

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MUNICÍPIO DE CRUZALTENSE



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

PERÍODO EM ANÁLISE: 2022

PODER EXECUTIVO – CRUZALTENSE, RS

GESTORES RESPONSÁVEIS NO PERÍODO

JOAREZ LUÍS SANDRI
PREFEITO

ALTAIR FRANCISCO FONTANA
VICE-PREFEITO

SUMÁRIO:

1. APRESENTAÇÃO	4
2. LEGISLAÇÃO.....	6
3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E CONCEITOS.....	7
4. OUVIDORIA GERAL DO PODER EXECUTIVO	8
5. OUVIDOR GERAL	8
6. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	10
7. COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA	11
8. MISSÃO DA OUVIDORIA	12
9. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	13
10. AÇÕES DA OUVIDORIA	14
11. CANAIS DE ACESSO / ATENDIMENTO	15
12. REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	18
13. PRAZOS DE ATENDIMENTOS	18
14. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	19
15. EVOLUÇÃO MENSAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2022.	20
16. TIPOS DE ASSUNTOS REGISTRADOS- NÚMEROS	21
17. PRINCIPAIS CANAIS DE ENTRADA	22
18. STATUS DA DEMANDA.....	23
19. FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA	24
20. PESQUISA DE SATISFAÇÃO / AVALIAÇÃO	26
21. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	26
22. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO	26
23. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
24. RECOMENDAÇÕES	28
1. Detalhar as manifestações subdivididos por subassuntos	28
2. Avaliar os serviços prestados	28
3. Designar os membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos,.....	29
4. Manter Atualizada a Carta de Serviços	30
5. Realizar Campanhas Publicitárias	31
6. Implementar o Atendimento Via Chatbot	31
7. Utilizar um único sistema para os pedidos de acesso à informação.....	32
8. Divulgação da Ouvidoria como canal oficial de comunicação	32

1. APRESENTAÇÃO



As Ouvidorias Públicas têm se constituído em importante instrumento na luta pela garantia e reconhecimento dos direitos individuais e coletivos, tendo que são legítimos representantes da cidadania e por ela legitimados, já que é a participação, a ação do cidadão que lhe confere força perante a administração pública. Por outro lado, sua ação também contribui no fortalecimento da democracia na medida em que enfraquece a burocracia e o corporativismo torna público o Estado.

Conforme a Carta de Serviços da Ouvidoria do Senado do Senado Federal¹, as Ouvidorias são instrumentos de participação e de exercício da democracia presentes em diferentes níveis de governo. Elas representam uma importante ferramenta de gestão que, por meio de informações recebidas da população, ajudam a identificar desserviços, bem como bons exemplos na prestação dos serviços públicos, atuando, também, como uma fonte mediadora entre a população e as administrações. As ouvidorias são legitimadas como instâncias valiosas para a gestão, subsidiando ainda a formulação, a implementação e a avaliação de atuais e de novas gestões, o que propicia a elaboração e o aperfeiçoamento de suas perspectivas e ações.

Na elaboração do texto constitucional de 1988², conhecido como Constituição “Cidadã”, e, num período de redemocratização no Brasil, sob perspectivas da efetividade da participação popular, no sentido mais amplo do termo, ficava clara a abertura definitiva da administração à participação de todos, como podemos notar no inciso XXXIII³ do artigo 5º; “têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas as exceções;[...]”; e, no § 3º⁴ do artigo

¹<https://www12.senado.leg.br/institucional/ouvidoria/publicacoes-ouvidoria/Carta%20de%20Servicos%20da%20Ouvidoria%20-%20Senador%20Plinio.pdf/>

² https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

³ XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

⁴ § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

37, o qual prevê que “A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando sobre, entre outras questões, reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, manifestações sobre a garantia da manutenção de serviços de atendimento ao usuário, sobre o controle da qualidade dos serviços prestados [...] etc.”

Já em 2012, entra em vigor a Lei nº 12.527/2011⁵, Lei Geral de Acesso à Informação – LAI - que, com o objetivo de garantir definitivamente ao cidadão o pleno conhecimento acerca das ações do governo, missão e objetivos dos órgãos que o compõem, passa a definir quais informações são acessíveis e não acessíveis, fixar prazos para tratamento de solicitações, criar procedimentos para recursos, bem como condições para o cumprimento da lei.

Sob as constantes demandas trazidas pela população em geral, considerando- se a rápida informatização de informações, a administração pública, mesmo já legalmente bem estruturada para tratar do manejo das informações públicas, buscou, por meio da Lei nº 13.460/2017⁶, cuidar da participação, da proteção e da defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, sobretudo levando em consideração o caráter informativo de suas ações, conforme descrito, a exemplo, em seu artigo 7º e § 1º⁷, que “Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário”, a qual deve informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

⁵ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

⁶ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

⁷ § 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

2. LEGISLAÇÃO

LEI MUNICIPAL Nº 1.291, DE 30/07/2019: DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS PARA A PARTICIPAÇÃO, A PROTEÇÃO E A DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO PODER EXECUTIVO, INCLUSIVE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA INDIRETA, DE QUE TRATA A LEI Nº 13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017; E INSTITUI A OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO E O CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

LEI FEDERAL Nº 13.460 DE 26/06/2017 DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

LEI FEDERAL Nº 13.709 DE 14/08/2018 (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS), QUE DISPÕE SOBRE O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS, INCLUSIVE NOS MEIOS DIGITAIS, POR PESSOA NATURAL OU POR PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PÚBLICO OU PRIVADO, COM O OBJETIVO DE PROTEGER OS DIREITOS FUNDAMENTAIS DE LIBERDADE E DE PRIVACIDADE E O LIVRE DESENVOLVIMENTO DA PERSONALIDADE DA PESSOA NATURAL;

LEI FEDERAL Nº 13.726 DE 08/10/2018 (SIMPLIFICAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS), QUE RACIONALIZA ATOS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DOS PODERES DA UNIÃO, DOS ESTADOS, DO DISTRITO FEDERAL E DOS MUNICÍPIOS E INSTITUI O SELO DE DESBUROCRATIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO.

DECRETO FEDERAL Nº 9.492 DE 05/09/2018 QUE REGULAMENTA A LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017;

PORTARIA Nº 063, DE 10/08/2022: DESIGNA O OUVIDOR DO PODER EXECUTIVO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E CONCEITOS



I - **USUÁRIO**: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - **SERVIÇO PÚBLICO**: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - **AGENTE PÚBLICO**: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - **MANIFESTAÇÕES**: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - **RECLAMAÇÃO**: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - **DENÚNCIA**: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII - **SUGESTÃO**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - **ELOGIO**: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - **SOLICITAÇÃO**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 .

Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os **princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.**

4. OUVIDORIA GERAL DO PODER EXECUTIVO



A Ouvidoria Geral do Poder Executivo⁸, vinculada à **Secretaria de Administração e Finanças**, é o órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

5. OUVIDOR GERAL



A Ouvidoria do Município de Cruzaltense, cujas origens remontam a 2017, encontra-se em fase de consolidação, com constantes adaptações e implementações visando melhor atender as demandas.

Atualmente o servidor Ismael Bazanella atua como Ouvidor do Poder Executivo, sendo o membro titular da Ouvidoria-Geral.

São requisitos para ser integrante da Ouvidoria Geral:

- I - integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;
- II - ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- III - não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;

⁸<https://cruzaltense.cespro.com.br/visualizarDiploma.php?cdMunicipio=9715&cdDiploma=20191291&NroLei=1.291&Word=0&Word2=>

- IV- não estar respondendo processo administrativo;
- V – não ter sido condenado em processo administrativo nos últimos cinco anos;
- VI - estar investido em cargo de provimento efetivo e estável; preferencialmente com capacitação específica para exercício das atribuições.
- VII – as atribuições do cargo do(s) servidor(es) devem ter relação com as atividades a serem exercidas.

Quando ocorrer afastamento ou impedimento legal do titular da Ouvidoria Geral, as atividades serão realizadas por um o substituto.

Os integrantes da Ouvidoria Geral são designados pelo período de dois anos podendo ser reconduzido por períodos iguais e sucessivos. Após este período, se não houver a designação de novos integrantes, no prazo máximo de 10 dias, e desde que não haja manifestação em contrário, os integrantes atuais ficarão automaticamente reconduzidos.

A Ouvidoria Geral possui as seguintes prerrogativas:

- I – autonomia e independência funcional;
- II – recondução ao cargo, por igual ou sucessivos períodos.
- III – vedação da dispensa imotivada a partir da publicação da portaria de designação, exceto se:

- Sofrer condenação judicial transitada em julgado ou de processo administrativo disciplinar, que lhe impeça o exercício das atribuições regulares;
- Descumprir suas atribuições, reconhecidos em decisão fundamentada do Chefe do Poder Executivo Municipal, após o devido processo legal;
- Pedido voluntário de dispensa do servidor.
- Pedido de exoneração do servidor.
- Qualquer outro motivo que ensejar a vacância do cargo.

O Ouvidor do Poder Executivo é o membro titular da Ouvidoria-Geral.

Compete ao Ouvidor:

- I – propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;
- II – requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da Lei;
- III – recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;
- IV – recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;
- V – celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

6. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA



São atribuições da Ouvidoria:

- I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;
- II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

7. COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA



Compete à Ouvidoria Geral do Poder Executivo:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

V - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria deve:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

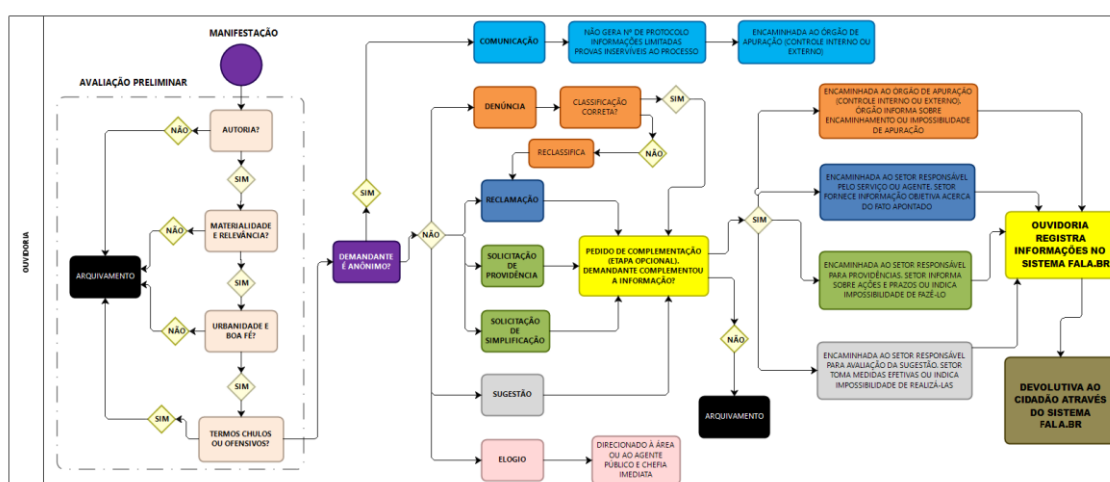
II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

8. MISSÃO DA OUVIDORIA



Orientada por princípios e fundamentos previstos no ordenamento jurídico brasileiro, a Ouvidoria tem a missão de ser um canal aberto e direto de comunicação da sociedade com o Município e de fomentar a participação do cidadão no processo de aprimoramento dos serviços.

9. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos da Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei.

No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

A manifestação sobre matéria alheia à competência do órgão ou entidade em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria Geral do Poder Executivo para que faça o encaminhamento adequado.

10. AÇÕES DA OUVIDORIA



Durante o período de 2022, a Ouvidoria Geral do Município desenvolveu diversas ações, entre as quais destacamos:

I – Formulação e expedição de atos relativos ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II – Monitoramento da atuação de ações de ouvidoria quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III – Promoção de políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV – Verificação das informações disponibilizadas pela ouvidoria;

V - Monitoramento da adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

VI – Recebimento, análise e respostas, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II – Elaboração do relatório de gestão, com a consolidação das informações.

11. CANAIS DE ACESSO / ATENDIMENTO

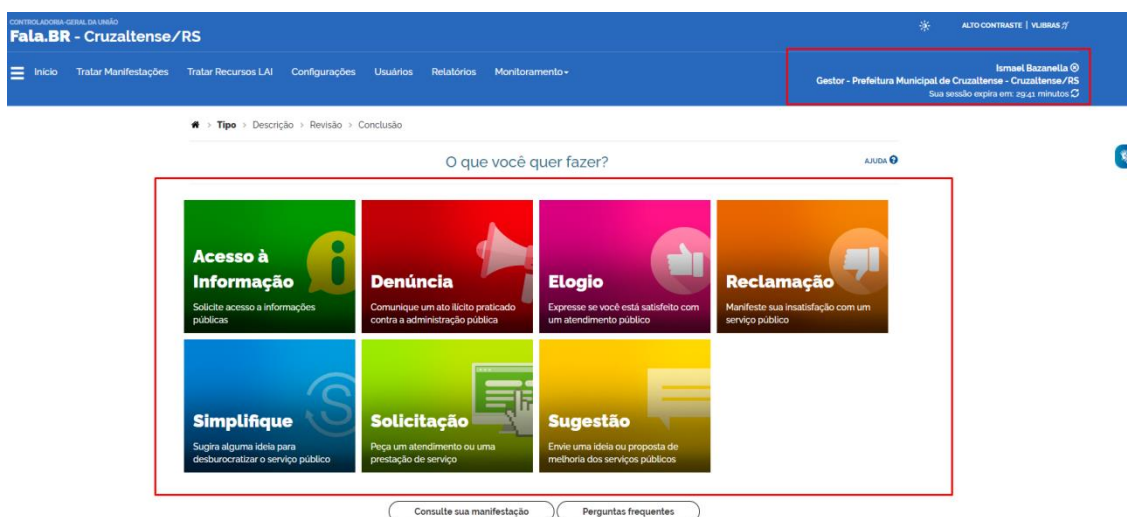


Com o objetivo de facilitar a comunicação entre a sociedade e a Administração, a Ouvidoria disponibiliza diversas formas de contato:

