RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE ENCANTADO/RS

2022

EXPEDIENTE:

Luciano Rohde
Ouvidor

Central Atendimento Telefônico: 0800 591 1836

Endereço:
Rua Monsenhor Scalabrini, 1047 - Centro.
CEP: 95960-000
Encantado/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 a seguir 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 Encantado referente janeiro à dezembro de 2022.

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 Municipio de Encantado/RS.

Pertinente destacar que, a Ouvidoria foi instituida 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 contituída 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 mais satisfativas possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Encantado/RS.

• 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 cidadão.

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.

- **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 iterno utilizado pela administração.

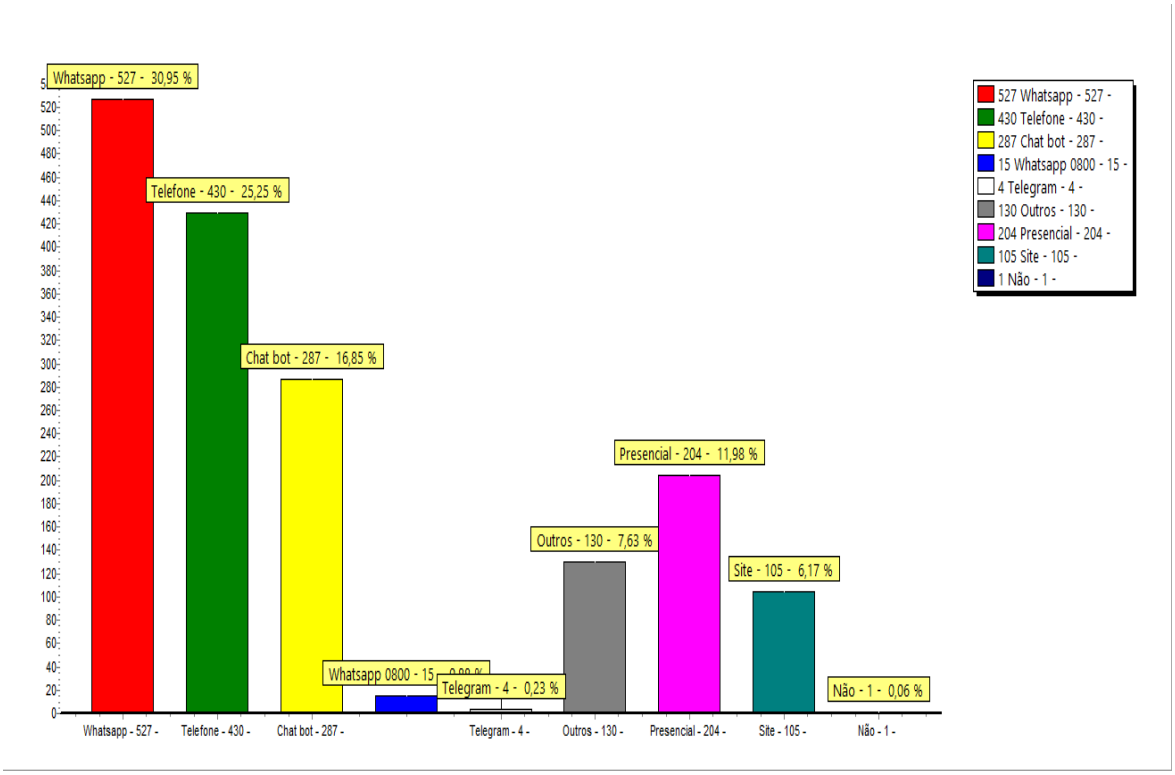
Dá análise qualitativa, estas se restringem as Unidades de maior referência pelos cidadãos, como, tipos de assunto e, providências adotadas. Serão consideradas conforme a classificação como: Denúncias, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e outros.

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 período de Janeiro a Dezembro de 2022. Nos referidos meses foram registradas 1.703 manifestações de Ouvidoria. Demandas que configuraram Serviço de Atendimento ao Cidadão.

