



SEJA BEM-VINDO A
BONFIM

RELATÓRIO ANUAL 2020

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DE BONFIM/RR

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BONFIM/RR.....	4
2.1 Atuações da Ouvidoria Geral do Município de Bonfim/RR.....	4
2.2 Canais de Atendimento	5
3. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2020.	5
3.1 Motivos das Manifestações:.....	8
3.2 Da análise dos Pontos Recorrentes:.....	8
3.3 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.:	8
4. CONCLUSÃO:	9
5. REFERÊNCIAS:	10
6. BASE DE DADOS:.....	10

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório anual visa apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Geral do Município de Bonfim/RR, conforme preconiza o inciso XI do art. 2º da Lei nº. 315 de 25 de novembro de 2019.

O relatório foi elaborado com base nos registros de controle e participação social através da Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação e nas atividades de gestão desenvolvidas durante o ano de 2020.

Ressalte-se que o ano de 2020 foi um ano atípico para toda a administração pública, marcado pelos impactos políticos, sociais e econômicos advindos das medidas de controle da pandemia de COVID-19, o que também afetou as atividades da recém-criada Ouvidoria Geral do Município de Bonfim/RR.

Coloque-se que a Ouvidoria Geral foi efetivamente instalada em 02 de janeiro de 2020, com a nomeação da Ouvidora Geral Bárbara Spies Campos e que logo no primeiro trimestre precisou interromper seus trabalhos presenciais, realizando todos os serviços de maneira remota, seguindo as medidas adotadas pela Prefeitura de Bonfim/RR para enfrentamento da pandemia.

O atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações e pedidos de informação permaneceu atuante por meio de e-mail e plataforma Fala.BR.

A situação de trabalho remoto também refletiu nos projetos de divulgação e capacitação dos usuários uma vez que todas as ações presenciais estavam suspensas e, assim permanecem até o início de 2021, a divulgação dos canais de ouvidoria só puderam ser feitas por meio de redes sociais, o que, para o município de Bonfim/RR não é a forma ideal de divulgação considerando a situação de vulnerabilidade da população e a dificuldade de acesso à internet.

2. A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BONFIM/RR

A Ouvidoria Geral do Município de Bonfim/RR foi criada com a edição da Lei Municipal nº. 315 de 25 de novembro de 2019, *com a finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na administração pública direta e indireta do Município, especialmente para apresentar solicitações, sugestões, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.*

Dessa forma, a Ouvidoria Geral do Município de Bonfim/RR visa atuar no sentido de garantir a qualidade e eficiência dos serviços prestados pelos diversos órgãos do Poder Executivo Municipal à sociedade.

Assim, o principal objetivo da Ouvidoria compreende o irrestrito incentivo ao controle social para o exercício da cidadania, destacando-se como instrumento para aprimoramento da qualidade de serviços prestados e garantir ao cidadão o direito à informação.

O Ouvidor Geral exerce as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, devendo guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.

2.1 Atuações da Ouvidoria Geral do Município de Bonfim/RR

A Ouvidoria é uma unidade que visa garantir a participação e controle social, responsável pelo tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios à gestão e prestação de serviços, conforme o Lei Municipal nº 315 de 29 de novembro de 2019, assim desempenha papel fundamental com vistas ao aprimoramento da gestão da instituição.

No âmbito da Prefeitura do Município de Bonfim/RR, conforme o art. 12 da Lei nº. 315 de 29 de novembro de 2019, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é operacionalizado pela Ouvidoria Geral do Município, contudo o serviço é prestado por equipe própria,

devidamente capacitada, *em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao Público*, cabendo a Ouvidora Geral o acompanhamento e fiscalização dos trabalhos.

Coloque-se que o SIC é um serviço informacional disponível a toda sociedade, cabendo a este gerenciar os pedidos de informação e monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) (Lei nº 12.527/2011).

2.2 Canais de Atendimento

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria Fala.BR - plataforma integrada de ouvidoria e Acesso à Informação, disponibilizado de forma gratuita pela Controladoria Geral da União, no endereço eletrônico:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RR/Bonfim/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

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

3. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2020.

A Ouvidoria Geral do Município de Bonfim recebeu 14 registros, 100% de forma eletrônica por meio do sistema Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RR/Bonfim/Manifestacao/RegistrarManifestacao>).

A baixa adesão da população a ouvidoria, deu-se pelo pouco alcance da divulgação realizada, que ocorreu somente por redes sociais.

Some-se a isso, a restrição ao atendimento presencial e limitação do horário de funcionamento dos órgãos públicos municipais, conforme determinado pelos decretos expedidos pelo poder executivo municipal visando o controle da pandemia de Coronavírus em Bonfim/RR.

Conforme dados do O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rr/bonfim/panorama>) o salário médio mensal da população do município era de 1.7 salários mínimos. A proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de 6.3%. Tal situação econômica da população bonfinense se reflete diretamente na possibilidade de acesso à internet, pois, apesar do município já contar com operadoras de telefonia e provedoras de internet, os munícipes não tem a oportunidade de utilizar ante a impossibilidade financeira.

Esta realidade vem bem refletida quando da publicação, também do IBGE, do Resultado da PNAD-Contínua, módulo temático sobre o sobre Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC nos aspectos de acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal (https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794_informativo.pdf), que constatou que a Região Norte, especificamente na área Rural, apenas 38,4% dos domicílios utilizavam internet.

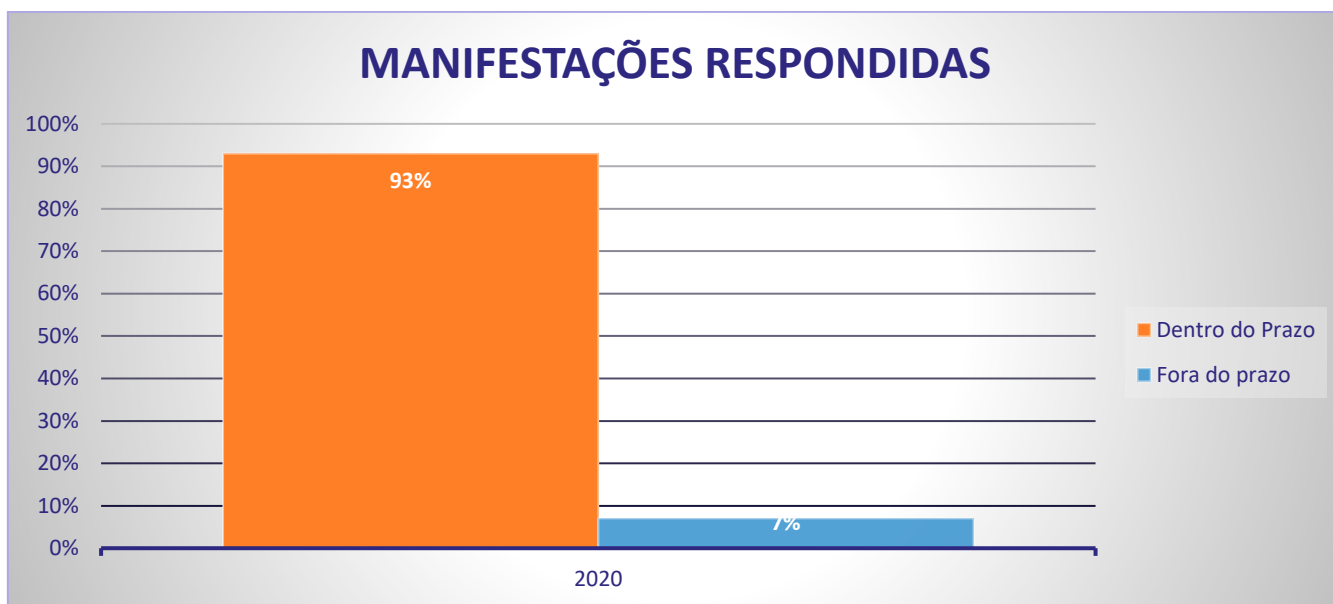
Coloque-se que para o IBGE (<https://www.ibge.gov.br/geociencias/organizacao-do-territorio/15790-classificacao-e-caracterizacao-dos-espacos-rurais-e-urbanos-do-brasil.html?=&t=downloads>) o município de Bonfim/RR é classificado como área Rural.

Assim, podemos concluir que a suspensão dos atendimentos presenciais, em virtude da pandemia, acrescida a recém criação da unidade, contribuiu diretamente para a baixa procura pelos serviços prestados.

	RECLAMAÇÃO	0 (0,0%)
	SOLICITAÇÃO	3 (21,4%)
	DENÚNCIA	0 (0,0%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	11 (78,6%)

No mais, das 14 manifestações 03 foram solicitações (21,4%) e 11 (78,6%) foram comunicações.

Destas, 93% (13) foram respondidas dentro do prazo e 3% (1) foram atendidas após o prazo previsto de 30 (trinta) dias.

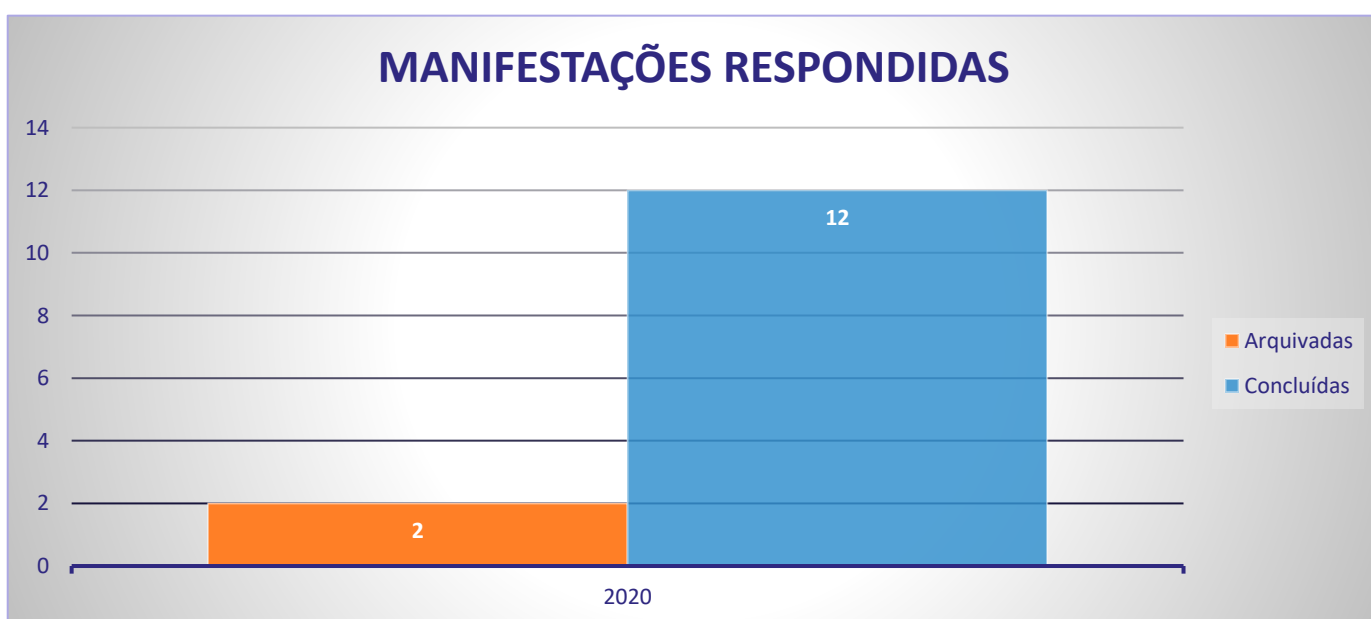


A manifestação não respondida dentro do prazo deu-se por falha da própria equipe da ouvidoria que, por desconhecimento do sistema, não finalizou o atendimento.

Saliente-se que tal situação acabou por prolongar o prazo médio de resposta das manifestações, que acabou sendo de 85 dias.

Esta manifestação, tratou-se da solicitação 02519.2020.000005-43 cujo solicitante e objeto de pedido eram os mesmos da solicitação 02519.2020.000003-81 e deveria ter sido arquivada.

Por fim, entre as 14 solicitações 02 foram arquivadas e 12 foram concluídas.



3.1 Motivos das Manifestações:

Das 03 solicitações apresentadas, 02 tinham o mesmo objeto e mesmo solicitante e visavam o asfaltamento de via pública na vila São Francisco e uma não continha qualquer manifestação descrita.

Das 11 comunicações, todas anônimas, 07 eram, na verdade, dirigidas aos municípios de São João da Baliza (1), Boa Vista (03), Iracema (1) e Normandia (1), municípios que no ano de 2020 não utilizavam o sistema Fala.BR e 01 manifestação era direcionada a Câmara Municipal de Bonfim/RR e se tratava do seletivo realizado naquele órgão no ano de 2020. Todas foram devidamente encaminhadas aos respectivos órgãos/unidade federativa responsável via e-mail, protocolo físico ou correios.

Das 04 comunicações efetivamente destinadas a Prefeitura Município de Bonfim/RR, 01 tratava-se sobre o atendimento do Centro destinado exclusivamente a pacientes com COVID19, 01 sobre recebimento de auxílio emergencial, 01 sobre edital de seletivo e 01 sobre frequência de servidor que foram encaminhadas para os respectivos órgãos que tiveram o prazo de 20 (vinte) dias para manifestação.

Atente-se que a Comunicação sobre o atendimento do Centro destinado a pacientes com Covid fora encaminhada para a Ouvidoria do SUS, órgão responsável pelo tratamento de manifestações relativos a Saúde.

3.2 Da análise dos Pontos Recorrentes:

Ante as poucas manifestações recebidas, não foi possível verificar um tema recorrente, contudo, observou-se que a maioria dos usuários - 65% - optou por apresentar manifestações de forma anônima, deixando a claro a preocupação com a sua possível identificação.

3.3 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.:

O processo de tratamento e análise prévia efetuado pelo(a) analista da Ouvidoria, incluindo o processo de adequação do tipo da manifestação de acordo com o objetivo almejado pelo manifestante, a triagem de assunto e mapeamento de setores colaborou

para continuidade de obtenção de informações estratégicas à instituição, com importante apoio à tomada de decisão pelos gestores.

4. CONCLUSÃO:

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

Vale ressaltar que a Ouvidoria Geral do Município de Bonfim/RR, no ano de 2020, teve sua atuação prejudicada pela Pandemia de Coronavírus.

Contudo, para o ano de 2021 o objetivo do órgão será o de buscar o reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal e ao mesmo tempo, o de fortalecer este instrumento perante a sociedade.

5. REFERÊNCIAS:

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF. Presidência da República, [2011]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 01 fev 2021

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF. Presidência da República, [2017]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 02 fev 2021.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BONFIM. Lei Municipal nº. 315 de 29 de novembro de 2021. Disponível em: <http://www.bonfim.rr.gov.br/legislacaoView/?id=236>. Acesso em: 02 fev 2021

6. BASE DE DADOS:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Acesso: <http://sistema.ouvidorias.gov.br>

Painel Resolveu?

Acesso: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>