PREFEITURA MUNICIPAL DE ITATIAIA / RJ

Lei de acesso à informação

Relatório Anual de Avaliação Interna

Ouvidoria e Transparência - exercício 2024

Controladoria Geral do Município
19/5/2025

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

Atricon	Associação do Membros dos Tribunais de Contas do Brasil
CGM	Controladoria – Geral do Município
CGU	Controladoria-Geral da União
e -SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
LRF	Lei de Responsabilidade Fiscal
PMI	Prefeitura Municipal de Itatiaia – RJ
TCE RJ	Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro
US	Unidade Setorial

APRESENTAÇÃO

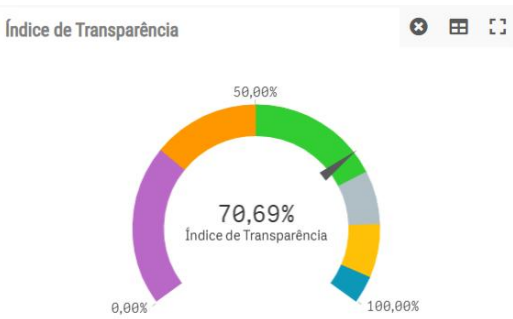
O presente relatório inaugura o procedimento interno de avaliação e apresentação dos resultados de transparência e ouvidoria, marcando o início de uma nova etapa de aprimoramento da governança pública em Itatiaia.

A transparência pública engloba um conjunto de medidas voltadas para possibilitar o controle social e garantir o acesso às informações registradas nos bancos de dados dos órgãos e entidades governamentais.

Por se tratar do primeiro relatório interno produzido, o estudo identificou os principais pontos de melhoria e apresentou as ações já desenvolvidas nas áreas de transparência e ouvidoria, a partir de 2025.

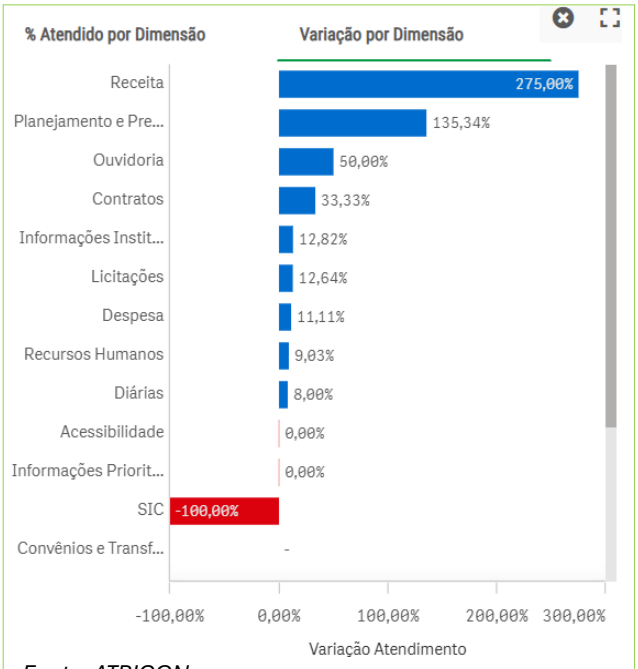
1. AVALIAÇÃO DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA (2024)

O Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Itatiaia atingiu o índice de 70,69% de atendimento dos critérios estabelecidos na avaliação realizada pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – ATRICON em 2024, alcançando o nível intermediário[1].



Fonte: ATRICON.

Em linhas gerais, o Portal da Transparência atendeu significativamente os elementos relacionados com a dimensão da receita, segundo a avaliação da ATRICON em 2024.



Fonte: ATRICON.

Na comparação acima, o desempenho de outras dimensões consideravelmente relevantes como saúde, educação, acessibilidade, planejamento e despesa pública, por exemplo, ficaram muito abaixo no percentual de critérios atendidos.

1.1 PROCESSO INTERNO DE AVALIAÇÃO

A partir do mês de janeiro de 2025, a unidade central de controle interno realizou atividades de verificação dos dados disponíveis no Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Itatiaia – RJ. Os trabalhos se concentraram no atendimento dos

[1] ATRICON, Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil. Radar da Transparência Pública, 2024. Brasília, DF. Disponível em https://radardatransparencia.atricon.org.br/panel.html. Acesso em 19/05/2025.

elementos obrigatórios relacionados no art. 8º da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.

