RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2020

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 2020.

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 e 2019 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 2019.

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 13h às 16h30.

3. INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS

Nas demandas direcionadas à Ouvidoria, o quadro abaixo apresenta o panorama das solicitações recebidas no ano de 2020 e o índice de resolutividade obtido. No período, foram registradas 5 (cinco) manifestações pelo sistema disponibilizado na internet, sendo que todas foram atendidas e concluídas. Durante o período houve também 1 (uma) manifestação através do telefone, 1 (uma) presencial e 1 (uma) através de e-mail, sendo que as 3 (três) também foram concluídas. Cabe ressaltar que todas as manifestações recebidas foram analisadas, encaminhadas e concluídas, seguindo os tramites necessários.

3.1 Relatório de Manifestações registradas em 2020:

Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Órgão Destinatário	Data Resp. Concl.
Concluída	00886202000000106	Comunicação	Anônimo	Outros em Saúde	Internet	31/01/2020		Prefeitura de Sinimbu/RS	31/01/2020
Concluída		Denúncia	Anônimo	Saúde (SAMU)	Presencial	31/01/2020		Prefeitura de Sinimbu/RS	06/02/2020
Concluída	00886202000000297	Comunicação	Anônimo	Coronavírus (COVID-19)	Internet	26/03/2020		Prefeitura de Sinimbu/RS	27/03/2020
Concluída	00886202000000378	Comunicação	Anônimo	Agente Público	Internet	17/04/2020		Prefeitura de Sinimbu/RS	22/04/2020
Concluída	00886202000000459	Comunicação	Anônimo	Planejamento e Gestão	Internet	18/05/2020		Prefeitura de Sinimbu/RS	18/05/2020
Concluída	00886202000000530	Comunicação	Anônimo	Atendimento	Internet	06/06/2020		Prefeitura de Sinimbu/RS	08/06/2020
Concluída		Reclamação	Cidadão	Protocolo Interno	Telefone	30/09/2020		Prefeitura de Sinimbu/RS	09/10/2020
Concluída		Reclamação	Anônimo	Coronavírus (COVID-19)	E-mail	07/10/2020		Prefeitura de Sinimbu/RS	13/10/2020

3.2 Análise dos pontos recorrentes

Observa-se as manifestações foram variadas e que todas foram acolhidas pela Ouvidoria e direcionadas aos setores competentes.

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 2020 observou-se empenho da Administração continuar com as boas práticas relacionadas ao tratamento das demandas acolhidas pela Ouvidoria. 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, 30 de março de 2021.

ALINE INÊS HAAG

SILVANE TERESINHA KIPPER SCHEIBLER