



OUVIDORIA

0800.591.1836

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE ENCRUZILHADA DO SUL/RS

2021

EXPEDIENTE:

Luciano Rohde
Ouvidor

Central Atendimento Telefônico: 0800 591 1836

Endereço:

Av. Rio Branco, 261, Centro.
CEP: 96610-000
Encruzilhada Sul/RS

APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao art. 14, II da Lei Federal 13.460. Os dados a seguir informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Encruzilhada do Sul referente ao mês de agosto à dezembro de 2021.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Em decorrência do tratamento e análise das manifestações recebidas nesta Ouvidoria, compreendendo os tipos, canais de entrada, resolutividade, assunto e as respectivas Unidades funcionais do Município de Encruzilhada do Sul/RS.

Pertinente destacar que, a Ouvidoria foi instituída com a função de realizar importante papel no processo de gestão. As manifestações formalizadas são recebidas e direcionadas aos órgãos pertinentes e, por eles são apuradas e respondidas, retornando ao cidadão.

Nesse contexto, é que são apresentadas as sugestões de providências a serem tomadas, contribuindo de maneira específica para o processo de humanização e melhoria dos serviços prestados.

A unidade da Ouvidoria Municipal tem como titular agente público não comissionado, que exerce as funções de chefia da unidade de ouvidoria formalmente contituida ou, na sua ausência, unidade organizacional que exerça as atribuições de ouvidoria pública de que trata a lei 13.460/2017, nos termos exigidos pela Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União DOU 10/10/2019 Ed, 197 seção 3 pag. 143.

O objetivo do presente Relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas mais satisfativas possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Encruzilhada do Sul/RS.

• PROVIDÊNCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES

Em decorrência das demandas registradas na Ouvidoria, em sua grande maioria, após serem analisadas e encaminhadas as Unidades competentes, as providências são tomadas de imediato pelas chefias, assim, como as respostas ao cidadão.

As recomendações sugeridas pela Ouvidoria tem sido colocadas em prática, uma vez que, atendem ao Plano Diretor Estratégico, assim como, os processos de trabalho na melhoria da prestação dos serviços.

São realizadas reuniões setoriais com os Secretários e, ou grupos gestores setoriais, quando uma demanda aparece mais de uma vez, para solucionar o problema indicado na demanda. A parceria com os Secretários e os grupos gestores setoriais e esta Ouvidoria tem resultado em agilizar as respostas aos cidadãos, bem como, o de manter um diálogo participativo entre os agentes públicos de cada Secretaria, tornando possível uma prestação dos

serviços de qualidade.

Salientamos que, a Ouvidoria elaborou a Carta de Serviço ao Usuário publicada no site da Prefeitura Municipal de Encruzilhada do Sul, com a missão, visão, valores e o quadro geral dos serviços prestados.

Referida carta foi atualizada no ano de 2021, mantendo atualizados os serviços prestados pela administração municipal.

• OUVIDORIA EM NÚMEROS

Neste quesito, apresentaremos as manifestações da Ouvidoria que foram registradas no corrente ano, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados pelo sistema Fala.br da Controladoria Geral da União.

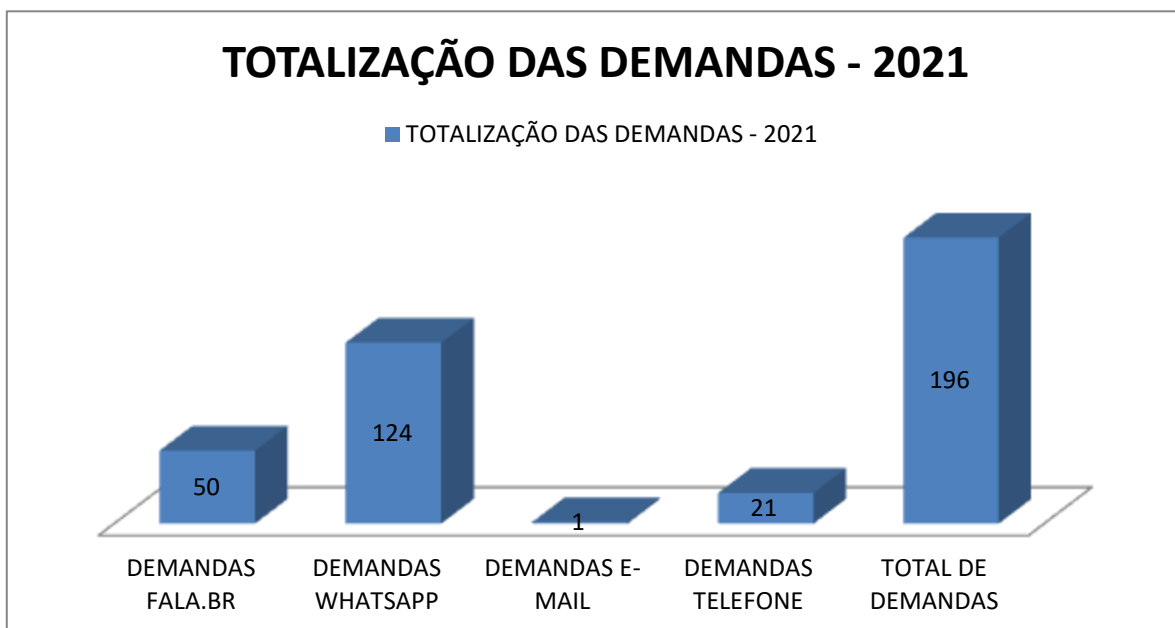
Dá análise qualitativa, estas se restringem as Unidades de maior referência pelos cidadãos, como, tipos de assunto e, providências adotadas. Serão consideradas conforme a classificação como: Denúncias, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

