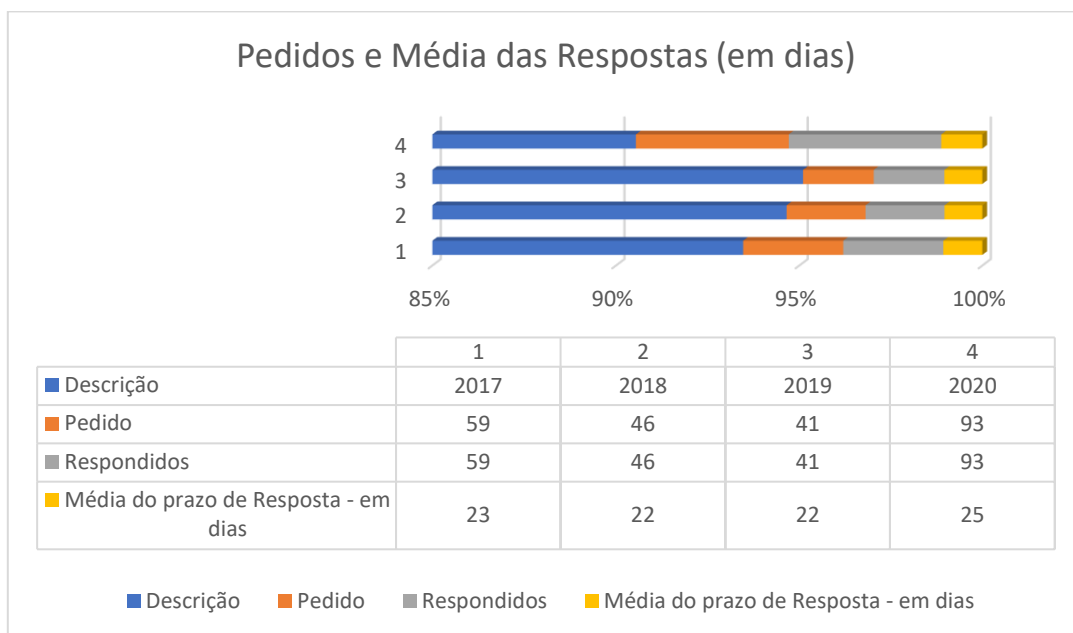
Nota explicativa sobre o Recurso sem Resposta: Devido ao fechamento das apropriações estatísticas, não foi possível registrar as respostas aos Recursos. No entanto eles foram devidamente respondidos, mesmo que intempestivamente, demonstrando o esforço da Administração em atender todos os requerimentos

3. EVOLUÇÃO DO MANDATO 2017 – 2020

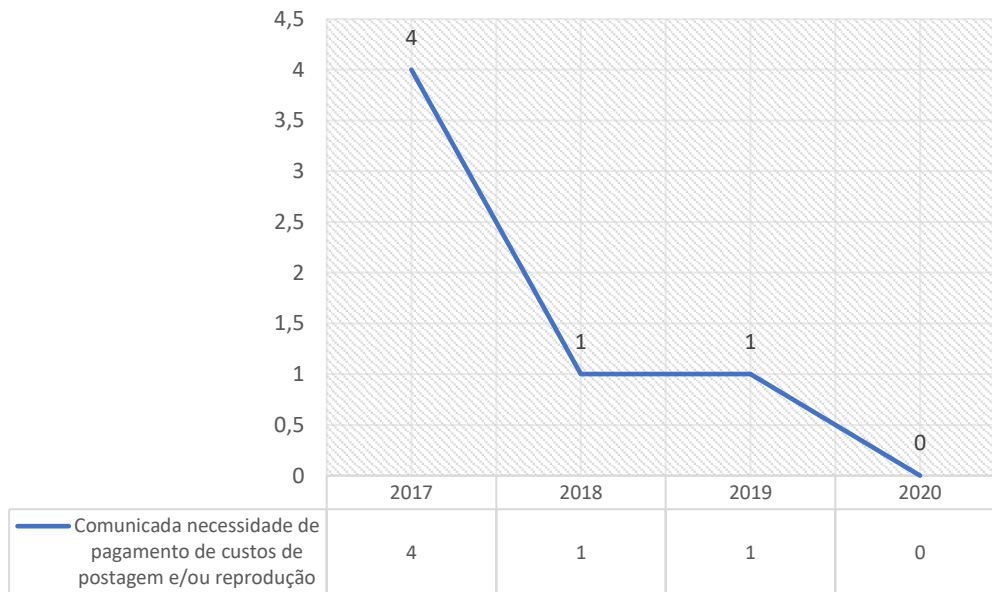
Descrição	2017	2018	2019	2020
Pedido	59	46	41	93
Respondidos	59	46	41	93
Média do prazo de Resposta	23 dias	22 dias	22 dias	25 dias
Como a resposta foi enviada:				
E-mail	27	16	12	16
Sistema (com aviso por e-mail)	31	30	29	77
Correspondência física (com custo)	1	0	0	0
Tipo de Resposta	2017	2018	2019	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

