

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE COLINAS/RS PERÍODO DE JULHO A DEZEMBRO DE 2019

EXPEDIENTE:

Luciano Rohde
Ouvidor

Fernando Fernandes
Secretário

Central Atendimento Telefônico: 0800 591 1836

Endereço:
Rua Olavo Bilac, 370
Bairro Centro
Colinas-RS

• INTRODUÇÃO:

Em cumprimento ao Artigo 37 da Constituição Federal de 1988, em seu parágrafo 3º que prevê a forma de participação social através das Ouvidorias, ratificada pela Lei 13.460/2017, é apresentado neste relatório um panorama geral dos resultados da atuação das atividades desenvolvidas na Ouvidoria do Município de Colinas-RS no período de julho a Dezembro de 2019.

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 Colinas/RS.

Pertinente destacar que, a Ouvidoria foi instituída pela lei municipal 1870/2019 em 06 de junho de 2019 com a função de realizar importante papel no processo de gestão, através das manifestações, as quais são encaminhadas as Unidades demandas e, assim, são apuradas e respondidas, retornando ao cidadão e, nesse contexto, é que são apresentadas as sugestões de providências a serem tomadas, melhorando assim, a prestações dos serviços.

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

• PROVIDENCIAS 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 cliente.

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

Tem sido realizado reuniões setoriais com os Secretários e, ou grupo gestor 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 cidadão, bem como, o de manter um diálogo participativo entre os agentes públicos de cada Secretária, 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 Colinas, com a missão, visão, valores e o quadro geral dos serviços prestados. No final de Dezembro de 2019 foi autorizada a finalização da constituição do Conselho Municipal de Usuário do Serviço Público, o Código de Ética da Ouvidoria do Município e o termo de política de confidencialidade de informações do município e de todos seus agentes, a qual está sendo finalizado para devida publicação com o objetivo de implementar as melhorias necessárias que decorrem das demandas apresentadas nesta Ouvidoria, tornando possível assim, uma participação efetiva da sociedade nos atos da administração.

• OUVIDORIA EM NÚMEROS

Neste quesito, apresentaremos as manifestações da Ouvidoria as quais foram registradas no período de julho a dezembro do corrente ano, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados pelo sistema Falabr da Controladoria Geral da União

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

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

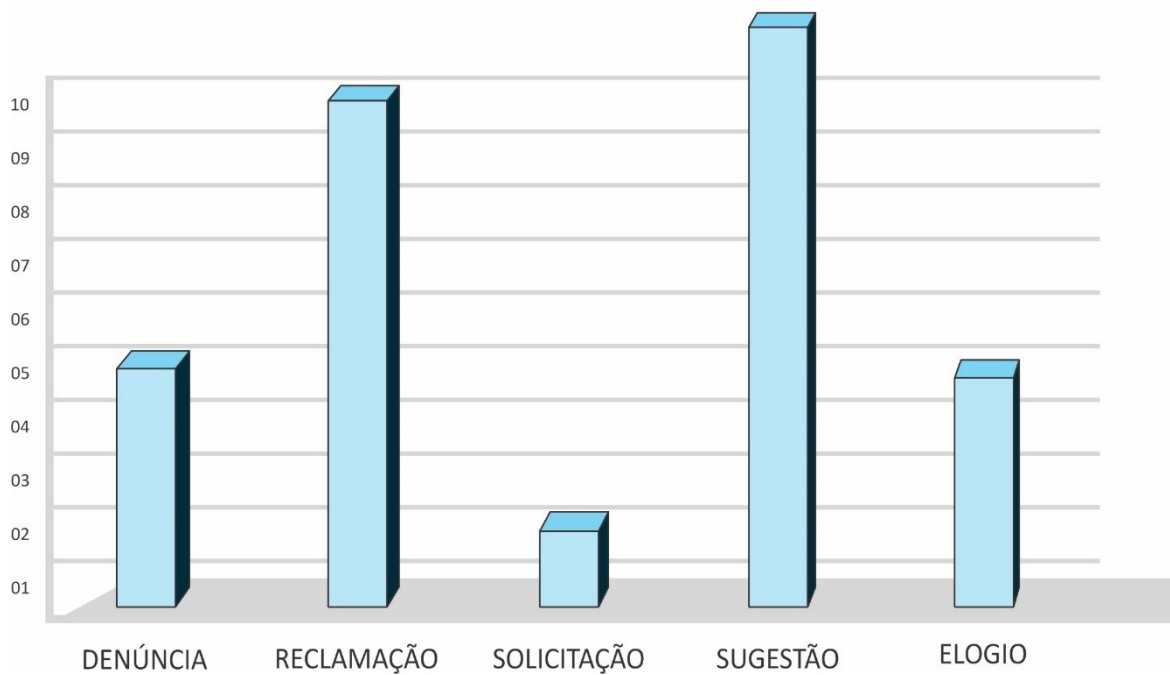
• Total de Manifestações do Semestre de Julho a Dezembro de 2019.