A Ouvidoria recebe manifestações por diversos meios como: presencial, telefone, watsapp, e-mail, mídias sociais, pesquisas e atividades itinerantes entre outros.

Total de Manifestações do período de Agosto a Dezembro de 2021. Nos referidos meses foram registradas 196 manifestações de Ouvidoria. Demandas que configuraram Serviço de Atendimento ao Cidadão.

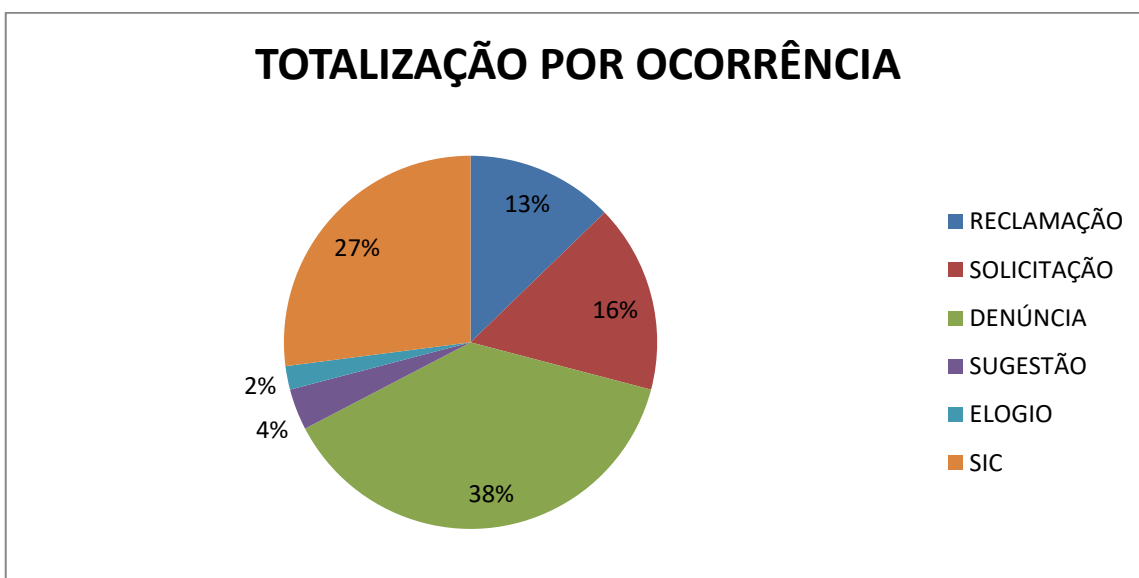
DEMANDAS FALA.BR	50
DEMANDAS WHATSAPP	124
DEMANDAS E-MAIL	1
DEMANDAS TELEFONE	21
TOTAL DE DEMANDAS	196

- O gráfico abaixo representa a totalização das demandas registradas no ano.



• TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Considerando a quantidade de 196 manifestações registradas, nesse item serão detalhadas por tipo de manifestação, que segue:



Reclamações- Representam 13% das demandas, que foram referentes a: deficiência no atendimento do serviço público; falta de atendimento médico/odontológico, manutenção das vias públicas, coleta de lixo, dentre outros.

Solicitações- Representam 16% de todos os registros de Ouvidoria. O teor das suas demandas é pertinente ao atendimento primário de serviços ofertados como procedimentos, encaminhamentos, orientações, publicidade, providências em relação as vias públicas, dentre outros.

Denúncias- O motivo mais representativo que leva o cidadão a procurar a Ouvidoria, 38% das demandas, quais foram apuradas e esclarecidas no âmbito da ouvidoria (maus tratos de animais, criação de animais em área urbana, obras irregulares, esgoto a céu aberto, conduta servidores, irregularidades em estabelecimentos comerciais, entre outros).

Sugestões- Representam 4% das demandas, o que demonstra interesse do cidadão em auxiliar na gestão pública.(melhorias no trânsito, sinalização, placas, melhorias nos estabelecimentos públicos, entre outros).

Elogios – Representam 2% dos registros, quais foram referentes ao atendimento dos servidores, ornamentação natalina.

Sic – Serviço de Informação ao Cidadão teve 27% das demandas, questionando informações sobre cidadãos, licitações, concursos, serviços, entre outros.