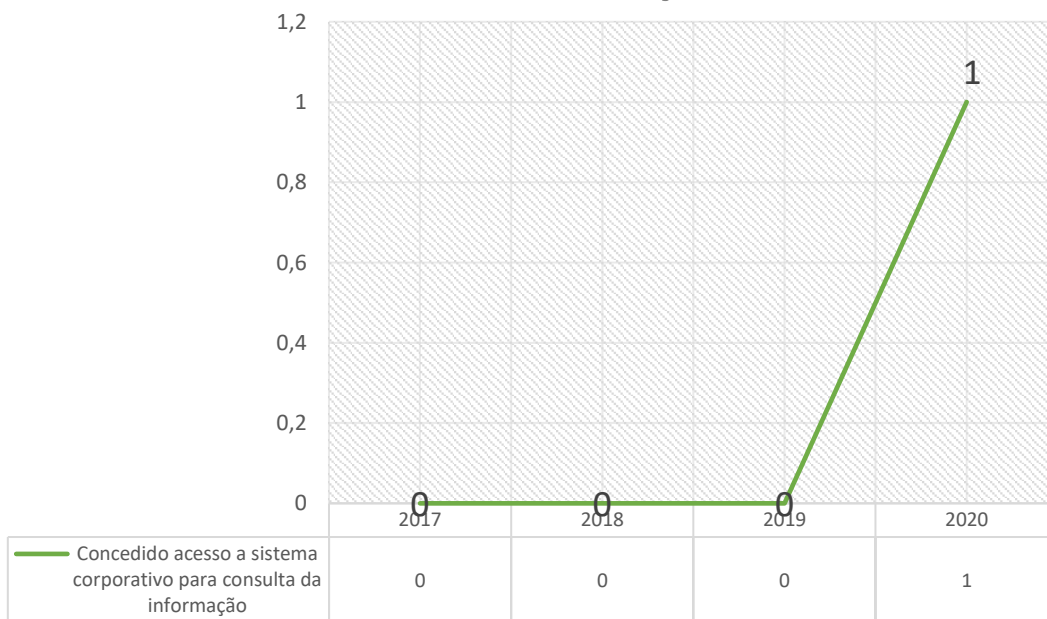
4. REPRESENTAÇÃO GRÁFICA (2017 - 2020)