As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I – por meio de formulário eletrônico;
- II – por correspondência convencional;
- III – no posto de atendimento presencial;

FALA.BR / e-Ouv



A Ouvidoria é responsável por receber os seguintes tipos de manifestações:

- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS:** requerimento de adoção de providência.
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço prestado.
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- **SIMPLIFIQUE:** solicitação para simplificar serviços prestados.
- **SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** Pedidos de acesso às informações que não estão disponibilizadas de maneira ativa na internet.

e-Mail

As demandas de Ouvidoria também são recebidas por meio do endereço eletrônico ouvidoria@cruzaltense.rs.gov.br.

Telefone

As demandas de Ouvidoria também são recebidas por meio de telefone, (54) 991048921.

Presencial ou por Via Postal

As demandas de Ouvidoria também são recebidas de forma presencial, disponível a qualquer cidadão, de segunda a sexta-feira, das 9h às 11h e das 14h às 16h, no endereço da Ouvidoria.

As eventuais manifestações recebidas por escrito, por telefone, por Via Postal ou em atendimento presencial são inseridas no Fala.BR / e-Ouv para tramitação.

Acesso à Informação

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, em sua maioria, por meio do sistema Fala.br / e-Ouv, com interface disponível na internet em www.cruzaltense.rs.gov.br.



Formulários para Pedido de Acesso à Informação

Pedido de acesso à informação - Pessoa Natural: [DOC](#) | [ODT](#)

Pedido de acesso à informação - Pessoa Jurídica: [DOC](#) | [ODT](#)

Formulários para Recurso a pedido de Acesso à Informação

Recurso referente a pedido de acesso - Pessoa Natural: [DOC](#) | [ODT](#)

Recurso referente a pedido de acesso - Pessoa Jurídica: [DOC](#) | [ODT](#)

Formulários para Reclamação

Reclamação - Pessoa Natural: [DOC](#) | [ODT](#)

Reclamação - Pessoa Jurídica: [DOC](#) | [ODT](#)

Formulários para pedido de desclassificação ou reavaliação e recursos

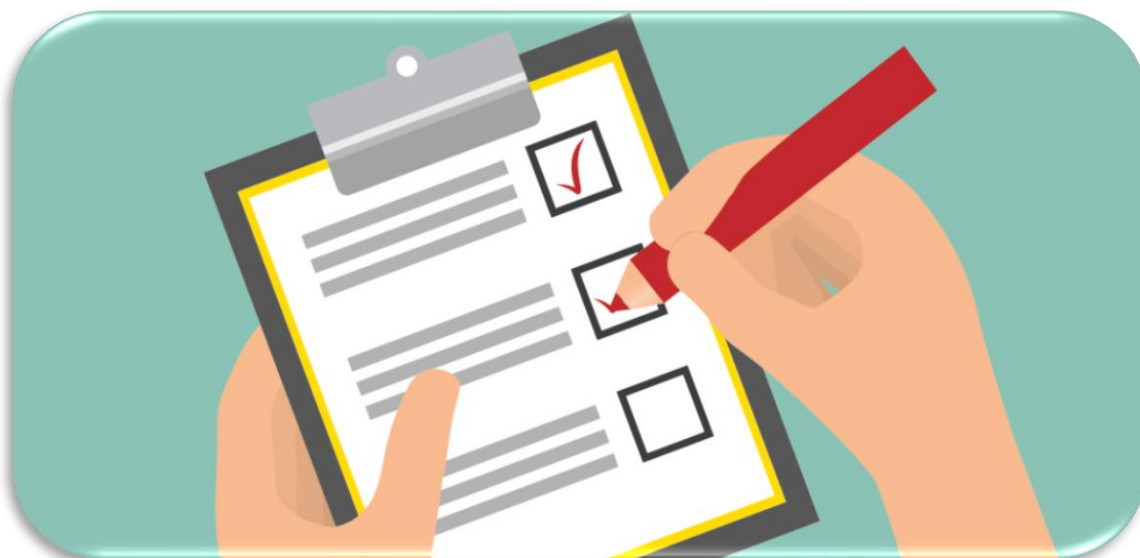
Pedido de desclassificação ou reavaliação - Pessoa Natural: [DOC | ODT](#)

Pedido de desclassificação ou reavaliação - Pessoa Jurídica: [DOC | ODT](#)

Recurso referente a pedido de desclassificação - Pessoa Natural: [DOC | ODT](#)

Recurso referente a pedido de desclassificação - Pessoa Jurídica: [DOC | ODT](#)

12. REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO



Para o registro de qualquer manifestação na Ouvidoria, não é exigido qualquer tipo de documento de identificação do cidadão, mas é importante o fornecimento de algumas informações, como nome e uma forma de contato para que o cadastro não seja anônimo e a resposta seja enviada. Informações de perfis, como gênero, UF, faixa etária e escolaridade, são solicitadas pela Ouvidoria de forma a alimentar os relatórios de gestão e promover o controle social por meio da participação popular.

13. PRAZOS DE ATENDIMENTOS



A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até **30 (trinta dias)** contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

