RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2023

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 2023.

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 dos últimos anos 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 2023.

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 2023 e o índice de resolutividade obtido. No período, foram registradas 8 (oito) manifestações pelo sistema disponibilizado na internet e 7 (sete) manifestações via de e-mail. Cabe ressaltar que todas as manifestações recebidas foram analisadas, encaminhadas e concluídas, seguindo os tramites necessários.

3.1 Relatório de Manifestações registradas em 2023:

Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Orgão Destinatário	Data Resp. Concl.
Concluída	00886.2023.000001-95	Solicitação	Cidadão	Recursos Humanos	Internet	24/01/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	07/02/2023
Concluída		Denúncia	Cidadão	Não cumprimento de carga horária	E-mail	09/02/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	10/02/2023
Concluída		Solicitação	Cidadão	Setor de Protocolos	E-mail	28/02/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	28/02/2023
Concluida		Reclamação	Cidadão	Departamento de Trânsito	E-mail	02/03/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	02/03/2023
Concluída		Denúncia	Cidadão	Não cumprimento de carga horária	E-mail	08/03/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	08/03/2023
Concluída		Denúncia	Cidadão	Não cumprimento de carga horária	E-mail	28/04/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	28/04/2023
Concluída		Reclamação	Cidadão	Atendimento médico	E-mail	28/04/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	28/04/2023
Concluída	00886.2023.000002-76	Comunicação	Cidadão	Outros em Meio Ambiente	Internet	16/08/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	29/01/2024
Concluída	00886.2023.000003-57	Comunicação	Cidadão	Animais	Internet	27/08/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	29/01/2024
Concluída	00886.2023.000004-38	Comunicação	Cidadão	Denúncia de Irregularidades de servidores	Internet	06/09/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	29/01/2024
Concluída	00886.2023.000005-19	Comunicação	Cidadão	Denúncia de Irregularidades	Internet	20/09/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	29/01/2024

				de servidores				
Concluída	00886.2023.000006-08	Comunicação	Cidadão	Concurso	Internet	12/11/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	29/01/2024
Concluída		Denúncia	Cidadão	Serviço de Taxi	E-mail	05/12/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	29/01/2024
Concluída	00886.2023.000007-80	Comunicação	Cidadão	Animais	Internet	19/12/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	29/01/2024
Concluída	00886.2023.000008-61	Reclamação	Cidadão	Outros em Meio Ambiente	Internet	26/12/2023	Prefeitura de Sinimbu/RS	29/01/2024

3.2 Análise dos pontos recorrentes

Observa-se que as manifestações foram variadas e que todas foram acolhidas pela Ouvidoria e direcionadas aos setores competentes, buscando solucionar as mesmas o mais breve possível.

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 da melhor forma possível, bem como dar retorno aos requerentes através do protocolo de encaminhamento da manifestação.

Com relação ao envio de respostas fora do prazo estipulado, importante ressaltar que a estrutura da Ouvidoria do Município de Sinimbu conta com volume reduzido de servidores gerenciando a mesma. Além disso, a servidora responsável esteve em período de licença gestante, retornando as atividades em janeiro de 2024.

De toda forma, observa-se que mesmo diante do ocorrido, buscou-se atender as demandas, sendo que boa parte delas já havia sido encaminhada por outros meios e devidamente solucionadas.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2023 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, 31 de janeiro de 2024.

ALINE INÊS HAAG

RAFAEL GHISLENI