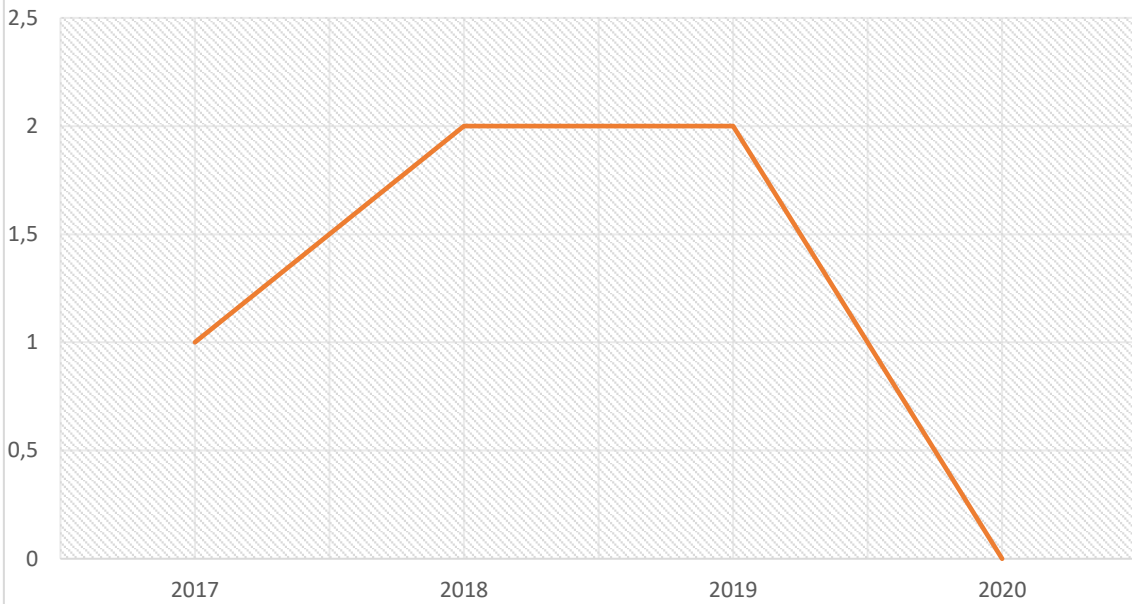
Comunicada necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução



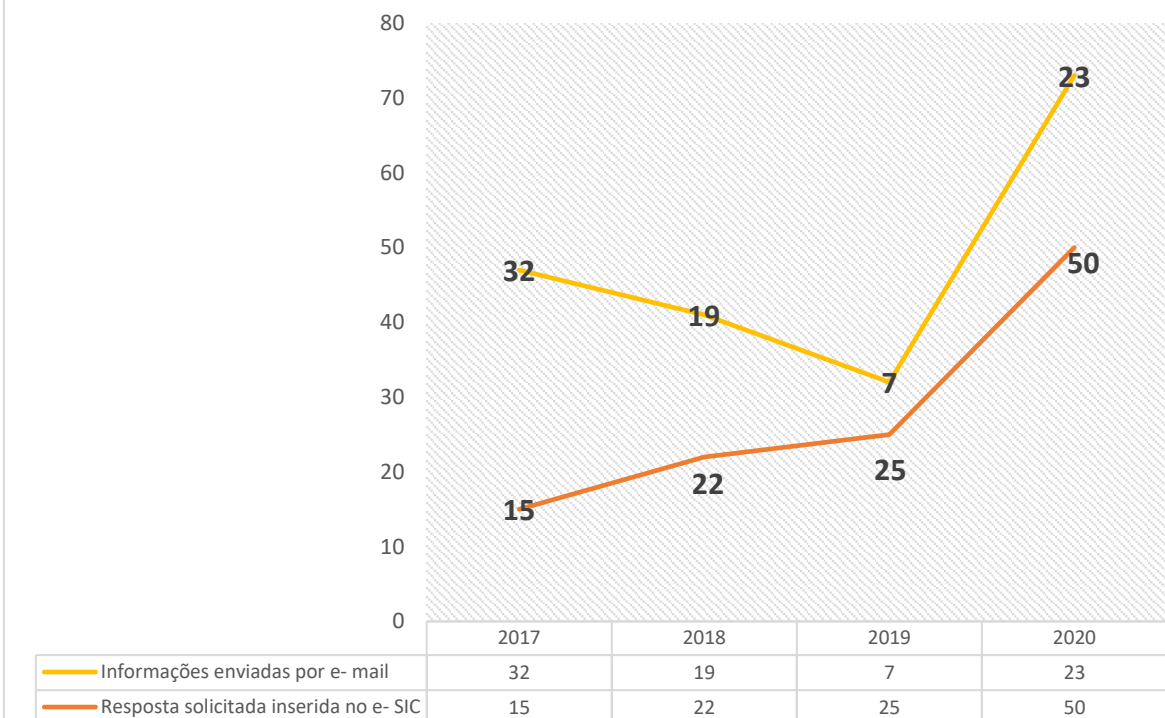
Concedido acesso a sistema corporativo para consulta da informação

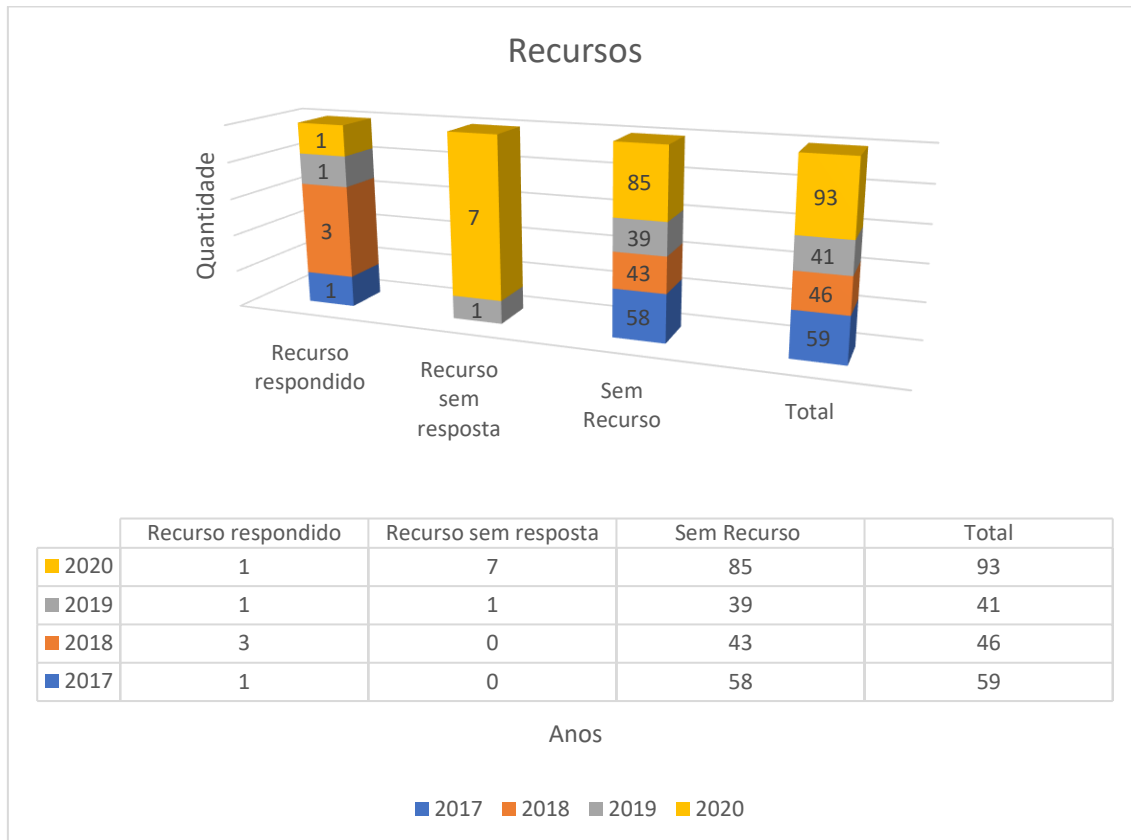


Orientação sobre acesso ao Portal da Transparência



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





5. 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.



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.