



# e-OUV

## Sistema de Ouvidorias de Barra Mansa/RJ

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

**Barra Mansa, 27 de julho de 2018.**

### **1- SOLUCIONANDO PROBLEMAS DA CIDADE OUVINDO OS CIDADÃOS**

- 2- Em janeiro de 2018, o Município de Barra Mansa, através de sua Controladoria Geral, aderiu ao sistema e-OUV, do Ministério da Transparência e a Controladoria Geral da União (CGU). O e-OUV Municípios é uma plataforma oferecida gratuitamente para os municípios para que possam instituir canais de recebimento, análise e resposta de manifestações dos cidadãos, usuários dos serviços públicos.
- 3- O sistema, que fica disponível no portal da transparência e no site institucional da prefeitura de Barra Mansa, permite que os munícipes possam ser atendidos e terem suas demandas solucionadas. O cidadão tem um espaço específico para manifestação sobre os serviços realizados pela Administração Municipal, envio de sugestões, elogios, solicitação de informações, críticas ou reclamação sobre a prestação de algum serviço. O e-OUV Municípios está disponível por meio da adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (Profort) e traz benefícios tanto para os cidadãos como para a administração municipal. O primeiro deles é permitir a interação ágil e direta entre gestor e sociedade para a resolução de problemas e a busca por soluções que beneficiem a comunidade. Para o cidadão, a principal vantagem é poder realizar a sua manifestação pela internet podendo consultar o andamento do pedido posteriormente. Há a possibilidade, inclusive, de o cidadão se cadastrar no sistema e, assim, ter acesso ao histórico de suas

manifestações. Outro aspecto positivo é que as regras de funcionamento quanto a prazos e tipologias de manifestações são padronizadas e aderentes às regras já utilizadas no âmbito federal. O e-OUV Municípios foi planejado para possibilitar também a integração com sistemas que as ouvidorias já utilizam para tramitar as manifestações entre as áreas do órgão ou entidade. A iniciativa traz mais segurança ao cidadão e ao gestor municipal, oferecendo agilidade para a resolução de problemas e garantindo ao gestor público informações adequadas sobre a percepção dos usuários dos serviços oferecidos. Além de promover a transparência e a resolutividade, outro motivo que nos motivou a programar este sistema que funcione na prática foi o fato de na gestão anterior não existir este tipo de trabalho.

#### **4, 5 e 6: DEMANDAS RESPONDIDAS EM 2018**

Até a presente data, já foram respondidas 140 demandas da Ouvidoria, com uma crescente mês a mês de acordo com a divulgação do trabalho. Veja abaixo:

<b>JANEIRO:</b> 19 demandas atendidas
<b>FEVEREIRO:</b> 12 demandas atendidas
<b>MARÇO:</b> 25 demandas atendidas
<b>ABRIL:</b> 15 demandas atendidas
<b>MAIO:</b> 36 demandas atendidas
<b>JUNHO:</b> 33 demandas atendidas

As secretarias mais requisitadas são Ordem Pública e Susesp (Secretaria de Obras). Nos meses que antecederam a data de pagamento de IPTU, a Secretaria de Fazenda também recebeu bastante demandas, normalizando nos meses seguintes. Isso mostra a integração dos setores da prefeitura, que trabalham conjuntamente em busca de resolver os problemas do cidadão e do município.

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra Mansa tem o objetivo de aproximar a sociedade dos órgãos públicos, estimular a participação do cidadão e através das demandas recebidas, promover aperfeiçoamentos no trabalho e resolver o problema do cidadão. O município ainda esta em fase de implementação do e-SIC, que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação a prefeitura.

**Exemplo resolutivo:**

- Número da Manifestação: 00672.2018.000136-08
- Data de Cadastro: 14/06/2018
- Prazo para resposta: 04/07/2018

- Relato da Manifestante: *“Participei do processo seletivo para contratação de professor de Administração (edital 001/2018), alcançando a quinta colocação. Ocorre que, atualmente, foram convocados o primeiro, segundo, terceiro, quarto e sexto colocados, ou seja, um candidato com a colocação abaixo da minha foi convocado e eu não fui convocada. Fiz contato diretamente com a secretaria de Educação, setor de RH, por duas vezes, mas não obtive um posicionamento concreto sobre o caso (incluindo prazo para resolução, por exemplo). Na ocasião, registrada mediante telefone, fui informada que por ter solicitado recurso, minha inscrição ficou em algum lugar diferente e no momento da convocação acabou não sendo considerada. Considerada a validade do processo seletivo, achei que seria pertinente procurar outros meios de resolução do caso. Gostaria de uma posição concreta sobre o caso, visto que o sexto colocado ocupa, há cerca de dois meses, uma vaga que deveria ser ocupada por mim, usufruindo de uma atividade remunerada que eu deveria estar exercendo. Entendo que erros de qualquer natureza podem ocorrer, solicito apenas a sua pronta resolução”.*

Solução: No dia 26 de junho, conseguimos junto ao RH da Secretaria de Educação resolver o problema da ouvinte e reparar o incidente, com a seguinte resposta:

