



# **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO MUNICIPIO DE IMIGRANTE/RS PERIODO DE JULHO A DEZEMBRO DE 2019**

EXPEDIENTE:

Luciano Rohde  
Ouvidor

Fernando Fernandes  
Secretário

Central Atendimento Telefônico: 0800 591 1836

Endereço:  
Rua Castelo Branco, 15  
Bairro Centro  
Imigrante-RS

## • **INTRODUÇÃO:**

Em cumprimento ao Artigo 37 da Constituição Federal de 1988, em seu parágrafo 3º que prevê a forma de participação social através das Ouvidorias, ratificada pela Lei 13.460/2017, é apresentado neste relatório um panorama geral dos resultados da atuação das atividades desenvolvidas na Ouvidoria do Município de Imigrante-RS no período de julho a Dezembro de 2019.

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 Imigrante/RS.

Pertinente destacar que, a Ouvidoria foi instituída pela lei municipal 2227/2019 em 03 de julho de 2019 com a função de realizar importante papel no processo de gestão, através das manifestações, as quais são encaminhadas as Unidades demandas e, assim, são apuradas e respondidas, retornando ao cidadão e, nesse contexto, é que são apresentadas as sugestões de providências a serem tomadas, melhorando assim, a prestações dos serviços.

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

## • **PROVIDENCIAS 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 colocada em práticas, uma vez que, atende ao Plano Diretor Estratégico, assim como, os processos de trabalho na melhoria da prestação dos serviços.

Tem sido realizadas reuniões setoriais com os Secretários e, ou grupo gestor 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 Secretária, 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 Imigrante, com a missão, visão, valores e o quadro geral dos serviços prestados. Ainda no final de Dezembro de 2019 foi autorizada a finalização da constituição do Conselho Municipal de Usuário do Serviço Público, o Código de Ética da Ouvidoria do Município e o termo de política de confidencialidade de informações do município e de todos seus agentes, a qual está sendo finalizado para devida publicação com o objetivo de implementar as melhorias necessárias que decorrem das demandas apresentadas nesta Ouvidoria, tornando possível assim, uma participação efetiva da sociedade nos atos da administração.

## • **OUVIDORIA EM NÚMEROS**

Neste quesito, apresentaremos as manifestações da Ouvidoria as quais foram registradas no período de julho a dezembro do corrente ano, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados pelo sistema Falabr da Controladoria Geral da União

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

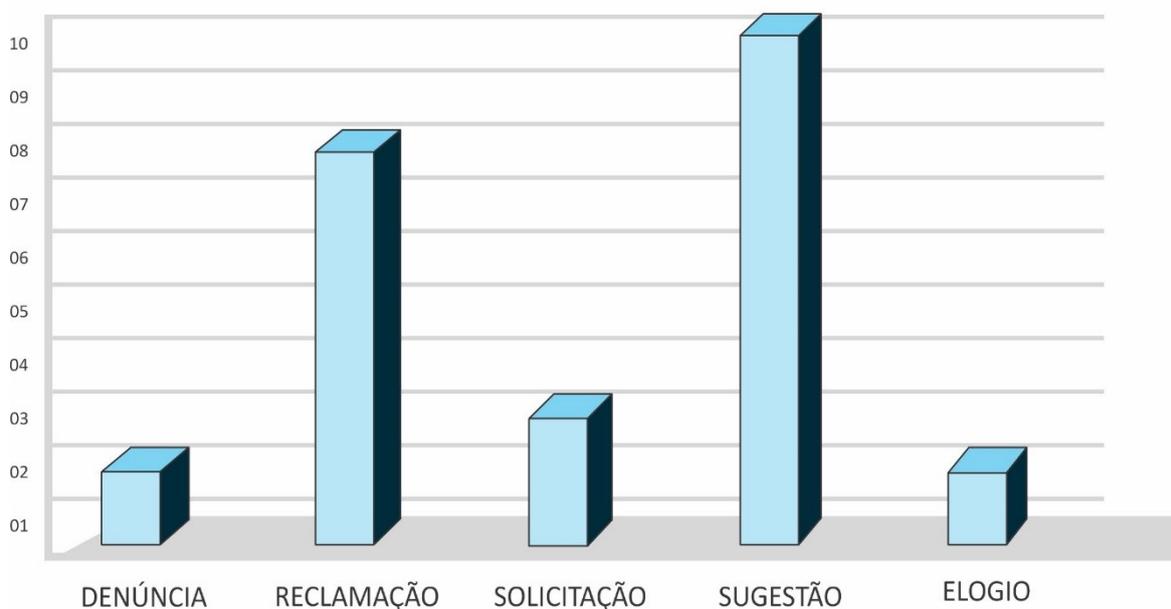
A Ouvidoria recebe manifestações por diversos meios como: presencial, telefone, watsapp, e-mail, mídias sociais, pesquisas e atividades itinerantes entre outros.

Total de Manifestações do período de Julho a Dezembro de 2019. No referido período foram registradas 27 manifestações de Ouvidoria. Demandas que configuraram Serviço de Atendimento ao Cidadão.