1.2 RECOMENDAÇÕES

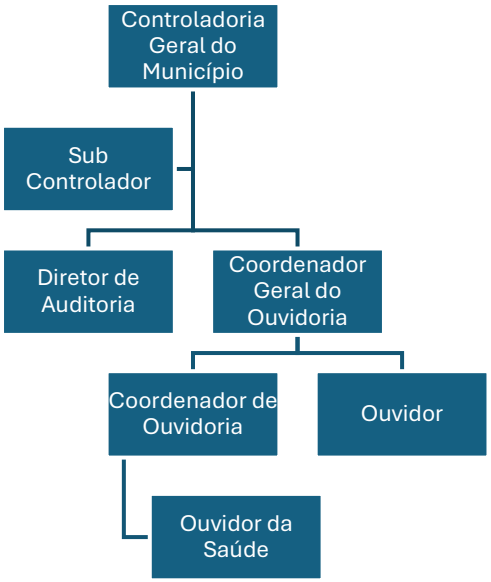
Para aprimorar o nível de transparência, foram recomendadas as seguintes providencias:

- Atualização em Tempo Real – Os dados precisam ser atualizados com maior frequência para garantir informações sempre atualizadas.
- Série Histórica de Dados – Nem todas as informações possuem registros dos últimos três anos, dificultando análises comparativas.
- Gravação de Relatórios em Formatos Editáveis – O portal poderia permitir o download de dados em **CSV, JSON e XML.
- Ferramenta de Pesquisa Avançada – Melhorar a busca interna para facilitar o acesso às informações, permitindo filtros por ano, categoria e órgão responsável.
- Painel Interativo de Prestação de Contas – Criar um painel com gráficos e estatísticas sobre a execução orçamentária.
- Ouvidoria Digital Integrada – Melhorar o sistema de ouvidoria com respostas mais rápidas e acompanhamento das manifestações.
- Audiências Públicas Online – Implementar um canal de "debates virtuais" sobre temas de interesse municipal.
- Transparência institucional – Divulgar os serviços prestados pelas secretarias e respectivas unidades; as filas de espera para serviços de saúde e educação;
- Melhorar os recursos para garantir maior acessibilidade e a interatividade do Portal da Transparência.

2. OUVIDORIA

2.1 Sistema de Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria Municipal de Itatiaia é organizada administrativamente segundo o modelo previsto na Lei Municipal nº 913/2018, que integrou sua unidade na estrutura da Controladoria Geral do Município.



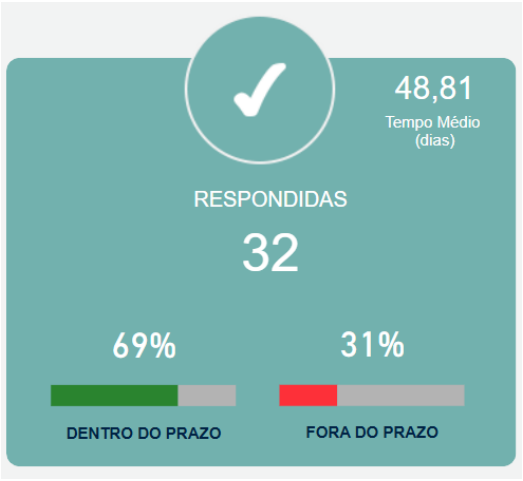
No decorrer do exercício de 2024, o sistema de ouvidoria registrou 1021 demandas, através do sistema municipal de informação:

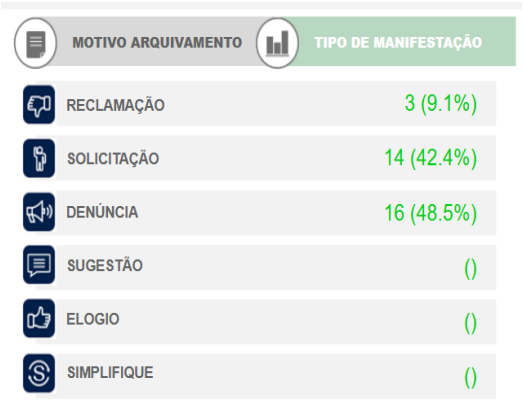
- Ouvidoria geral: 811
- Ouvidoria da Saúde: 210

Em 2022, Itatiaia fez a adesão ao módulo de Ouvidoria da plataforma Fala Br., abrindo mais um canal de manifestação social.

2.2 Análise das manifestações

Durante o exercício de 2024, a plataforma Fala Br., registrou 33 manifestações, com tempo médio de 48,81 dias de resposta, conforme abaixo:

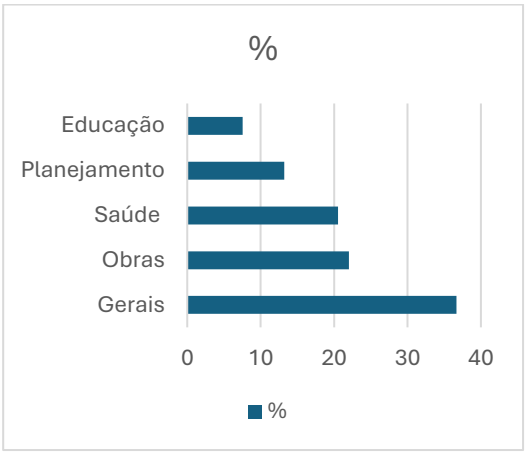




Do total de manifestações apresentadas no módulo do Fala Br., o ente municipal registrou 2 demandas relacionadas com o acesso à informação.