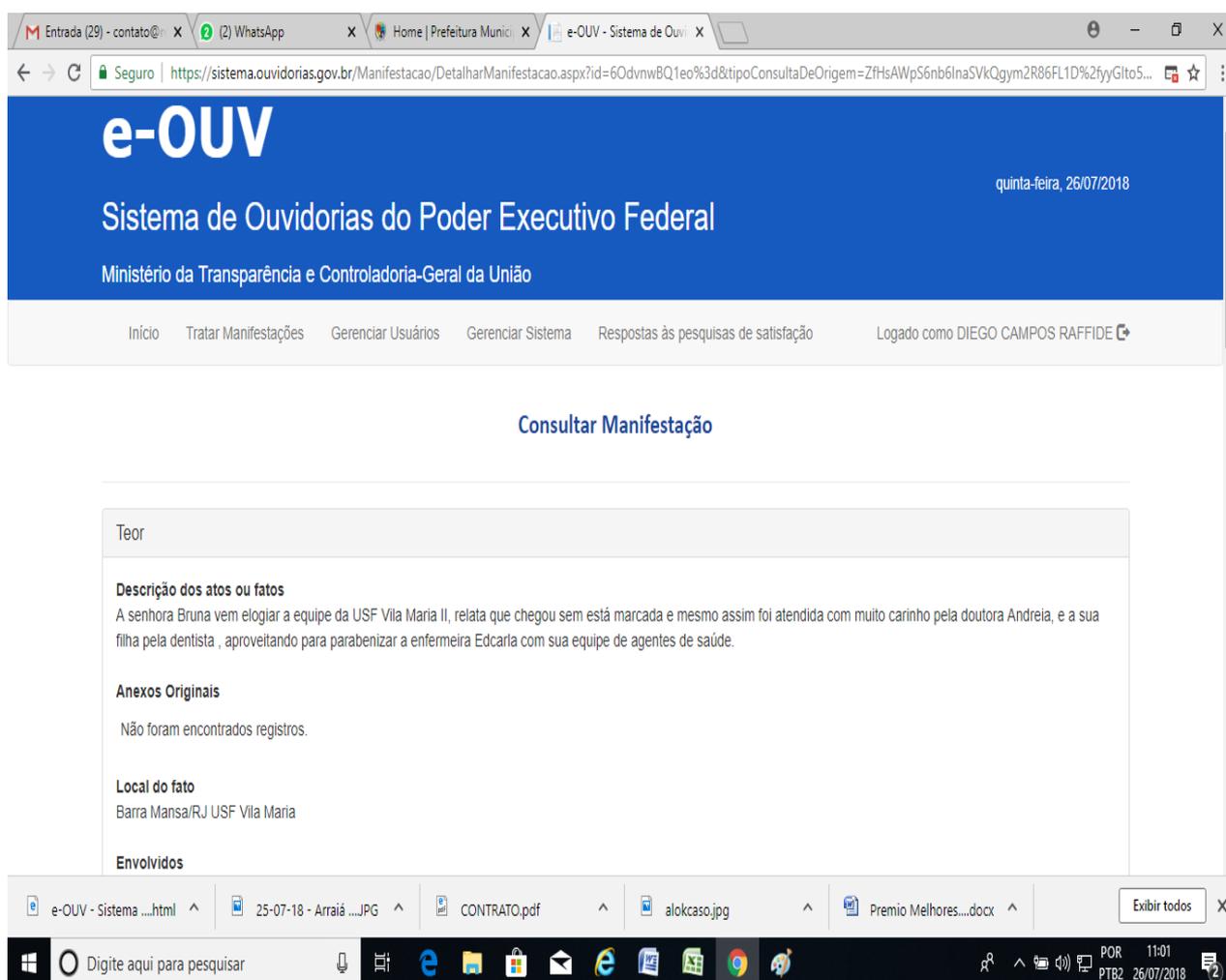
**A candidata será convocada para dar seguimento ao processo de contratação, como exame médico e avaliação de documentos.**

---

## OUVIDORIA SAÚDE

Outro exemplo que podemos relatar foi a Ouvidoria na Secretaria de Saúde. Como se sabe, este setor é um dos mais procurados, independentemente da cidade e região. Pensando nestas demandas, a prefeitura de Barra Mansa indicou uma funcionária exclusiva, para atender os diversos de pedidos, solicitações, reclamações, entre outros, do setor.

Vale ressaltar que a Saúde já tinha sistema de ouvidoria próprio, mas que passou a utilizar o sistema E-OUV, o mesmo usado pela prefeitura, para unificar e organizar as demandas. Por incrível que pareça, os maiores índices de elogios estão chegando para a saúde, principalmente para o atendimento atencioso de alguns médicos.



The screenshot displays the e-OUV website interface. At the top, the header includes the logo 'e-OUV' and the text 'Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal' and 'Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União'. The date 'quinta-feira, 26/07/2018' is shown in the top right. A navigation bar contains links for 'Início', 'Tratar Manifestações', 'Gerenciar Usuários', 'Gerenciar Sistema', 'Respostas às pesquisas de satisfação', and 'Logado como DIEGO CAMPOS RAFFIDE'. The main content area is titled 'Consultar Manifestação' and shows details for a complaint with the title 'Teor'. The description states: 'A senhora Bruna vem elogiar a equipe da USF Vila Maria II, relata que chegou sem está marcada e mesmo assim foi atendida com muito carinho pela doutora Andreia, e a sua filha pela dentista, aproveitando para parabenizar a enfermeira Edcarla com sua equipe de agentes de saúde.' Under 'Anexos Originais', it says 'Não foram encontrados registros.' The 'Local do fato' is 'Barra Mansa/RJ USF Vila Maria'. The 'Envolvidos' section is currently empty. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date '26/07/2018' and time '11:01'.

ENVOIADOS  
Não foram encontrados registros.

Campos adicionais  
Campos específicos desta ouvidoria  
Não foram encontrados registros.

Manifestação

Tipo de manifestação Elogio  
Número 00672.2018.000177-86  
Esfera Municipal  
Órgão destinatário Prefeitura - Barra Mansa/RJ

Serviço  Alterar

Órgão de Interesse  Alterar

Assunto Saúde Alterar

Subassunto  Alterar

Data de cadastro 19/07/2018

Já as outras solicitações que chegam para a Ouvidoria da Secretaria de Saúde normalmente é por falta de medicamentos, médicos, entre outros. Nosso objetivo é resolver as demandas o mais rápido possível, para que essas pessoas, que já estão doentes, não sofram ainda mais.