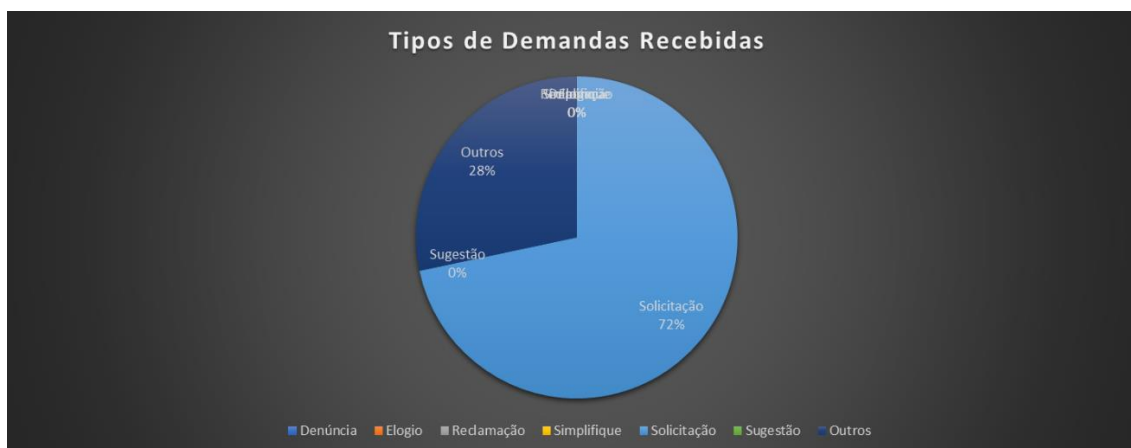
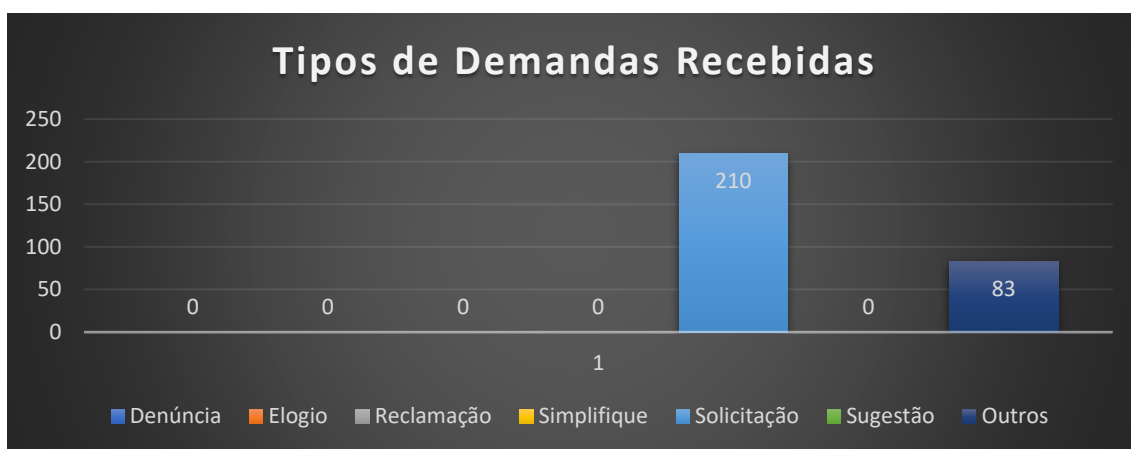
Já para as solicitações com base na Lei de Acesso à informação – LAI, de acordo com o seu artigo 11, o órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder a informação de imediato e, não sendo possível conceder esse tipo de acesso, deverá fazê-lo em prazo não superior a 20 (vinte) dias. Esse prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

14. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS



Durante o período em análise, foram recebidas o total de **293** manifestações. Abaixo, apresentamos os gráficos com os tipos de abordagem das manifestações registradas na Ouvidoria:

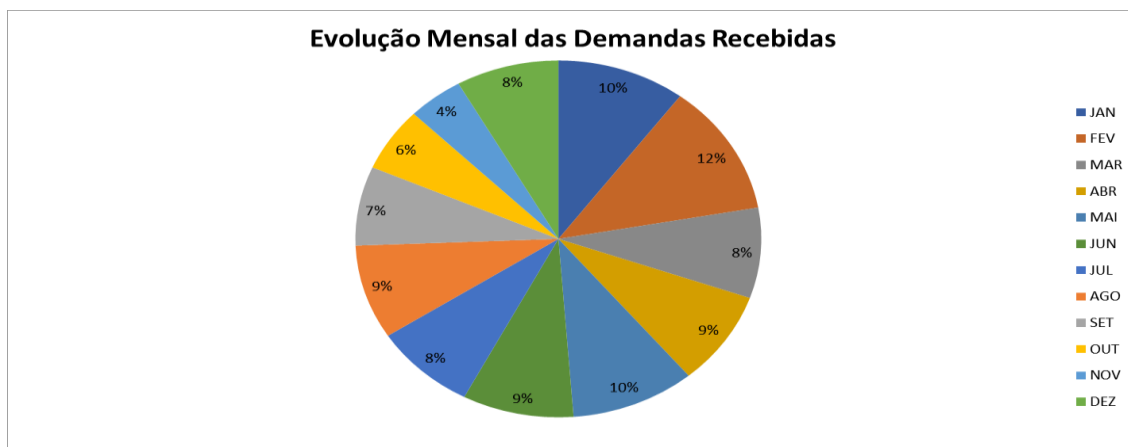
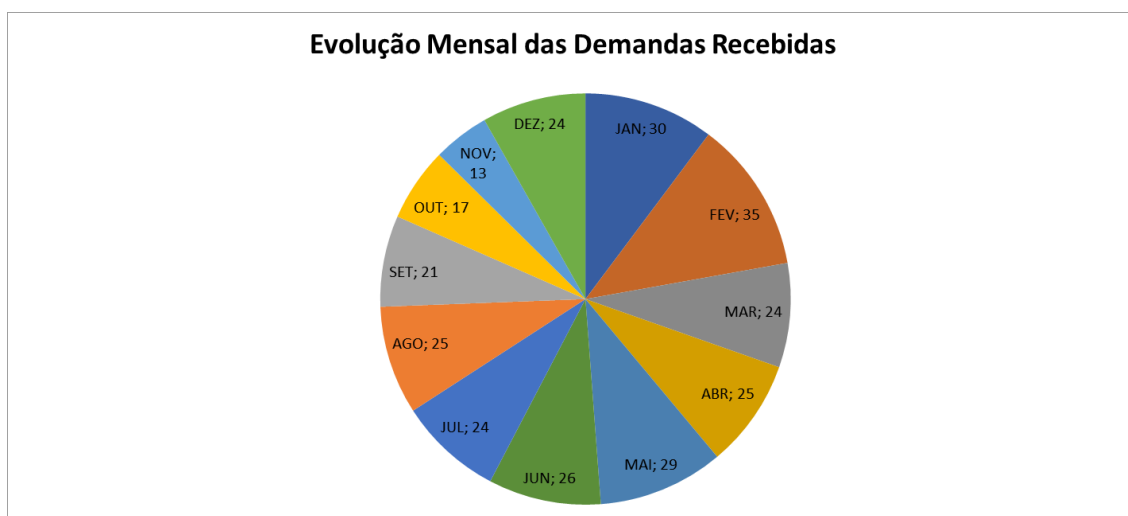
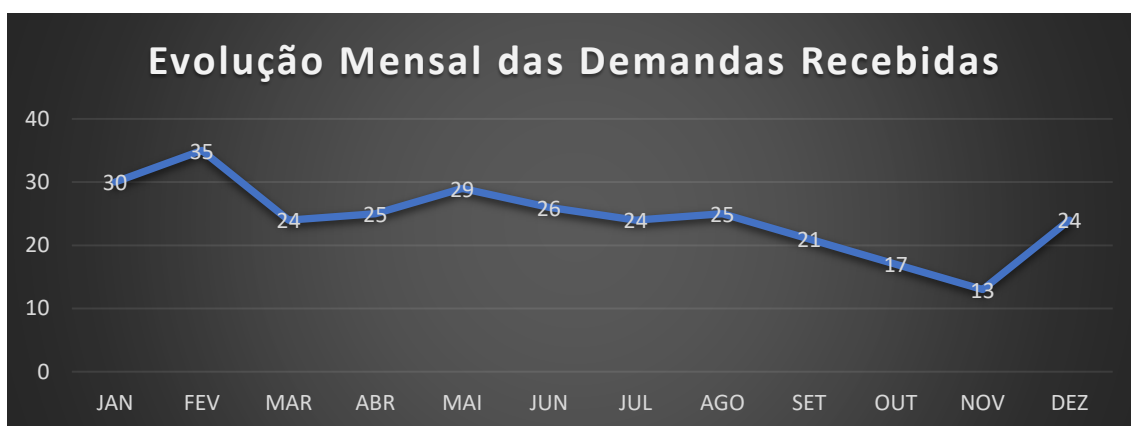
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncia													0
Elogio													0
Reclamação													0
Simplifique													0
Solicitação	17	23	15	18	19	20	21	19	13	14	11	20	210
Sugestão													0
Outros	13	12	9	7	10	6	3	6	8	3	2	4	83
TOTAL	30	35	24	25	29	26	24	25	21	17	13	24	293



