RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2018

Com o objetivo de subsidiar melhorias na prestação dos serviços públicos municipais, o Setor de Ouvidoria apresenta, nos termos da Lei nº 13.460/2017, Relatório de Gestão baseado nas demandas recebidas no ano de 2018.

1. INTRODUÇÃO

Vinculada ao Gabinete do Prefeito, o Setor de Ouvidoria é a unidade responsável por acolher e encaminhar as demandas dos cidadãos, com relação aos serviços disponibilizados pelo Município de Sinimbu. Criada em 2018, através do Decreto Municipal nº 2.323, a Ouvidoria conta com uma equipe de 2 (dois) servidores e recebe denúncias, elogios, reclamações e sugestões relativas à atuação dos servidores públicos municipais da administração direta, autárquica e fundacional e aos serviços por eles prestados. Além disso, o setor atua no tratamento das solicitações de acesso à informação, conforme determina a Lei nº 12.527/2011.

Diante das atribuições descritas, o Setor de Ouvidoria do Município de Sinimbu apresenta grande potencial de desenvolvimento, enquanto ferramenta de gestão. Para tanto, ao longo de 2018 aproximou-se de outros órgãos de controle do Município, no intuito de desenvolver um trabalho conjunto, com vistas a prevenir e combater irregularidades no serviço público. A seguir, serão apresentados informações e apontamentos que visam subsidiar a Administração e impulsionar a qualificação dos serviços prestados à população. O relatório baseia-se nas demandas acolhidas no ano de 2018.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Parte das demandas relativas à Ouvidoria ingressa por meio do sistema disponibilizado via internet, o que dá maior liberdade ao solicitante. Além disso, as demandas também podem ser encaminhadas via telefone ou presencialmente no Centro Administrativo, bastando o solicitante pedir pelo setor de Ouvidoria.

Através do telefone e na forma presencial, sempre garantindo o anonimato do solicitante, quando este assim pedir, a Ouvidoria consegue receber a demanda com maior precisão de detalhes ao relato, porém exige tempo e dedicação exclusiva por parte do servidor que presta o atendimento.

Ademais, percebe-se que os atendimentos telefônicos e presenciais facilitam o desenvolvimento de uma relação viciada entre usuário e Ouvidoria. Considerando o acolhimento e a escuta promovida pelos servidores e atendentes, o usuário sente-se

confortável para expor seus problemas pessoais, anseios e opiniões. No entanto, é preciso assertividade por parte da equipe, para estabelecer os limites que circundam o papel da Ouvidoria. Importante ressaltar que a possibilidade de registro por meio da ferramenta eletrônica se dá nas 24 horas do dia, enquanto que o horário de atendimento telefônico e presencial do setor de Ouvidoria acontece apenas de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30 e das 13h30 às 17h.

3. INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS

Nas demandas direcionadas à Ouvidoria, o quadro abaixo apresenta o panorama das solicitações recebidas no ano de 2018 e o índice de resolutividade obtido. No período, foram registradas 14 (catorze) manifestações pelo sistema disponibilizado na internet, sendo que todas foram atendidas e concluídas. Durante o período não houve manifestações pelo telefone ou na forma presencial. Cabe ressaltar que todas as manifestações recebidas foram analisadas, encaminhadas e concluídas, seguindo os tramites necessários.

3.1 Relatório de Manifestações registradas em 2018:

Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Órgão Destinatário	Data Resp. Concl.
Concluída	00886201800000100	Elogio	Cidadão	Outros em Comunicações	Internet	05/04/2018	25/04/2018	Prefeitura de Sinimbu/RS	05/04/2018
Concluída	00886201800000290	Reclamação	Cidadão	Água	Internet	09/04/2018	10/05/2018	Prefeitura de Sinimbu/RS	09/05/2018
Concluída	00886201800000371	Solicitação	Cidadão	Energia Elétrica	Internet	09/04/2018	10/05/2018	Prefeitura de Sinimbu/RS	02/05/2018
Concluída	00886201800000452	Reclamação	Cidadão	Exército	Internet	11/04/2018	02/05/2018	Prefeitura de Sinimbu/RS	12/04/2018
Concluída	00886201800000533	Reclamação	Cidadão	Atendimento	Internet	18/04/2018	08/05/2018	Prefeitura de Sinimbu/RS	19/04/2018
Concluída	00886201800000614	Elogio	Cidadão	Outros em Saúde	Internet	01/05/2018	22/05/2018	Prefeitura de Sinimbu/RS	02/05/2018
Concluída	00886201800000703	Denúncia	Cidadão	Outros em Transporte	Internet	26/06/2018	26/07/2018	Prefeitura de Sinimbu/RS	27/06/2018
Concluída	00886201800000886	Comunicação	Anônimo	Recursos Humanos	Internet	20/07/2018		Prefeitura de Sinimbu/RS	20/07/2018
Concluída	00886201800000967	Comunicação	Anônimo	Outros em Saúde	Internet	03/08/2018		Prefeitura de Sinimbu/RS	07/08/2018
Concluída	00886201800001009	Comunicação	Anônimo	Transparência	Internet	07/08/2018		Prefeitura de Sinimbu/RS	07/08/2018
Concluída	00886201800001181	Solicitação	Cidadão	Habitação Rural	Internet	27/10/2018	28/11/2018	Prefeitura de Sinimbu/RS	29/10/2018
Concluída	00886201800001262	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Internet	03/12/2018		Prefeitura de Sinimbu/RS	04/12/2018
Concluída	00886201800001343	Comunicação	Anônimo	Atendimento Básico	Internet	03/12/2018		Prefeitura de Sinimbu/RS	04/12/2018
Concluída	00886201800001424	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Internet	13/12/2018		Prefeitura de Sinimbu/RS	13/12/2018

3.2 Análise dos pontos recorrentes

Observa-se que grande parte das solicitações acolhidas pela Ouvidoria de Sinimbu é direcionada à Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social. No ano de 2018, das 14 (catorze) manifestações registradas, 5 (cinco) foram direcionadas à pasta. As demais solicitações fazem referência a assuntos diversos.

3.3 Providências adotadas

Todas as demandas foram analisadas e devidamente encaminhadas ao setor responsável, buscando uma solução ou atendimento a demanda apresentada. O Setor de Ouvidoria buscou atender as demandas dentro do prazo estipulado, bem como dar retorno aos requerentes através do protocolo de encaminhamento da manifestação.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2018 observou-se empenho da Administração no sentido de adequar-se às disposições legais relativas à Ouvidoria e também às boas práticas relacionadas ao tratamento das demandas acolhidas. Por formarem um canal entre a comunidade e a Administração, a Ouvidoria constitui excelentes ferramentas de gestão. Quando fortalecida, a Ouvidoria, em conjunto com os demais órgãos de controle, possibilita maior transparência e participação social na Administração Pública.

Dessa forma, acredita-se que o fortalecimento desta rede, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, trará reflexos benéficos à coletividade e contribuirá para a valorização da cidadania e da democracia participativa.

Sinimbu, 08 de outubro de 2020.

ALINE INÊS HAAG

SILVANE TERESINHA KIPPER SCHEIBLER