### Exemplo resolutivo:

- Número da Manifestação: 00672.2018,000162-08
- Data de Cadastro: 09/07/2018

- Relato da Manifestante: *“O usuário que não quer se identificar reclama que necessita fazer um exame de Eletroneuromiografia ED MMII, está aguardando desde novembro de 2017. Esteve na secretaria de saúde e foi informado que continua sem previsão para realização do exame. Ele sofre com hernia de disco estava com benefício no INSS, mas foi dispensado por falta de exames que comprovem seu problema e consulta com neuro cirurgião.*

Em resposta no dia 26/07, a ouvidora da Secretaria de Saúde respondeu o usuário, revelando que conseguiu o tão esperado exame:

file:///C:/Users/viviane.bezerra/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary Internet Files/Content.IE5/KSODAB2V/e-OUV - Sistema de O...

BRASIL Serviços Simplifique! Participe Acesso à informação Legislação Canais

## Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

quinta-feira, 26/07/2018

**Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União**

Toggle navigation

- [Início](#)
- [Tratar Manifestações](#)
- [Respostas às pesquisas de satisfação](#)

Logado como [Cristina de Fátima Cardoso dos Santos Loures](#) [Sair](#)  
[Consultar Manifestação](#)

---

**Teor**

Descrição dos atos ou fatos  
 O usuário que não quer se identificar reclama que necessita fazer um exame de Eletroencefalografia ED MMII, está aguardando desde de novembro de 2017, esteve na secretaria de saúde e foi informado que continua sem previsão para realização do exame, ele sofre com hérnia de disco estava com benefício no INSS, mas foi dispensado por falta de exames que comprovem seu problema e consulta com neuro cirurgia.

Anexos Originais  
 Não foram encontrados registros.

Local do fato  
 Barra Mansa/RJ

PT 17:04 26/07/2018

file:///C:/Users/viviane.bezerra/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary Internet Files/Content.IE5/KSODAB2V/e-OUV - Sistema de O...

**Manifestação**

Tipo de manifestação  
 Comunicação

Número  
 00672.2018.000162-08

Esfera  
 Municipal

Órgão destinatário  
 Prefeitura - Barra Mansa/RJ

Serviço  
 [Alterar](#)

Órgão de Interesse  
 [Alterar](#)

Assunto  
 [Alterar](#)

Subassunto  
 [Alterar](#)

Serviço  
 -

Órgão de interesse  
 -

Assunto  
 Saúde

Subassunto  
 -

Data de cadastro  
 09/07/2018

Prazo de atendimento

PT 17:05 26/07/2018

(15.259 não lidos) ... x Juntar PDF - Com... x Intranet - PMBM ... x Webmail - Principal x Artigos: Novo - Po... x O Portal | Portal da... x e-OUV - Sistema d... x +

file:///C:/Users/viviane.bezerra/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary Internet Files/Content.IE5/KSODAB2V/e-OUV - Sistema de O...

Data de cadastro  
09/07/2018  
 Prazo de atendimento  
-  
 Situação  
Concluída  
 Registrado por  
Cidadão  
 Canal de entrada  
Presencial  
 Responsável pela análise  
Cristina de Fátima Cardoso dos Santos Loures

**Observação da ouvidoria**

Texto

[Alterar](#)

A observação da ouvidoria não é visível ao manifestante

**Respostas e históricos de ações**

Respostas

Publicação	Tipo	Respondente	Texto	Decisão	Compromisso	Anexos
26/07/2018 09:41	Resposta Conclusiva	Cristina de Fátima Cardoso dos Santos Loures	A enfermeira da USF comunica ao usuário que está o aguardando para providenciar a marcação da consulta e viabilizar os exames e atendimentos necessários.	-	-	-

Textos Complementares

PT 17:06 26/07/2018

(15.259 não lidos) ... x Juntar PDF - Com... x Intranet - PMBM ... x Webmail - Principal x Artigos: Novo - Po... x O Portal | Portal da... x e-OUV - Sistema d... x +

file:///C:/Users/viviane.bezerra/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary Internet Files/Content.IE5/KSODAB2V/e-OUV - Sistema de O...

**Respostas e históricos de ações**

Respostas

Publicação	Tipo	Respondente	Texto	Decisão	Compromisso	Anexos
26/07/2018 09:41	Resposta Conclusiva	Cristina de Fátima Cardoso dos Santos Loures	A enfermeira da USF comunica ao usuário que está o aguardando para providenciar a marcação da consulta e viabilizar os exames e atendimentos necessários.	-	-	-

Textos Complementares

Não foram encontrados registros.

Anexos Complementares

Não foram encontrados registros.

Denúncia de descumprimento

Não foram encontrados registros.

Histórico de ações

Data/Hora	Ação	Responsável	Informações Adicionais
09/07/2018 10:20	Cadastro		Registro dos dados da manifestação por usuário Anônimo
09/07/2018 10:20	Classificação		Manifestação classificada de Reclamação para Comunicação
09/07/2018 12:54	Análise	Cristina de Fátima Cardoso dos Santos Loures	Usuário responsável pela análise: Cristina de Fátima Cardoso dos Santos Loures
26/07/2018 09:41	Registro Resposta	Cristina de Fátima Cardoso dos Santos Loures	Resposta Conclusiva

Encaminhamentos

Não foram encontrados registros.

Prorrogações

Não foram encontrados registros.

Respostas as pesquisas de satisfação

Não foram encontrados registros.

**Manifestante**

Tipo de identificação  
Anônimo

[Voltar à Página Inicial](#) [Voltar à pesquisa](#) [Reabrir](#) [Imprimir](#) [Exportar PDF](#)

PT 17:06 26/07/2018

Podemos concluir que o sistema de ouvidoria do município está ajudando de forma efetiva os munícipes e conseqüentemente a cidade, resolvendo problemas pessoais e coletivos. Assim como estes exemplos citados, temos vários outros que comprovam esta resolutividade.

## **PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – SITE INSTITUCIONAL**

Outras ações que tem o objetivo de reconhecer e disseminar práticas inovadoras com resultados em melhorias efetivas de desempenho, com transparência e controle social é o portal da transparência e o site institucional da prefeitura, que se encontram totalmente atualizados e com conteúdos relevantes.