15. EVOLUÇÃO MENSAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2022.

No demonstrativo de evolução das demandas, é possível observar que o maior número de registro foi no mês de **Janeiro e Fevereiro** e que **Novembro** foi o mês com menor ingresso de manifestações do sistema.

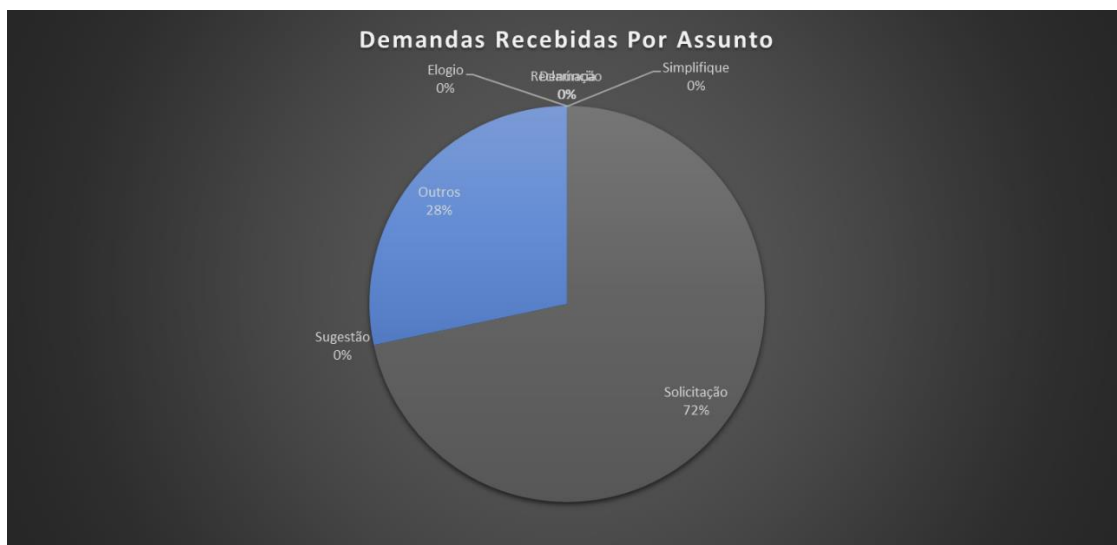
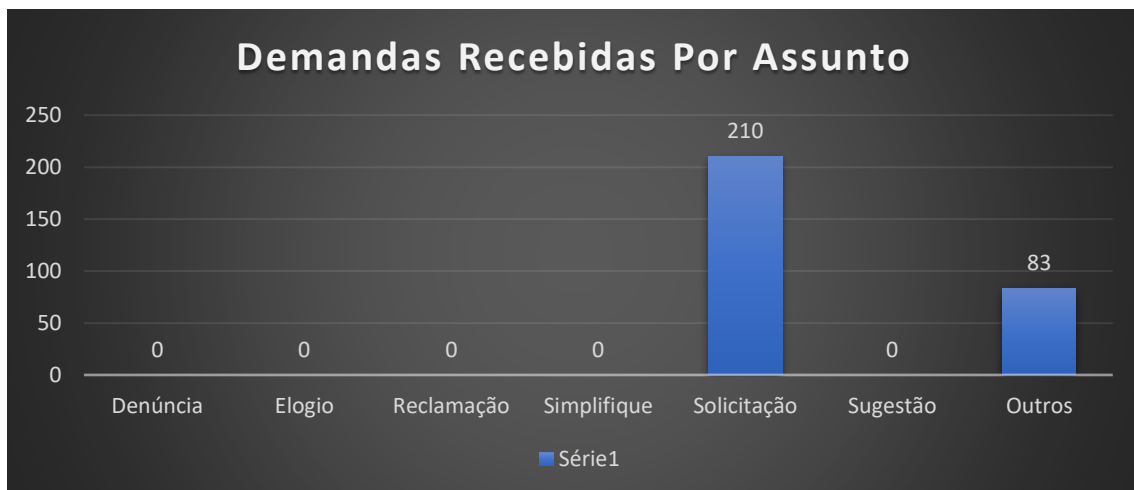
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncia													0
Elogio													0
Reclamação													0
Simplifique													0
Solicitação	17	23	15	18	19	20	21	19	13	14	11	20	210
Sugestão													0
Outros	13	12	9	7	10	6	3	6	8	3	2	4	83
TOTAL	30	35	24	25	29	26	24	25	21	17	13	24	293



16. TIPOS DE ASSUNTOS REGISTRADOS- NÚMEROS

Abaixo, apresentamos os gráficos com os assuntos mais abordados nas manifestações registradas nos diversos canais da Ouvidoria no período em exame.