No trimestre foram registradas 39 manifestações de Ouvidoria. As demandas que configuraram Serviço de Atendimento ao Cidadão

SEMESTRE	Jul a dez	Jan a jun
DEMANDAS REGISTRADAS	12	
DEMANDAS SAC	17	
PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS	10	
TOTAL DE DEMANDAS	39	

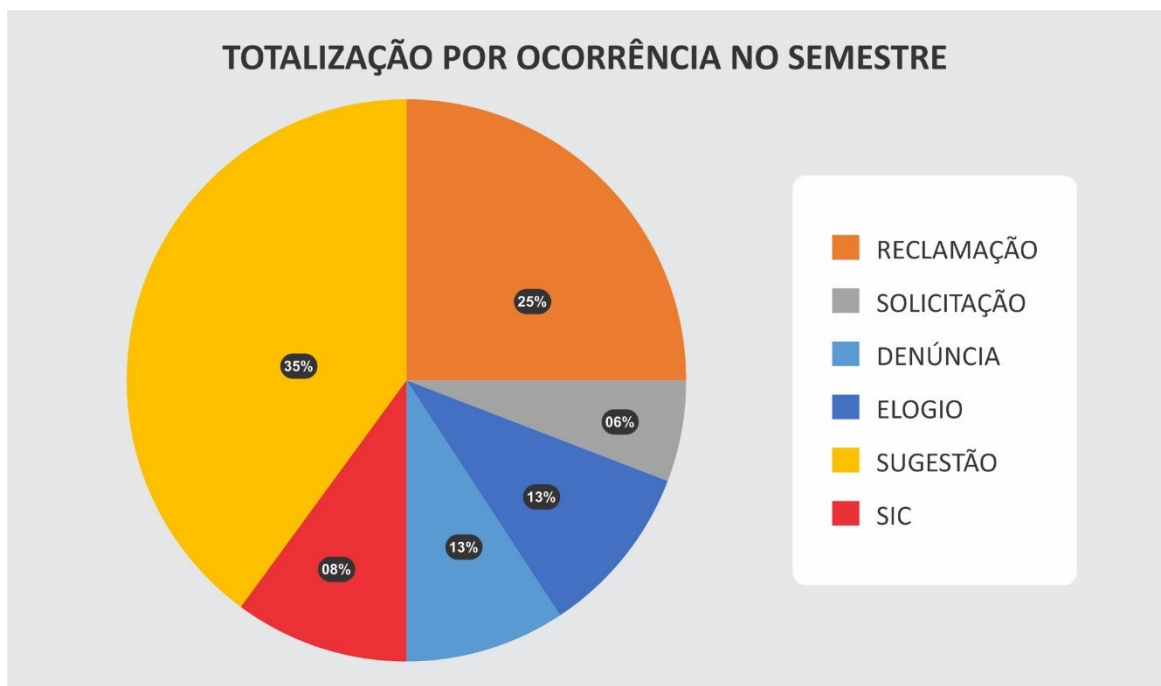
- No gráfico abaixo representa a totalização das demandas registradas no trimestre.