Em janeiro de 2017, com a mudança de governo, um dos principais focos da atual gestão foi promover a transparência. No decorrer do ano, foi criado um novo site institucional do Município, moderno e com notícias em tempo real. Paralelo a isso, o portal da transparência foi atualizado, inclusive com assuntos de outras gestões, buscando sempre a transparência.

Os motivos que nos levaram a implementação desta prática, como dito acima, é que no governo anterior faltavam relevantes informações no portal da transparência, e principalmente para estarmos dentro da Lei Federal 12527/2011- Lei de Acesso a Informação e Decreto Municipal 8215/2015, que se referem à Transparência Social.

O portal da transparência e o site institucional da prefeitura integram vários setores do Município, que trabalham harmoniosamente em busca de manter ambos os canais atualizados. Os setores envolvidos são Controladoria Geral do Município, Secretaria de Governo, Coordenadoria de Comunicação Social e Coordenadoria de Informática.

As principais ações desenvolvidas pelos nossos meios de comunicação online, além de promover a transparência, é implementar ações que beneficiem direta e indiretamente a população. Oferecemos em nossos portais acesso a todas as informações, como balancetes, despesas, empenhos, pagamentos, licitações, contratos, tabela de remuneração de cargos pertencentes a cada órgão, boletins oficiais, decretos, leis, notícias, convocações, entre outros.

O alcance desta iniciativa alcança resultados impactantes. Na primeira quinzena de junho, por exemplo, o site da prefeitura de Barra Mansa recebeu cerca de 8.400 visitas de usuários diferentes, totalizando cerca de 15.100 visitas no geral. Ainda neste período, foram abertas 78.535 páginas no site institucional, sendo que as notícias da imprensa foram as mais visualizadas, com 9.256 clicks. Já o portal da transparência, obteve neste mesmo período 2.765 acessos de usuários diferentes, sendo a pesquisa mais acessada, com 2.629 clicks e em seguida o boletim oficial, com 1325, e a licitação, com 1215 clicks.

### Exemplo Resolutivo:

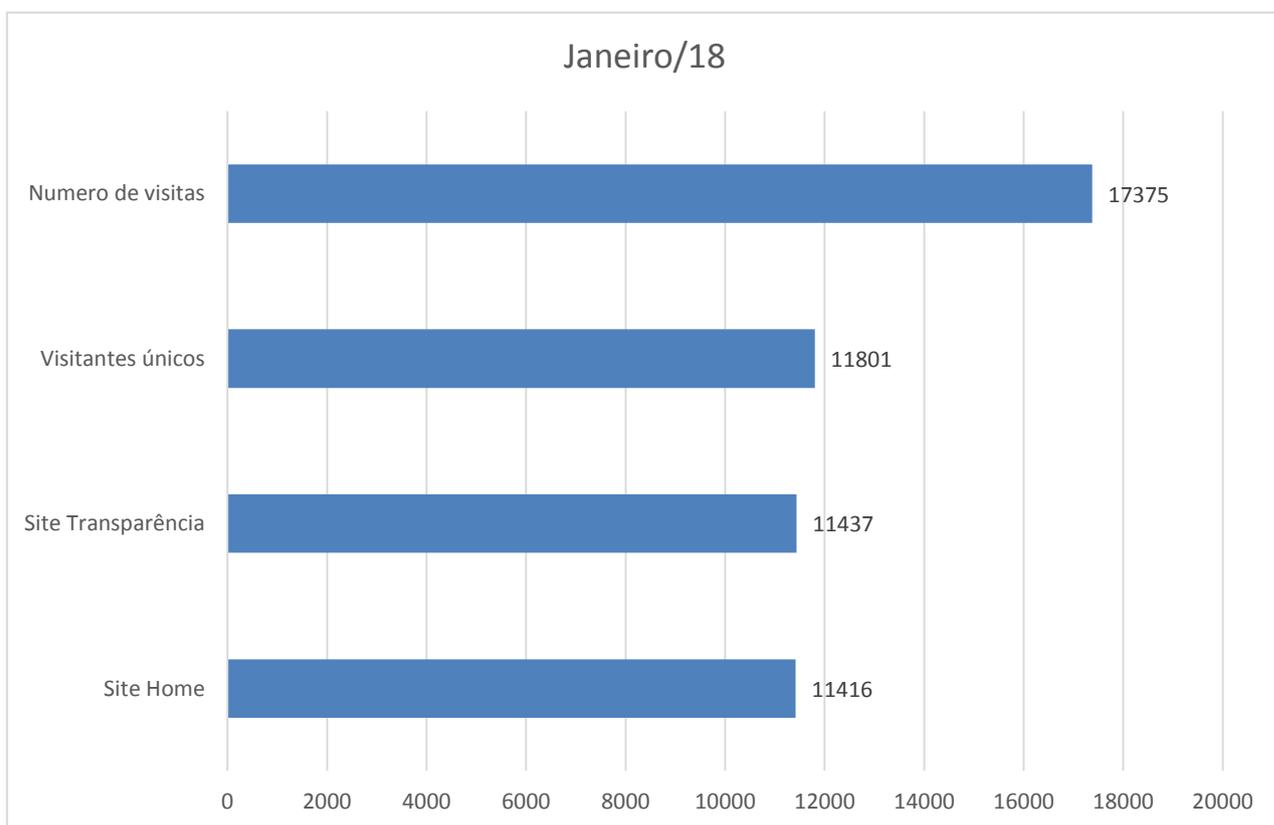
Recentemente, em processo do Tribunal de Contas, nº220.051-8/2018, determinada pessoa, parte interessada no processo, afirmou que o Município de Barra Mansa não teria publicado o edital de uma licitação. Todavia, o próprio Tribunal reconheceu, após consulta no portal da transparência, que o município havia publicado o referido documento e que o mesmo encontrava-se a disposição da sociedade, o que foi reconhecido pelo Conselheiro em seu voto.