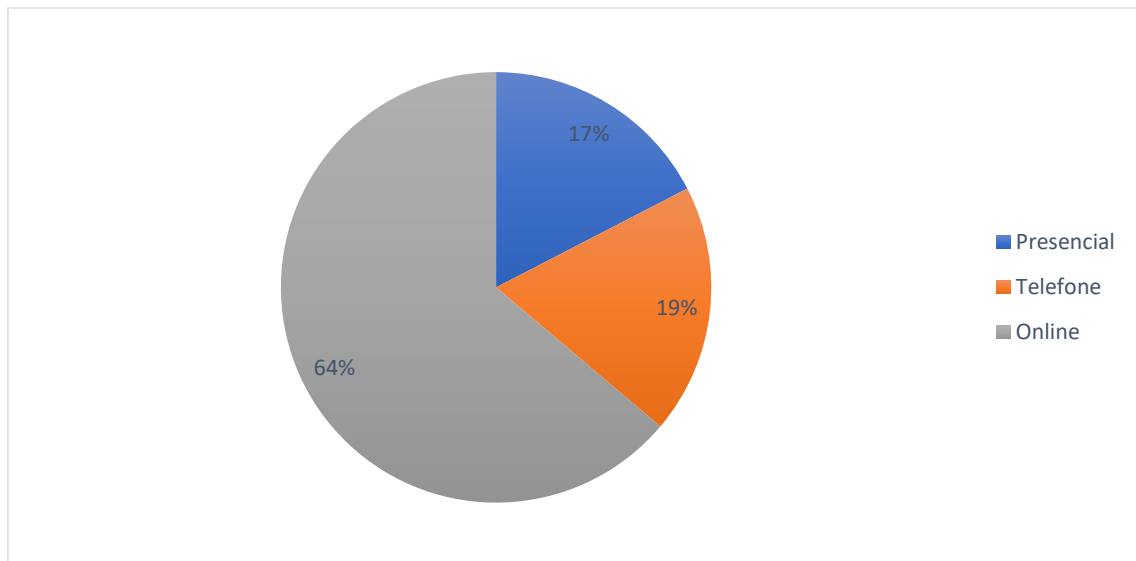
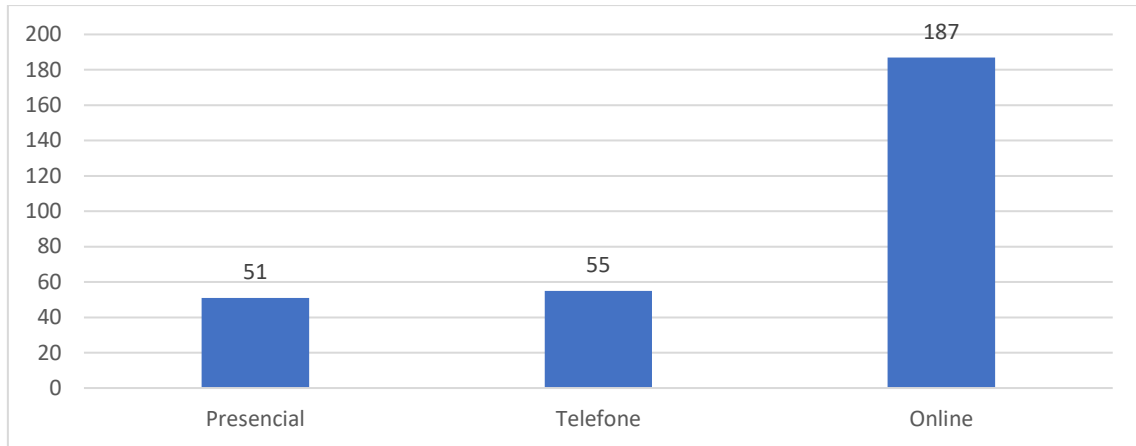
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncia													0
Elogio													0
Reclamação													0
Simplifique													0
Solicitação	17	23	15	18	19	20	21	19	13	14	11	20	210
Sugestão													0
Outros	13	12	9	7	10	6	3	6	8	3	2	4	83
TOTAL	30	35	24	25	29	26	24	25	21	17	13	24	293



17. PRINCIPAIS CANAIS DE ENTRADA

As demandas recebidas por e-mail, protocolo eletrônico, Telefone, WhatsApp, presencial, e pelo sistema eletrônico do canal da Ouvidoria FALA.BR.

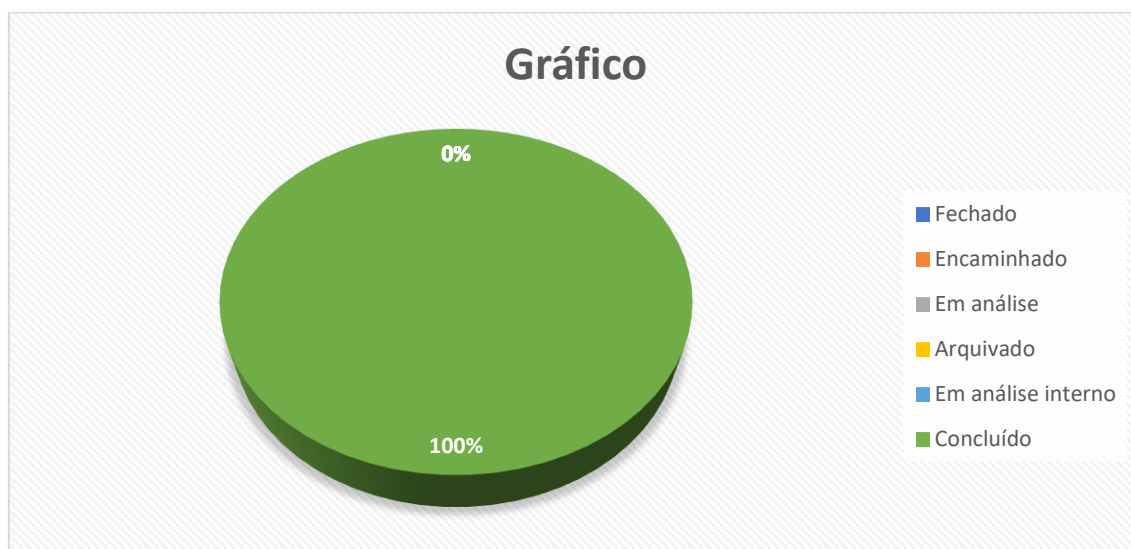
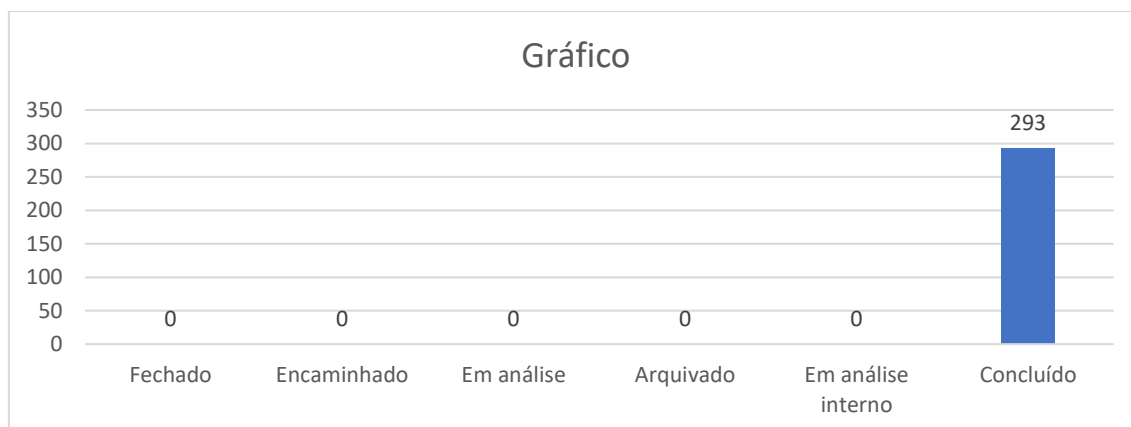
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Presencial	3	5	9	5	7	4	5	3	2	2	2	4	51
Telefone	7	7	5	3	9	5	4	5	3	3	2	2	55
Online	20	23	10	17	13	17	15	17	16	12	9	18	187
TOTAL	30	35	24	25	29	26	24	25	21	17	13	24	293