SEMESTRE	Jul a dez	Jan a jun
DEMANDAS REGISTRADAS	12	
DEMANDAS SAC	04	
PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS	11	
TOTAL DE DEMANDAS	27	

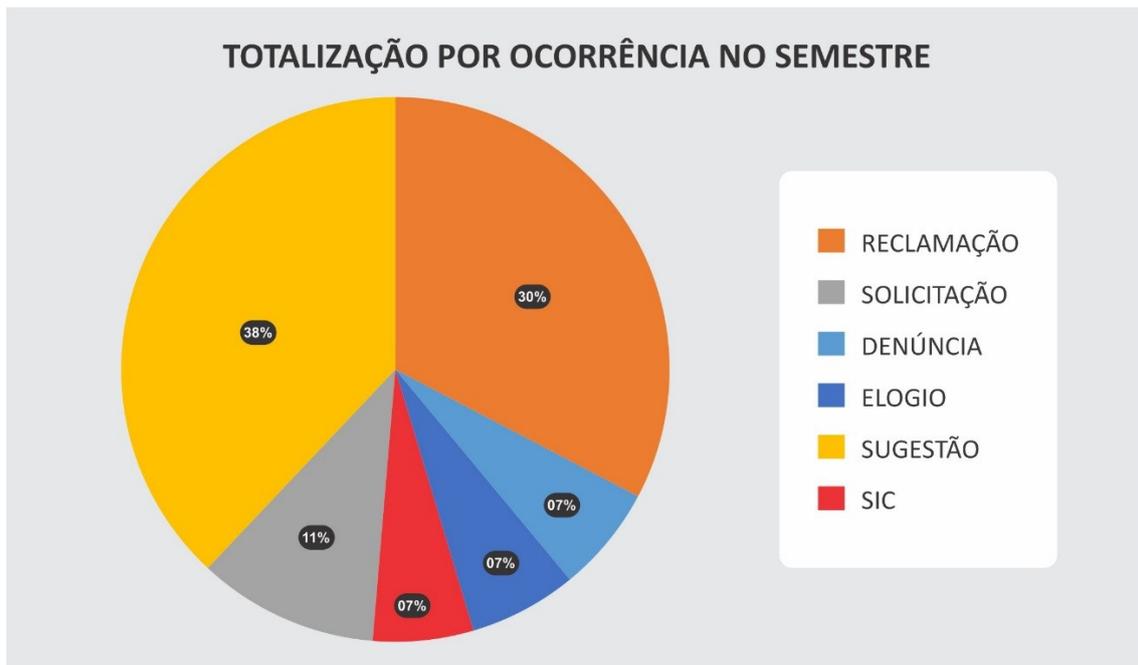
- No gráfico abaixo representa a totalização das demandas registradas no semestre.

Totalização por Ocorrência - 2º semestre 2019



## • Tipo de Manifestação

Considerando a quantidade de 27 manifestações registradas no trimestre, nesse item serão detalhadas por tipo de manifestação, que segue:



**Reclamação-** Segundo o motivo mais representativo que leva o cidadão a procurar a Ouvidoria, 30% de todos os registros, que foram referentes a: Deficiência no atendimento do serviço público; dificuldade de acesso a rede telefônica fixa, móvel e internet; Falta de fiscalização em Obras; Falta de acessibilidade, dentre outros.

**Solicitações-** Permanece em terceiro lugar entre os tipos de manifestação, participando 11% de todos os registros de Ouvidoria. O teor das suas demandas é pertinente ao atendimento primário de serviços ofertados como procedimentos, como orientações, publicidade, disponibilização de água potável na praça, dentre outros.

**Denúncias-** Representa 7% das demandas, as quais foram apuradas e esclarecidas no âmbito da ouvidoria, sem a confirmação dos fatos denunciados (utilização irregular de vale alimentação e nepotismo).

**Elogios-** Que também representa 7%, caracterizou elogios aos profissionais e Unidades.

**Sugestão-** Que representaram 38% das demandas o que demonstra o interesse do cidadão em auxiliar na gestão pública. Melhora na sinalização, na coleta do lixo, no uso de materiais, a divulgação da imagem do Município, no transporte de idosos e enfermos, disponibilização de berçário e centro de convivência de idosos, entre outros

**Sic** – Serviço de Informação ao Cidadão teve 7% das demandas questionando informações sobre cidadãos (endereços) e ocorrência de acidentes, entre outros.

#### • Os tipos de Classificação e os Assuntos registrados

No quadro abaixo demonstra as classificações registradas na Ouvidoria, bem como, as demandas com seus temas apresentadas.

<b>Classificação</b>	<b>Assunto</b>
Reclamação	Falta de Profissional
Reclamação	Melhora na Rede de Telefonia (4)
Reclamação	Fiscalização de Obras
Reclamação	Serviços Públicos prestado com deficiência
Reclamação	Acessibilidade para deficientes
Reclamação	Falta de Creche/Berçário
Denúncia	Refeição
Solicitação	Água Potável na Praça (2)
Solicitação	Acesso/Acessibilidade (2)

Sugestão	Divulgação dos serviços públicos prestados (2)
Solicitação	Equipamento
Solicitação	Transporte de Idosos Enfermos
Sugestão	Placas de identificação
Reclamação	Falta de CCI
Denúncia	Nepotismo
Reclamação	Falta de Fiscalização Obras
Sugestão	Comunicação dos Serviços Públicos
Elogio	Elogio (2)
SIC	Informações (2)

## • 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, as quais se comprometeram em 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 na Ouvidoria, 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**

Por ter iniciado as atividades no Município no ano 2019 as dificuldades em colher a opinião expressa do cidadão sobre o serviço público prestado tem sido difícil. Assim a forma utilizada de pesquisa com maior êxito na resposta do cidadão tem sido mediante contato telefônico onde um percentual de 9% tem recebido como Excelente, 74% tem recebido como Bom o atendimento dos serviços prestados, 14% como Regular e 3% 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 da clientela 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 os 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.