Podemos concluir que o Município de Barra Mansa tem trabalhado para disseminar práticas inovadoras, com resultados em melhorias efetivas no desempenho de ações implementadas pela administração pública.

## GRÁFICOS DE ACESSO

www.barramansa.rj.gov.br/transparencia

### Acessos Janeiro/2018



### TOP 5 Download no Site da Transparência

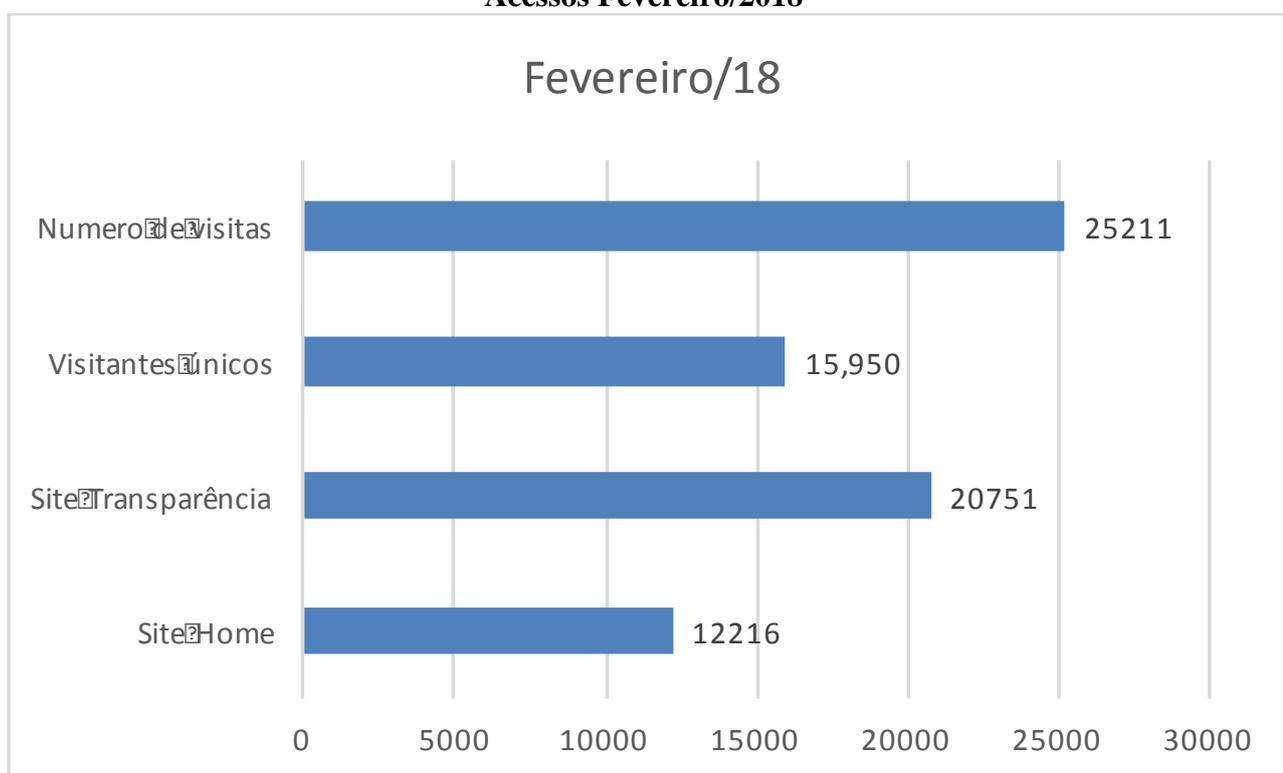
 <a href="#">CONCORRNCIA-001</a>	5,789	3.07 GB	519.09 KB
 <a href="#">Jornais/09-07-2018-in</a>	1,702	54.94 MB	32.29 KB
 <a href="#">Jornais/09-01-2018-ioerj.</a>	1,255	724.81 MB	535.12 KB

 <a href="#">23-01-18-SME--- Convocao-10</a>	1,153	207.76 MB	173.81 KB
 <a href="#">20-12-17-- CONVOCAO- EXAME- ADMISSIONAL</a>	181	37.91 MB	206.51 KB