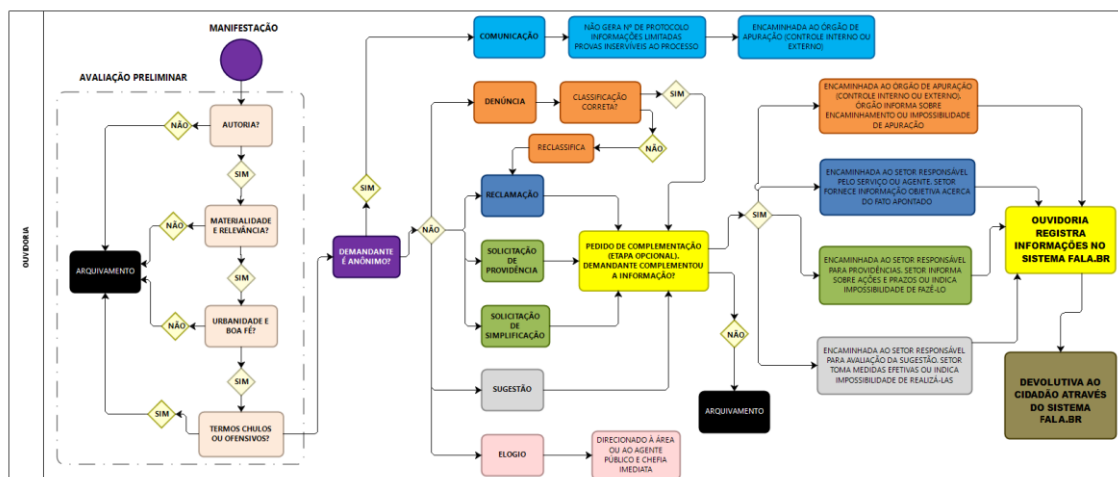
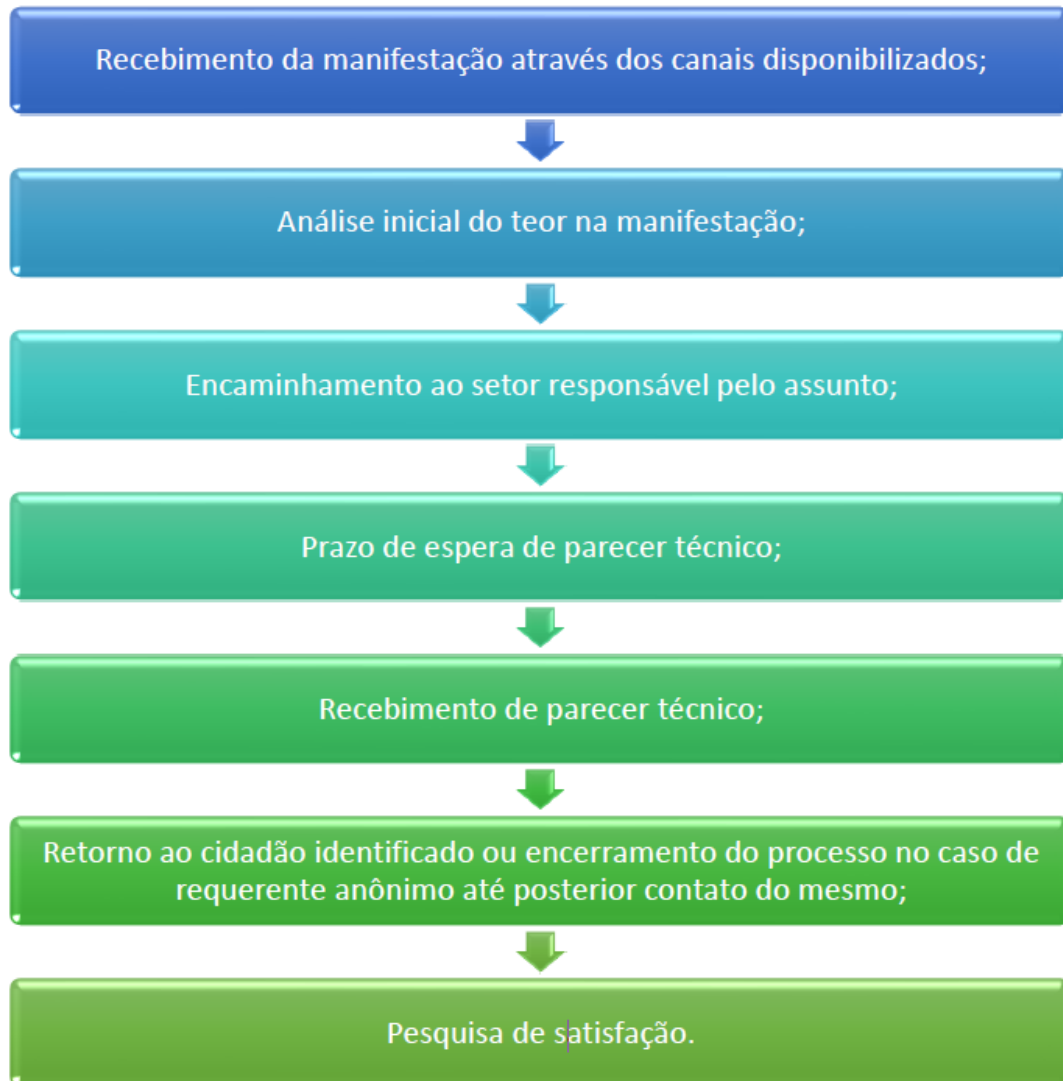
18. STATUS DA DEMANDA

No período em análise, a demanda da Ouvidoria apresenta um cenário positivo referente ao “status” da demanda, indicando que 100% das demandas estão concluídas, significando que a demanda já foi respondida pela área competente e que a mesma já foi informada ao cidadão reclamante.