Totalização por Ocorrência - 2º semestre 2019



- **Tipo de Manifestação**

Considerando a quantidade de 39 manifestações registradas no Semestre, nesse item serão detalhadas por tipo de manifestação, que segue:



Reclamação- É o segundo o motivo mais representativo que leva o cidadão a procurar a Ouvidoria, 25% de todos os registros, que foram referentes a: mau atendimento, falta de rede telefonica fixa, móvel e celular, buracos na RS, pintura asfáltica, sinalizações e limites em estradas do municipio, dentre outros.

Solicitações- Entre os tipos de manifestação, participando 6% de todos os registros de Ouvidoria. O teor das suas demandas é pertinente ao atendimento primário de serviços ofertados e, em sua maioria não caracterizava como demanda de Ouvidoria e sim como SAC, como as solicitações de procedimentos administrativos, prazos e procediemntos para alvarás, dentre outros.

Denúncias- Representa 13% das demandas, as quais foram referentes a falta de cumprimento de horário por funcionários públicos, falta de alvarás ambientais e problemas de funcionário público no trato com o cidadão, os quais foram encaminhados ao setores responsáveis para as devidas providências.

Elogios- Que também representa 13%, caracterizou elogios aos profissionais e Unidades, em especial a limpeza urbana, a saúde municipal entre outros.

Sugestão- Com 35% das demandas encaminhadas, foi o primeiro colocado, demonstrando a participação da comunidade na busca de mudanças junto ao Município. As demandas mais sugeridas foram regularização fundiária urbana e rural, água potável na praça municipal, sinalização, iluminação, limpeza de ruas, estradas e calçadas e a ciclovia intermunicipal, entre outras.

Sic- O Serviço de Informação ao Cidadão teve 8% das demandas encaminhadas, incluindo pedidos de limites urbanos, vagas de emprego e imóveis disponíveis para locação entre outros

- **Os tipos de Classificação e os Assuntos registrados**

No quadro abaixo demonstra as classificações registradas na Ouvidoria, bem como, as demandas com seus temas apresentadas.

Classificação	Assunto
Reclamação	Mau atendimento do agente público
Reclamação	Telefone sem linha
Reclamação	Falta de internet
Reclamação	Buracos na RS (2)
Reclamação	Sinalização deficiente (2)
Reclamação	Limpeza de Estradas

Sugestão	Água potável na Praça
Sugestão	Ciclovias
Sugestão	Limpeza de estradas e calçadas
Sugestão	Iluminação Pública na RS
Denúncia	Não cumprimento de horário funcional
Denúncia	Preconceito e maus tratos
Denúncia	Falta de licença ambiental
Sic	Limites urbanos
Sic	Vagas de emprego
Sic	Prédios industriais para locação
Solicitação	Sobre paradeiro de morador local
Solicitação	Pesca Esportiva
Reclamação	Falta de delimitação de Estrada
Elogio	Elogio
Sugestão	Regularização Fundiária

• 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 Secretários das Unidades indicadas, as quais se comprometeram em 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 na Ouvidoria, 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**

Por ter iniciado as atividades no Município no ano 2019 as dificuldades em colher a opinião expressa do cidadão sobre o serviço público prestado tem sido difícil. Assim a forma utilizada de pesquisa com maior exito na resposta do cidadão tem sido mediante contato telefônico onde um percentual de 8% tem recebido como Excelente, 68% tem recebido como Bom o atendimento dos serviços prestados, 14% como Regular e 10% como Deficitário. A Ouvidoria respondeu de forma conclusiva 96% das demandas dentro do prazo legal estipulado.

• **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria em sua missão, tem cumprido seu papel de controle social, efetivando a participação dos cidadãos 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 a clientela ao prestador de serviço, cumprindo de fato a participação popular em conformidade os dispositivos Constitucionais, em um país democrático. Essa aproximação da sociedade com ente público é que fortalece a transparência e eficiência dos serviços prestados e dos atos dos gestores

Colinas-RS, 2019