## GRÁFICOS DE ACESSO

www.barramansa.rj.gov.br/transparencia

Acessos Fevereiro/2018



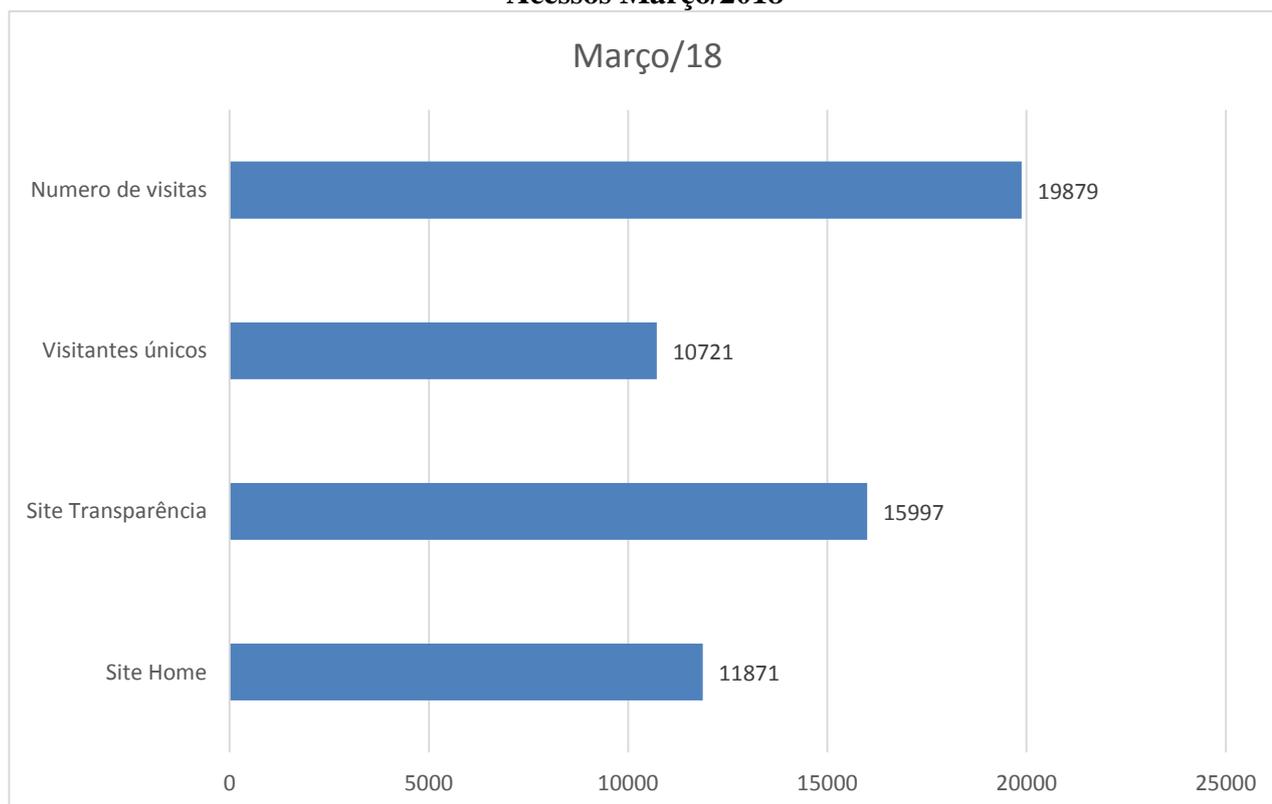
### TOP 5 Download no Site da Transparência

 <a href="#">009-02-18--- Edital-001-2018</a>	4,952	512,86MB	519.09 KB
 <a href="#">0009---ANEXO-I- processo- seletivo-SME1</a>	2,608	54.94 MB	32.29 KB
 <a href="#">02-18---Anexo- II-Processo- Seletivo-SME</a>	2,135	724.81 MB	535.12 KB

 <a href="#">Anos-Inicias---PDF</a>	1,227	207.76 MB	173.81 KB
 <a href="#">Convocao-11.PDF</a>	1,174	37.91 MB	206.51 KB

## GRÁFICOS DE ACESSO

www.barramansa.rj.gov.br/transparencia  
Acessos Março/2018

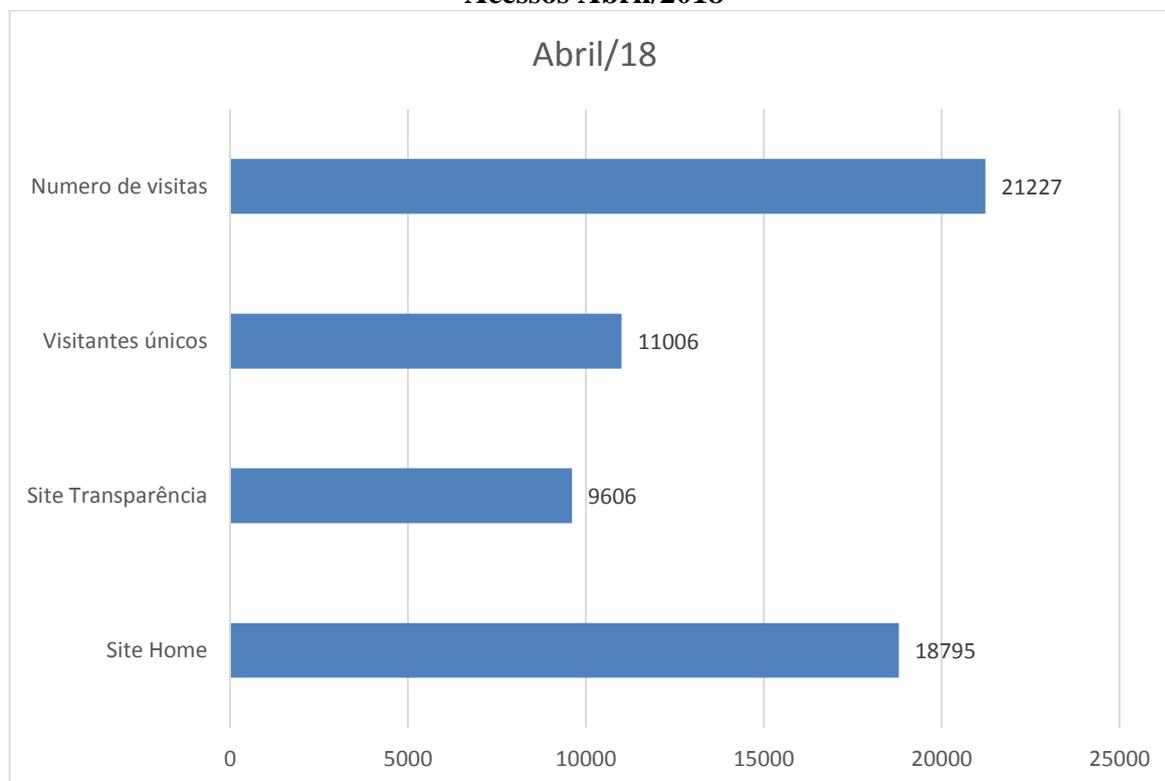


### TOP 5 Download no Site da Transparência

 <a href="#">Convocao-1.pdf</a>	1,377	259,86 MB	177.40 KB
 <a href="#">Convocao-2.pdf</a>	1,101	54.94 MB	32.29 KB
 <a href="#">Convocao-11.pdf</a>	2,135	724.81 MB	535.12 KB
 <a href="#">Convocao-1.pdf</a>	1,227	207.76 MB	173.81 KB
 <a href="#">DMISSIONAL-11-CHAMADA-publicao.pdf</a>	1,174	37.91 MB	206.51 KB

