



# **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE COLINAS/RS**

**2020**

EXPEDIENTE:

Luciano Rohde  
Ouvidor

Central Atendimento Telefônico: 0800 591 1836

Endereço:  
Rua Olavo Bilac, 370  
Bairro Centro  
Colinas-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 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 Colinas referente ao ano de 2020.

## **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 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. 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 as mais satisfativas possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Colinas.

## • 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 cliente.

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 Colinas, com a missão, visão, valores e o quadro geral dos serviços prestados.

Referida carta foi atualizada no ano de 2020, 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.

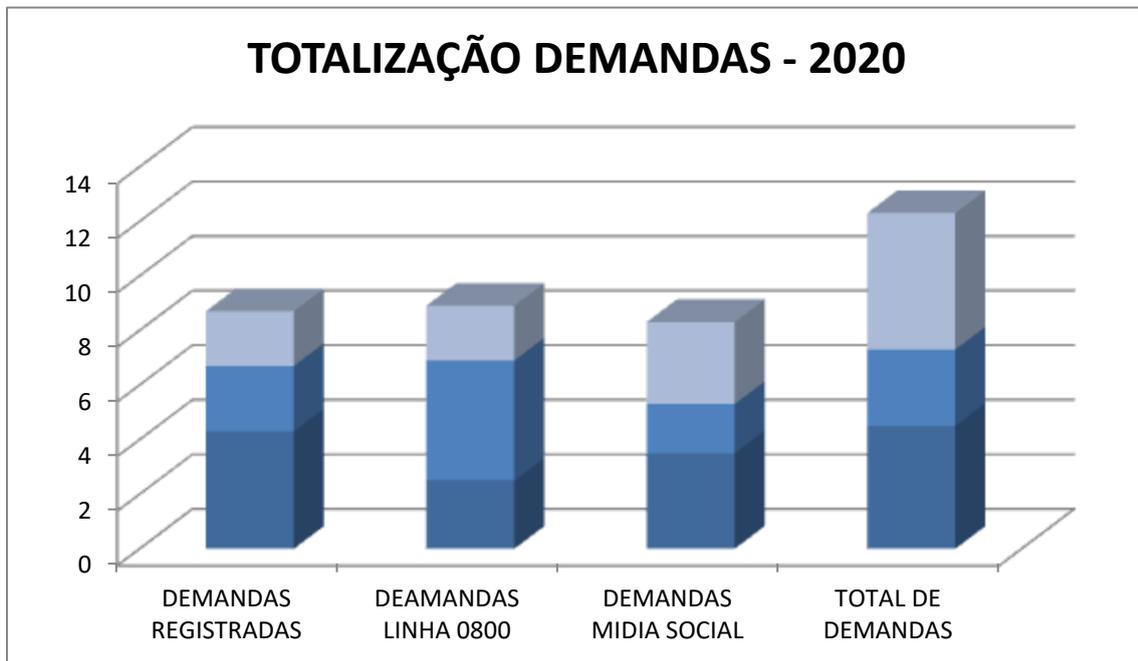
Dá análise qualitativa, estas se restringem as Unidades de maior referência pelos cidadãos, como, tipos de assunto e, providências adotadas. Serão consideradas conforme a classificação como: Denúncias, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

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

Total de Manifestações do período de Janeiro a Dezembro de 2020. No referido ano foram registradas 78 manifestações de Ouvidoria. Demandas que configuraram Serviço de Atendimento ao Cidadão.

DEMANDAS REGISTRADAS	40	
DEMANDAS LINHA 0800	34	
DEMANDAS MIDIAS SOCIAIS	4	
TOTAL DE DEMANDAS	78	

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



- **Tipo de Manifestação**

Considerando a quantidade de 78 manifestações registradas no ano, nesse item serão detalhadas por tipo de manifestação, que segue:



**Solicitação-** O motivo mais representativo que leva o cidadão a procurar a Ouvidoria, 54% de todos os registros. O teor das suas demandas são pertinentes ao atendimento primário de serviços ofertados como procedimentos, encaminhamentos, orientações, publicidade, providências em relação a saneamento básico, dentre outros.

**Denúncias-** Permanece em segundo lugar entre os tipos de manifestação, participando 21% de todos os registros de Ouvidoria, quais foram apuradas e esclarecidas no âmbito da ouvidoria, sem a confirmação dos fatos denunciados (descumprimento Decreto sobre distanciamento social, estabelecimentos sem alvará de licença, esgoto a céu aberto).

**Reclamação-** Representam 9% das demandas, que foram referentes a deficiência no atendimento do serviço público; controle de zoonoses, imprudência de motoristas, dentre outros.

**Sic** – Serviço de Informação ao Cidadão teve 8% das demandas, questionando informações sobre serviços, empregos, entre outros.

**Sugestão-** Representam 8% das demandas, o que demonstra interesse do cidadão em auxiliar na gestão pública.( conserto buracos RS 129 em direção Estrela / pintura de postes).

## • Os tipos de Classificação e os Assuntos registrados

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

<b>Classificação</b>	<b>Assunto</b>
Reclamação	Controle de Zoonoses
Reclamação	Atendimento nos postos de saúde

Reclamação	Secretaria de Saúde
Reclamação	Horário das Creches
Reclamação	Imprudência Motoristas
Reclamação	Veículos em alta velocidade em Linha Roncadorzinho
Solicitação	Correção de rumo de estrada vicinal
Solicitação	Encaminhamento de ofício
Solicitação	Instauração de PAD
Solicitação	Auxílio p/ regularização de título eleitoral (32)
Solicitação	Reparação de lâmpada de led (11)
Solicitação	Fiscalização sanitária (3)
Solicitação	Providências em relação a esgoto a céu aberto
Denúncia	Estabelecimento s/ alvará sanitário (2)
Denúncia	Esgoto a céu aberto
Denúncia	Descumprimento de Decreto e isolamento social (14)
Sugestão	Fechar buracos RS 129 sentido ESTRELA
Sugestão	Pintar postes para identificar usuários e prestadores de serviços
SIC	Inoformações sobre empregos
SIC	Informação sobre funcionamento do setor de protocolos

## • **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 7% como Excelente; 76% como um Bom Atendimento dos Serviços Prestados; 15% como Regular e 2% 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.

Colinas-RS, 2020