



Ouvidoria Municipal e SIC

Informamos que no ano de 2021 até o mês de Julho, utilizávamos um sistema pago, *Fala Cidadão*, que era um sistema não próprio para ouvidorias por não estar adaptado a legislação vigente, e por isso migramos para o Sistema *Fala.Br*, que além de ser próprio para a legislação das ouvidorias é gratuito.

No sistema *Fala Cidadão* foram feitos 1.890 registros no ano de 2021 que foram respondidas e encaminhadas para as áreas na integralidade, além de 39,9% dos chamados que haviam ficado pendentes do ano anterior, 544(em andamento) e 259(recebidos), mas o sistema não tinha uma estatística formal relativa a prazos e atendimentos das manifestações, pois não era próprio para ouvidorias e sim para um SAC. Também era utilizado de forma equivocada, já que tinha um workflow para a área e o chamado ficava aberto.

Já no sistema *Fala.br*, implementado a partir do mês de Julho, próprio para ouvidorias, foram feitas 698 manifestações, sendo elas classificadas em Acesso a Informação (SIC), Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão. Destas, 25 foram solicitações de informações respondidas, 665 manifestações, todas respondidas, 98% dentro do prazo estabelecido por lei, com tempo médio de resposta de 3,38 dias, e 8 arquivadas por falta de informações complementares solicitadas.

Considerando que a efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende, conforme lei 13460 de 26 de Junho de 2017, Art. 12:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

Informamos que não existem pendências de respostas para manifestações relativas ao ano de 2021. Algumas das manifestações tiveram decisões administrativas e se tornaram processos administrativos e ordens de serviços que estão com as secretarias responsáveis para devidas providências, em se tratando de solicitações de monta maior que dependem de valor no orçamento, projetos ou mesmo que dependem de se elencar priorização.

Rol de Documentos Classificados em Cada Grau de Sigilo

Nesta ouvidoria não há documentos classificados como sigilosos.

Sobre classificação de informações

Não houve até a presente data registro de informações com desclassificação quanto ao sigilo.