## GRÁFICOS DE ACESSO

www.barramansa.rj.gov.br/transparencia  
Acessos Abril/2018



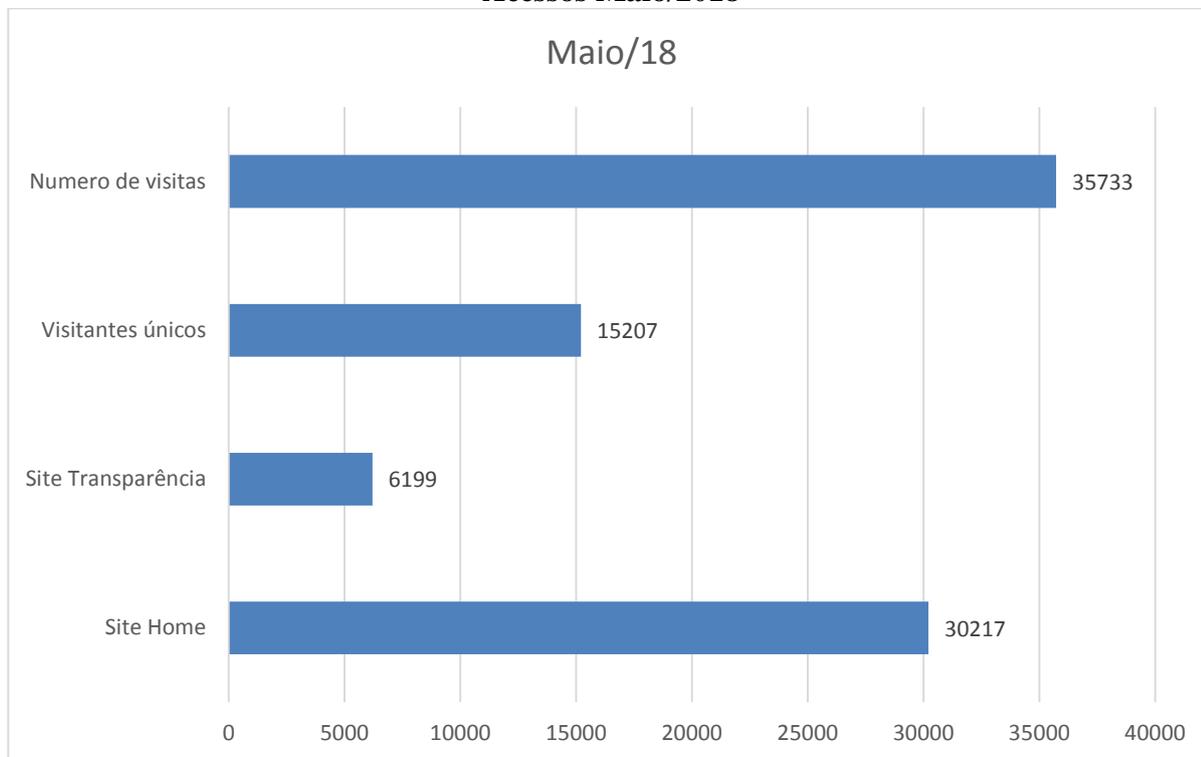
### TOP 5 Download no Site da Transparência

	<a href="#">EDITAL-DE-SELEO-SIMPLIFICADA-PMALFA.pdf</a>	1,558	243,03 MB	144.69 KB
	<a href="#">Convocao-1.pdf</a>	764	135.82 MB	172.78 KB
	<a href="#">CONVOCACAO-EXAME-ADMISSIONAL-12-CHAMADA-publicacao.pdf</a>	311	85.60 MB	262.43 KB
	<a href="#">CONVOCACAO-DOCUMENTOS-13-CHAMADAa.pdf</a>	150	33.00 MB	213.84 KB
	<a href="#">CONVOCACAO-EXAME-ADMISSIONAL-13-CHAMADA-publicacao.pdf</a>	142	30.12 MB	203.37 KB