Com relação às manifestações registradas no sistema da Prefeitura Municipal de Itatiaia, os principais assuntos tratados em 2024 foram:



O Município utilizou o módulo de Ouvidoria do Fala Br., para o registro das solicitações de acesso à informação, além da possibilidade de manifestação presencial e do

protocolo geral da Prefeitura Municipal de Itatiaia.

2.3 Principais pontos de melhoria

A partir do levantamento das atividades realizadas pela ouvidoria municipal de Itatiaia em 2024, a Controladoria Geral do Município identificou os principais pontos que demandam maior atenção:

I. Regulamentar a Lei Federal nº 13.460/2017;
II. Estabelecer a integração entre as unidades setoriais;
III. Coordenar as atividades e padronizar os procedimentos;
IV. Implementar o uso dos sistemas informatizados para registro e tratamento das demandas;
V. Elaborar os relatórios trimestrais e o procedimento de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados pela administração municipal
VI. Criar o módulo específico para solicitações de acesso à informação;
VII. Fomentar a participação social e a integração com as demais secretarias

2.4 Ações implementadas no 1° quadrimestre de 2025

Com base no levantamento das atividades realizadas no exercício anterior, uma série de melhorias já foram implementadas no 1° quadrimestre de 2025, com o objetivo de aprimorar o sistema de ouvidoria municipal:

I. Publicação do Decreto Municipal nº 4.786/2025, de 03 de abril de 2025 [2], que regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017;
II. Ampliação dos canais de comunicação;
III. Registro de todas as demandas na plataforma Fala Br., possibilitando a formação de um banco de dados e a criação de série histórica;
IV. Fortalecimento das ações de ouvidoria itinerante;
V. Integração da unidade setorial da educação no sistema de ouvidoria municipal;

[2] Art. 6º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal: I - Como órgão central, a Ouvidoria Geral do Município de Itatiaia; e II - Unidades setoriais, a Ouvidoria da Saúde, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública municipal abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

VI. Divulgação da carta de serviços ao Usuário;

VII. Elaboração de relatórios estatísticos, inaugurando a atividade com a publicação da presente edição;

VIII. Restruturação do sistema e-SIC.

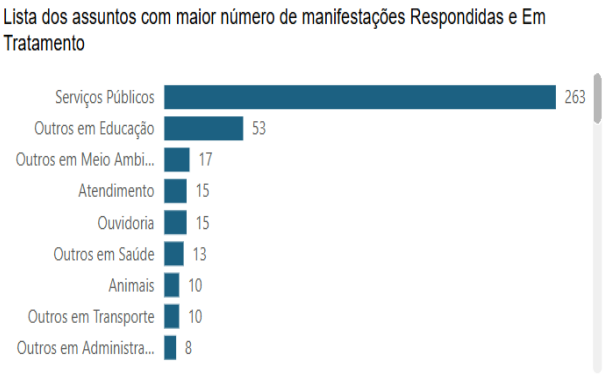
Apenas para efeito de comparação, entre os meses de janeiro até maio de 2025, já foram registradas 507 manifestações no módulo de Ouvidoria do Fala Br., e, o tempo médio de resposta, foi reduzido de 48,81 para 37,28 dias.





A utilização das funcionalidades do Fala Br., auxiliarão na formação de série histórica e no tratamento estatístico das manifestações, contribuindo para a elaboração de relatórios baseados em informações confiáveis.

Outro avanço já verificado, foi a inclusão das demandas da educação no sistema Fala Br, fruto do processo de integração e da atuação coordenada das unidades setoriais que integram o Sistema Municipal de Ouvidoria, regulamentado através do Decreto Municipal nº 4.786/2025, de 03 de abril de 2025.



As unidades setoriais serão responsáveis pela elaboração de relatórios trimestrais das demandas de ouvidoria registradas, a quantidade de pedidos de acesso a informação recebidos, atendidos, indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

3. CONCLUSÃO

Pelo exposto, verificamos que a falta de integração entre as unidades setoriais e a ausência de coordenação dos trabalhos, foram determinantes para a falta de informações mais detalhadas sobre o tratamento das demandas de ouvidoria registradas em 2024.

Com a implementação de novos procedimentos e a utilização dos sistemas de informatizados, a tendência é que a demanda aumente a cada ano que passa, possibilitando que as manifestações da sociedade influenciem diretamente na qualidade dos serviços públicos prestados e contribuam para a melhor alocação dos recursos.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO