



SEJA BEM-VINDO A
BONFIM

RELATÓRIO ANUAL 2021

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DE BONFIM/RR

Sumário

1.	3	
2.	33	
2.1	Atuações da Ouvidoria Geral do Município de Bonfim/RR	4
2.2	Canais de Atendimento	4
3.	5	
3.1	Motivos das Manifestações:	6
3.2	Da análise dos Pontos Recorrentes:	6
3.3	DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.:	7
4.	8	
5.	9	
6.	9	

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 2021.

Ressalte-se que a Ouvidoria Geral foi efetivamente instalada em 02 de janeiro de 2020, sendo 2021 o segundo ano de funcionamento.

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, denúncias, 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 2021.

A Ouvidoria Geral do Município de Bonfim recebeu 19 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, visto que ainda está em fase de adequação.

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 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	3 (15,8%)
	SOLICITAÇÃO	6 (31,6%)
	DENÚNCIA	2 (10,5%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	2 (10,5%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	6 (31,6%)

No mais, das 19 manifestações 03 foram reclamação (15,8%), 06 foram solicitações (31,6%), 02 foram denúncia (10,5%), 02 foram elogios (10,5%) e 06 (31,6%) foram comunicações.

Destas, 84% (16) foram respondidas dentro do prazo e 16% (3) foram atendidas após o prazo previsto de 30 (trinta) dias.



A manifestação não respondida dentro do prazo deu-se por ausência de resposta de órgãos complementares.

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

3.1 Motivos das Manifestações:

As solicitações apresentadas (06), tinham como abjeto solicitação de informações sobre aposentadoria, providência contra festa em período pandêmico, inscrição habitacional, declaração de vínculo, informações sobre a possibilidade de implantação de letreiros e acesso a informações por meio de carta de serviço.

Das 06 comunicações destinadas a Prefeitura Município de Bonfim/RR, 01 tratava-se sobre meio ambiente, a respeito de terreno baldio sem o devido cuidado do proprietário, 03 sobre energia e acesso a estrada de vicinais e 02 sobre procedimentos licitatórios.

Já as reclamações registradas (03) visavam a demora no registro cadastral e questões de iluminação pública, de postes com lâmpadas queimadas.

Por fim, foram registrados 2 elogios, referente ao atendimento da Secretária do Trabalho e de Promoção Social junto as comunidades indígenas no Município. A respeito deste fato, fora emitido certificado de elogio e encaminhado à Secretaria.

3.2 Da análise dos Pontos Recorrentes:

Ante as poucas manifestações recebidas, não foi possível verificar um tema recorrente.

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 2021, teve sua atuação prejudicada pela Pandemia de Coronavírus e por ser recém implantada.

Contudo, para o ano de 2022 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, bem como dar visibilidade ao órgão e importância.

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>