## GRÁFICOS DE ACESSO

www.barramansa.rj.gov.br/transparencia

Acessos Maio/2018

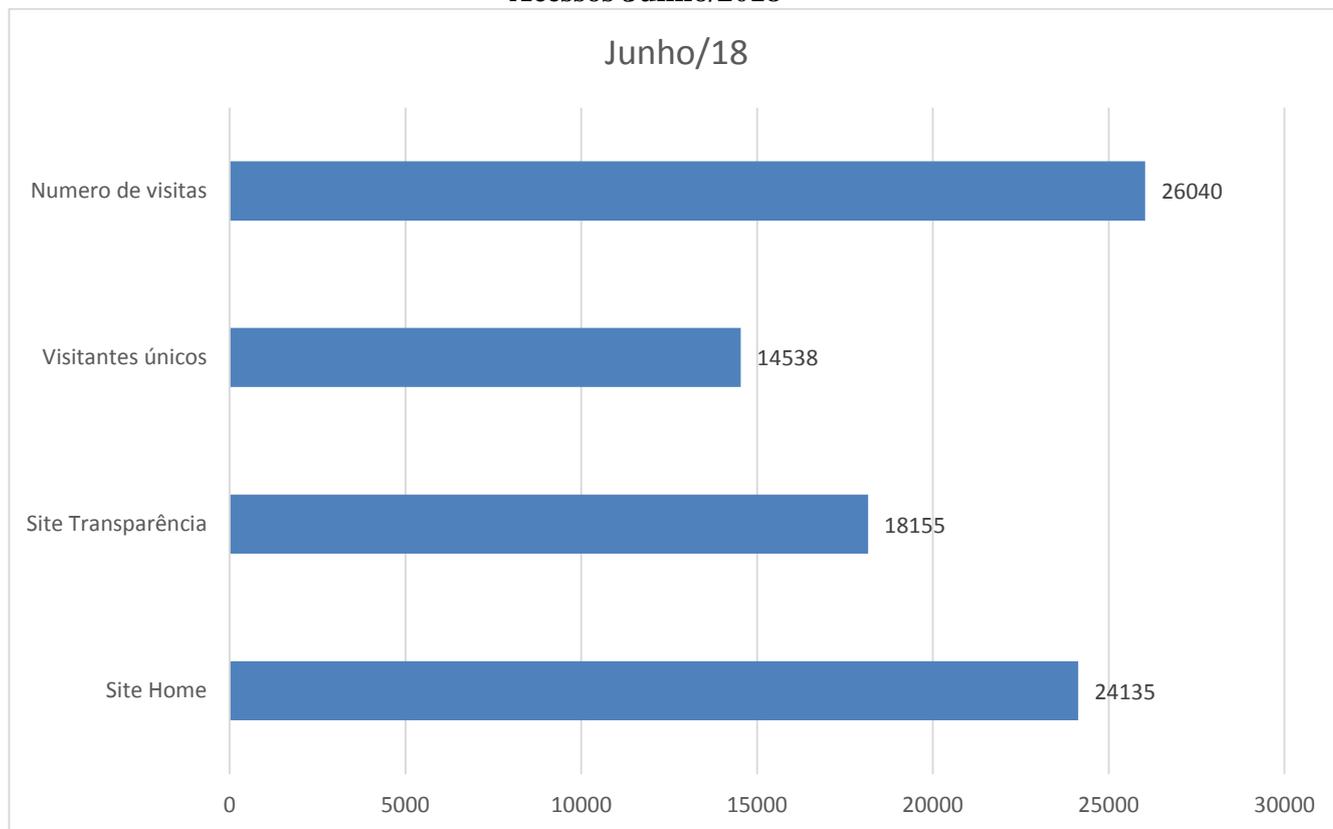


### TOP 5 Download no Site da Transparência

 <a href="#">3-saude/documento.pdf</a>	201	44.52 MB	198.21 KB
 <a href="#">EDITAL-DE-SELEO-SIMPLIFICADA-PMALFA.pdf</a>	198	32.83 MB	138.35 KB
 <a href="#">Convocao-1.pdf</a>	127	22.49 MB	173,16 KB
 <a href="#">SMA---Edital-ACS---PDF-1.pdf</a>	71	15.38 MB	186.76 KB
 <a href="#">CONVOCAO-EXAME-ADMISSIONAL-13-CHAMADA-publicacao.pdf</a>	71	11.48 MB	148.78 KB

## GRÁFICOS DE ACESSO

www.barramansa.rj.gov.br/transparencia  
Acessos Junho/2018



### TOP 5 Download no Site da Transparência

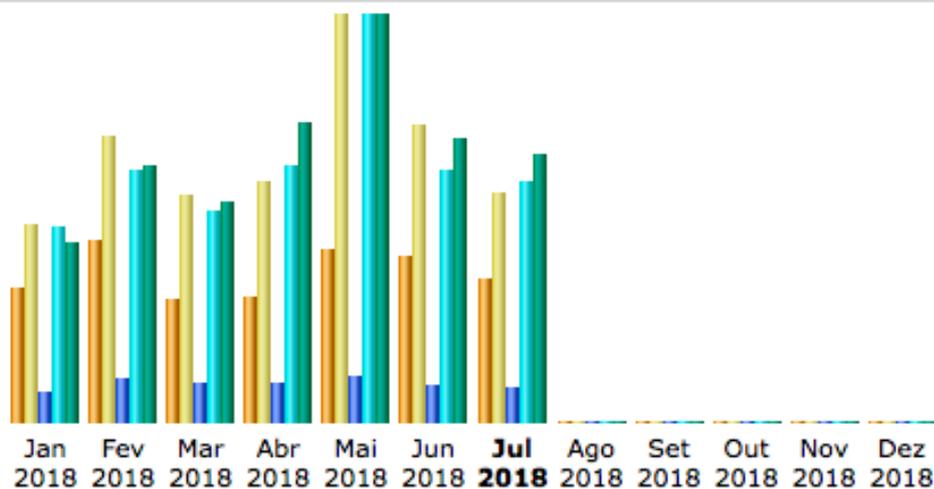
	<a href="#">Convocao-dos-Servidores-classificados-nos-Processos-Seletivos-003-004-de-2017-e-001-de-2018.pdf</a>	390	66.64 MB	166.44 KB
	<a href="#">28-05-2018-a-voz-2.pdf</a>	280	130.48 MB	406.61 KB
	<a href="#">28-05-2018-in.pdf</a>	172	32.74 MB	175.52 KB
	<a href="#">28-05-2018-o-dia-1.pdf</a>	158	553.48 MB	2.24MB
	<a href="#">28-05-2018-ioerj.pdf</a>	138	70.88 MB	450.80 KB

## GRÁFICOS DE ACESSO

www.barramansa.rj.gov.br/transparencia

Acessos Janeiro/2018 até Junho/2018

### Histórico mensal



Mês	Visitantes únicos	Numero de visitas	Páginas	Hits	Bytes
Jan 2018	11,801	17,375	109,628	678,269	39.15 GB
Fev 2018	15,950	25,211	155,429	874,309	55.83 GB
Mar 2018	10,721	19,879	137,703	739,176	48.01 GB
Abr 2018	11,006	21,227	134,209	896,481	65.16 GB
Mai 2018	15,207	35,733	160,440	1,416,264	88.27 GB
Jun 2018	14,538	26,040	132,843	879,670	61.55 GB
<b>Jul 2018</b>	<b>12,542</b>	<b>20,189</b>	<b>124,320</b>	<b>839,949</b>	<b>57.99 GB</b>
Ago 2018	0	0	0	0	0
Set 2018	0	0	0	0	0
Out 2018	0	0	0	0	0
Nov 2018	0	0	0	0	0
Dez 2018	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>91,765</b>	<b>165,654</b>	<b>954,572</b>	<b>6,324,118</b>	<b>415.96 GB</b>