• CLASSIFICAÇÃO E OS ASSUNTOS REGISTRADOS

O quadro abaixo demonstra as classificações registradas na Ouvidoria, bem como, as demandas com seus temas apresentados.

Classificação	Assunto
Reclamação	Atendimento Servidores Saúde, Dificuldades em agendamentos e contato com os postos de saúde
Reclamação	Manutenção ponte, estradas

Reclamação	Falta de Medicação e procedimentos para liberação
Reclamação	Coleta de Lixo
Reclamação	Terrenos com acúmulo de sujeira
Reclamação	Esgoto
Solicitação	Concursos
Solicitação	Auxílio para substituição de poste de luz
Solicitação	Troca de Lâmpadas
Solicitação	Permuta Cemitério Municipal
Solicitação	Manutenção de ruas
Solicitação	Materias, areia, terra, entre outros
Solicitação	Encaminhamento Hospital
Solicitação	Poda de árvores
Solicitação	Atendimento médico domiciliar
Solicitação	Manutenção de boca de lobo
Solicitação	Recolhimento de lixo
Solicitação	Colocação de lombadas
Denúncia	Maus tratos e abandono de animais
Denúncia	Criação de animais em área urbana
Denúncia	Esgoto a Céu Aberto
Denúncia	Obras Irregulares
Denúncia	Derrubada de árvores
Denúncia	Piscina não tratada
Denúncia	Irregularidades em estabelecimentos comerciais
Denúncia	Terrenos/residências com acúmulo de lixo

Denúncia	Taxi sem taxímetro
Denúncia	Aglomeraco
Denúncia	Vendedores ambulantes
Denúncia	Conduta de servidores
Sugesto	Melhorias no trânsito
Sugesto	Melhorias nos predios pblicos
Sugesto	Suspenso de eventos para evitar aglomerao
Sugesto	Melhorias na área da sade
SIC	Informaco telefones das repartioes pblicas
SIC	Informaco sobre Licitao
SIC	N de Casos de Covid
SIC	Informaco sobre Concurso
SIC	Informaco sobre Cadastro de PJ
SIC	Informaco sobre Emisso da CTPS
SIC	Informaco atendimento Sine/seguro desemprego
SIC	Informaco sobre Ttulo de Eleitor
SIC	Endereos
SIC	Empresas
SIC	Informaco sobre IPTU
SIC	Informaco carto cidado
SIC	Vacinao Covid

• **SUGESTÕES E RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES**

Neste tópico foi analisada a resolutividade das manifestações de Ouvidoria registradas, considerando a conclusão da apuração das demandas no prazo regimental, que foram inferiores aos 30 dias prescritos, em sua grande maioria as respostas foram dadas de imediato ao cliente.

As sugestões referentes as manifestações foram discutidas com os Secretário das Unidades indicadas, os quais se comprometeram a melhorar e fazer as orientações aos demais servidores, quanto a prestação dos serviços.

A Ouvidoria elaborou reunião com cada Secretário objetivando melhorar as atividades desenvolvidas que apresentarem maior intercorrência em demandas registradas, sendo um processo de melhoria no atendimento e, cumprindo assim, as recomendações proferidas por esta Ouvidoria. Nota-se que com este instrumento o Controle Social passa a ser efetivo e participativo.

As reuniões realizadas por esta Ouvidoria com as Unidades, na implementação das melhorias dos serviços prestados, tornam-se uma ferramenta de grande valia, como processo em discutir as demandas e, delas elaborar metas na qualidade dos serviços.

• **DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO**

Tendo em vista a situação que enfrentamos por conta da pandemia COVID-19 e consequentes medidas de precaução e recomendações de restrição à circulação social, a Ouvidoria encontrou dificuldades em colher a opinião expressa do cidadão sobre os serviços públicos prestados.

Assim, a forma utilizada de pesquisa de satisfação do cidadão com maior êxito na resposta tem sido mediante contato telefônico, portanto, avaliado da seguinte forma: percentual de 10% como Excelente; 73% como um Bom Atendimento dos Serviços Prestados; 16% como Regular e 1% como Deficitário.

A Ouvidoria respondeu de forma conclusiva 98% das demandas dentro do prazo legal estipulado.

- **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria em sua missão tem cumprido seu papel de controle social, efetivando a participação do cidadão na administração pública, os quais, através das demandas tem mudado a ótica de atuação dos gestores, que implementam as melhorias nas Unidades referenciadas.

O agir e o pensar da administração hoje, deve preponderar na atuação da Ouvidoria, que aproxima o cidadão ao prestador de serviço, cumprindo de fato a participação popular em conformidade aos dispositivos Constitucionais, em um país democrático. Essa aproximação da sociedade com o ente público é que fortalece a transparência e eficiência dos serviços prestados e dos atos dos gestores.

Este relatório, portanto, materializa a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando valorizar a cidadania e fortalecer a democracia.

Encruzilhada do Sul-RS, 2021