

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

1. Introdução

A Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. E determina que para o cumprimento dos seus objetivos, as ouvidorias devem elaborar relatórios de gestão que consolidem as informações sob sua guarda, indicando pontos a melhorar na prestação de serviços públicos.

O Relatório de Gestão deverá indicar ao menos:

- I. O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. Os motivos das manifestações;
- III. A análise dos pontos recorrentes; e
- IV. As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Ademais, o Relatório deverá nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria, e ser disponibilizado integralmente na internet.

Considerando que a Secretaria de Estado da Mulher, Igualdade Racial e Pessoa Idosa - SEMIPI foi instituída pela Lei nº 21.352, de 01 de janeiro de 2023, e posteriormente, por meio da Lei Estadual nº 21.388, de 05 de abril de 2023, absorveu a atribuição de formulação da política governamental e a coordenação de sua execução na Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa. Este relatório se propõe a apresentar todas as manifestações e atendimentos recebidos no período de março a julho de 2023.

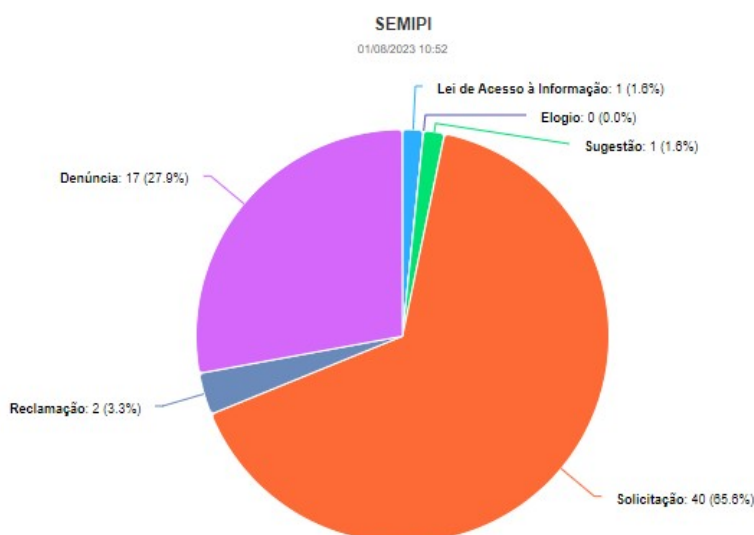
Conforme a Cartilha do Ouvidor - Orientações para o atendimento ao cidadão - CGE, além de receber as solicitações e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos a Ouvidoria deve:

- Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- Qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa decodificá-las como oportunidades de melhoria;
- Responder os cidadãos, dentro de prazos viáveis e aceitáveis, de forma clara e objetiva; e

- Demonstrar os resultados produzidos, avaliar a efetividade das respostas oferecidas, elaborando relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.

2. Análise

Foram recebidas 61 manifestações, as quais tiveram como motivo: 40 solicitações; 02 reclamação; 17 denúncias; 01 sugestão; 01 solicitação de acesso à informação (Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011).



Fonte: Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias - SIGO

De acordo com os relatórios extraídos do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias - SIGO, observa-se que os tipos de registros mais frequentes são as solicitações e as denúncias, que tem como características requerimento de adoção de providência e comunicação referentes à violação de direitos.

Em relação à análise dos pontos recorrentes, percebe-se que o assunto mais tratado é: 1. Administração Geral; 2. Informações sobre procedimentos; 3. Informações sobre documentos; 4. Pessoa Idosa.

Ainda outra situação recorrente refere-se ao recebimento de manifestações relativas à competência municipal ou de outros poderes e órgãos, como o Ministério Público, Secretaria de Estado da Segurança Pública, Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), entre outros.

Por fim, no tocante as providências adotadas pela administração pública nas resoluções apresentadas, as demandas foram atendidas, a solicitação pela Lei de Acesso à Informação foi deferido, e nos casos de não competência foi dada orientação e direcionamento para o local adequado.

3. Conclusão

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher, Igualdade Racial e Pessoa Idosa - SEMIPI acolheu 61 manifestações no período de março a julho de 2023.

De acordo com a Lei Federal nº 13.460/17 as demandas registradas pela ouvidoria, tem o prazo de resposta de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias. Cumpre destacar que todas as áreas internas da SEMIPI demandas a apresentar parecer técnico, responderam prontamente e dentro do prazo esperado às manifestações da Ouvidoria.

O presente documento faz-se instrumento de transparência da administração, além de referência para a identificação de melhorias dos serviços prestados.

É a informação.

Atenciosamente,

Rhaiza Caldeira dos Santos
Agente de Ouvidoria/Núcleo de
Integridade e Compliance Setorial/
Secretaria de Estado da Mulher, Igualdade Racial e Pessoa Idosa