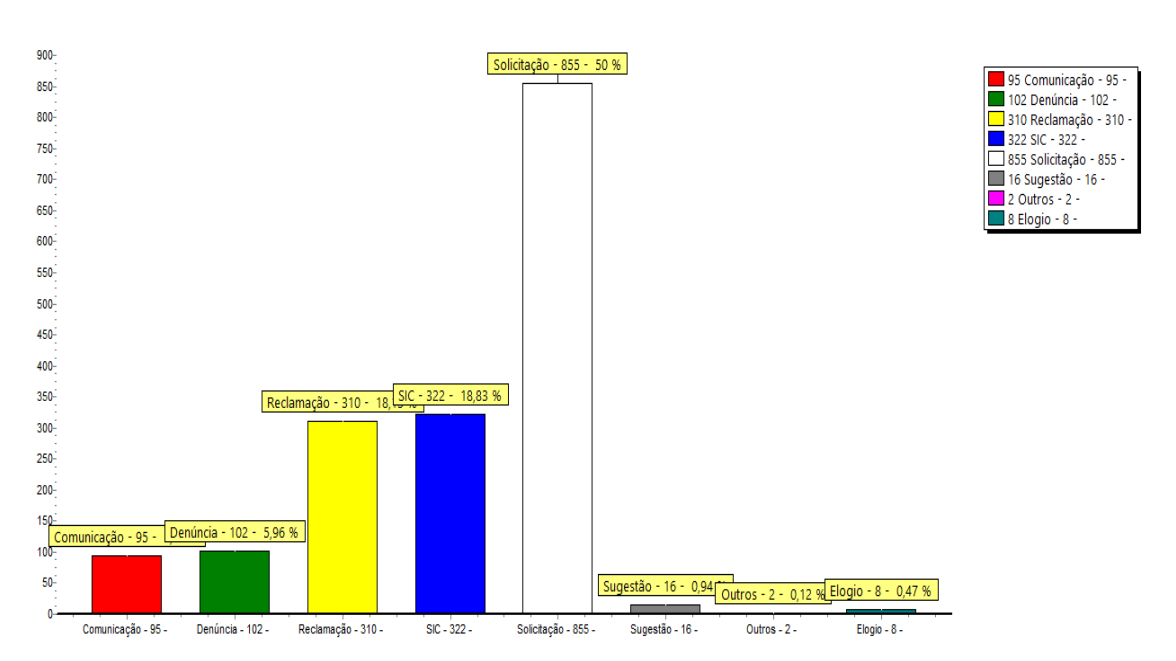
WHATSAPP	527
TELEFONE	430
CHATBOT	287
WHATSAPP 0800	15
TELEGRAN	4
TELEFONE	26
OUTROS	130
PRESENCIAL	204
SITE	354
NÃO INFORMADO	1

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



- **TIPO DE MANIFESTAÇÃO**

Considerando a quantidade de 1.703 manifestações registradas, nesse item serão detalhadas por tipo de manifestação, que segue:



Reclamações- Representam 18,15% das demandas.

Solicitações- Representam 50% das demandas, sendo o motivo mais representativo que leva o cidadão a procurar a Ouvidoria.

Denúncias e Comunicações- Configuram juntas 11,49% das demandas recebidas pela Ouvidoria.

Sugestões- Representam 0,94% das demandas, o que demonstra interesse do cidadão em auxiliar na gestão pública.

Elogios – Representam 0,47% dos registros.

Sic – Serviço de Informação ao Cidadão teve 18.83% das demandas, questionando informações sobre cidadãos, licitações, concursos, serviços, entre outros.

Outros – 0,12% das demandas, não tiverem enquadramento das opções a cima.

• 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 desenvovidas 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**

DADOS TÉCNICOS		
5921 Entrevistados	Nível de Confiança	Margem deErro
	95%	5 %

População: Beneficiários, todos os cidadãos que usaram o atendimento do serviço público municipal.

Universo: 35.373

Período de campo:01/01/2022 até 31/12/2022

Habitantes: 23047	Atendimentos: 5018	Amostragem: 2265	Ligaçõesefetuadas :35373	Pesquisados: 5921
Fonte: IBGE/2021	Atendimentos =>	45%	705%	118%
Habitantes =>	22%	10%	153%	26%

Mês	Atendimentos	Hab.	Amostragem	Aten.	Hab.	Ligações efetuadas:	Aten.	Hab.	Pesquisados	Aten.	Hab.
01-Jan	5018	22 %	2265	45%	10%	2681	53%	12%	564	11 %	2 %
02-Fev	4756	21 %	2210	46%	10%	522	11%	2%	158	3 %	1 %
03-Mar	5172	22 %	2295	44%	10%	1160	22%	5%	209	4 %	1 %
04-Abr	6148	27 %	2469	40%	11%	2011	33%	9%	334	5 %	1 %
05-Mai	5781	25 %	2408	42%	10%	2340	40%	10%	388	7 %	2 %
06-Jun	5305	23 %	2321	44%	10%	4726	89%	21%	721	14 %	3 %
07-Jul	5680	25	2390	42%	10%	3587	63%	16%	559	10	2

		%								%	%
08-Ago	5098	22 %	2281	45%	10%	3682	72%	16%	567	11 %	2 %
09-Set	5059	22 %	2273	45%	10%	3038	60%	13%	513	10 %	2 %
10-Out	5370	23 %	2334	43%	10%	4566	85%	20%	731	14 %	3 %
11-Nov	5120	22 %	2285	45%	10%	3379	66%	15%	606	12 %	3 %
12-Dez	5402	23 %	2340	43%	10%	3681	68%	16%	571	11 %	2 %
Total	**63909**	**277 %**	**27871**	**44 %**	**121 %**	**35373**	**55 %**	**153 %**	**5921**	**9 %**	**26 %**

Avaliação Geral da Prefeitura

	0 - Sem avaliação	1 - Péssimo	2 - Ruim	3 - Regular	4 - Bom	5 - Excelente	**Total**
QUAL A SUA AVALIAÇAO REFERENTE AO SERVIÇOS DA PREFEITURA EM GERAL	125	70	124	507	1480	1441	**3747**
QUAL A SUA AVALIAÇAO REFERENTE AO SERVIÇOS EM GERAL PRESTADOS EM SEU MUNICIPIO	45	36	81	313	726	973	**2174**
Total	**170**	**106**	**205**	**820**	**2206**	**2414**	**5921**

- **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.

Encantado-RS, 2023