STATUS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Fechado													0
Encaminhado													0
Em análise													0
Arquivado													0
Em análise interno													0
Concluído	30	35	24	25	29	26	24	25	21	17	13	24	293
													0
TOTAL	30	35	24	25	29	26	24	25	21	17	13	24	293



19. FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final;
- V - ciência ao usuário.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto de 30 dias, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

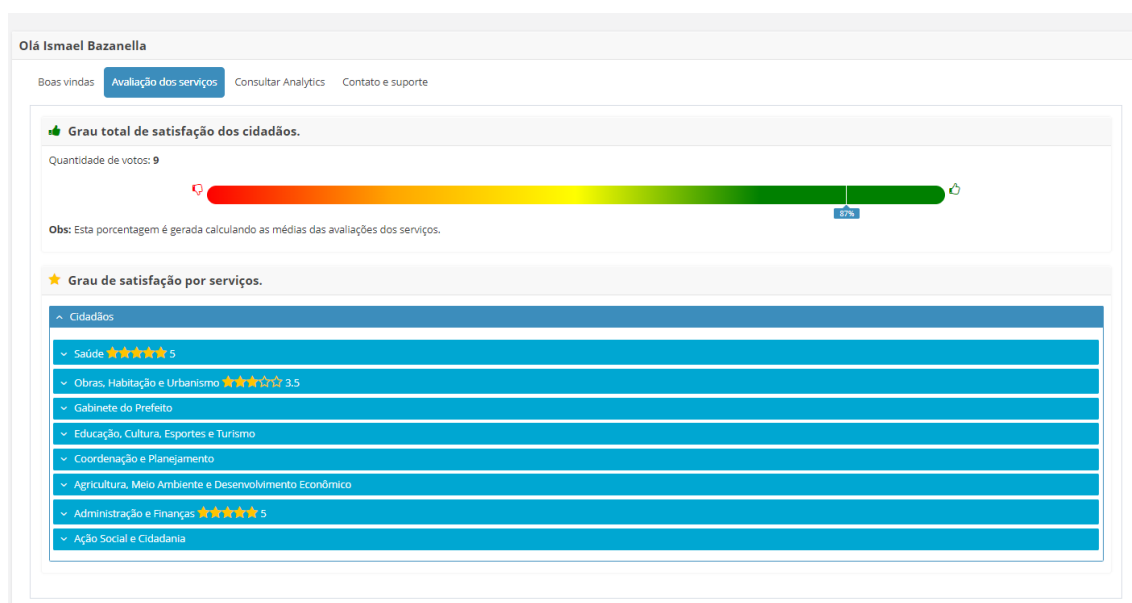
A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

Esgotado o prazo sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

O órgão competente encaminhará à Ouvidoria Geral do Poder Executivo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

20. PESQUISA DE SATISFAÇÃO / AVALIAÇÃO



21. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Nada a constar.

22. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Em todos os casos a Administração procurou atender de imediato às manifestações.

23. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após análise do relatório acima exposto, constata-se que a Ouvidoria tem exercido um importante papel de intercâmbio e apoio junto ao Município.

Há uma análise criteriosa das manifestações recebidas na busca de providências cabíveis junto à gestão, consolidando o atendimento as pessoas e a acessibilidade universal por meio do acolhimento e da agilidade no encaminhamento da demanda.

Foram implementadas pesquisas / avaliações específicas (serviço por serviço) para verificar o grau de satisfação dos cidadãos atendidos pela Ouvidoria, informando a resposta dos problemas manifestados, a fim de que a Ouvidoria Municipal obtenha um melhor resultado.

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria encontra-se parcialmente estruturada para atendimento das demandas, mas ainda há necessidade de aprimoramentos em elementos que julgamos ser essenciais para o bom andamento dos trabalhos realizados.

Houve avanço considerável na troca do sistema, pela utilização do sistema e-ouv / Fala.BR, o que deverá trazer impactos mais perceptíveis doravante.

Atualmente, a Ouvidoria atua como um canal de escuta qualificada entre cidadão e órgãos, promove a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade e ainda aprimora os procedimentos de trabalho. Esse canal de Ouvidoria ganha cada vez mais espaço, pois o cidadão se torna cada vez mais participativo.

Ressalta-se que todas as demandas cadastradas foram encerradas com os seus devidos encaminhamentos e/ou, quando foi o caso, seu arquivamento. As demandas recebidas foram analisadas e diligenciadas por meio de rotinas inspiradas na nova ótica da Lei n. 13.460/2017, denominada de Código de Defesa do Usuário de Serviços, dentro dos prazos previstos.

Dessa feita, visando a uma gestão participativa, acessível e transparente, pautada pela ética, confiabilidade, respeito e cordialidade, a Ouvidoria tem buscado atingir a excelência no fomento do controle social, sendo instrumento efetivo, eficaz e eficiente do regime democrático.

Além das demandas recebidas no e-Ouv / Fala.BR, também são recebidas demandas no Portal do TCE/RS.

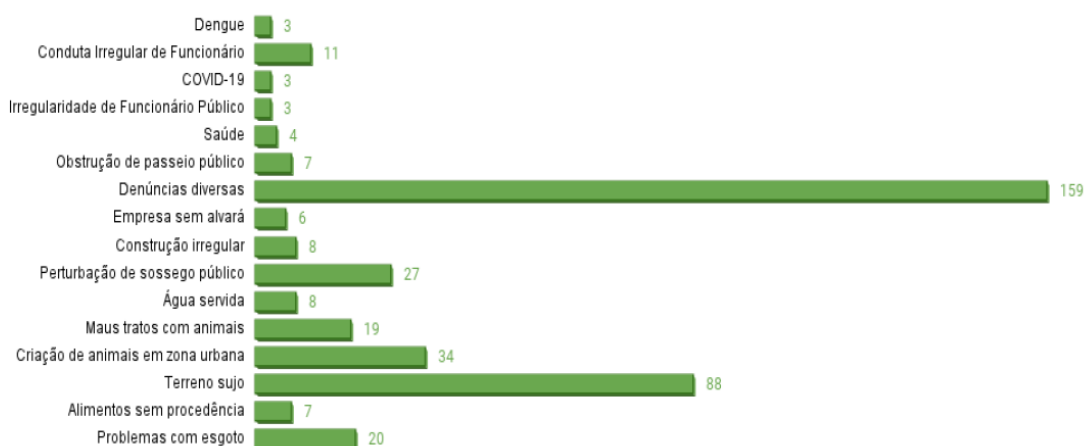
Com o intuito de aperfeiçoar os serviços prestados por essa ouvidoria, recomendamos que seja providenciadas soluções para os itens a seguir:

24. RECOMENDAÇÕES

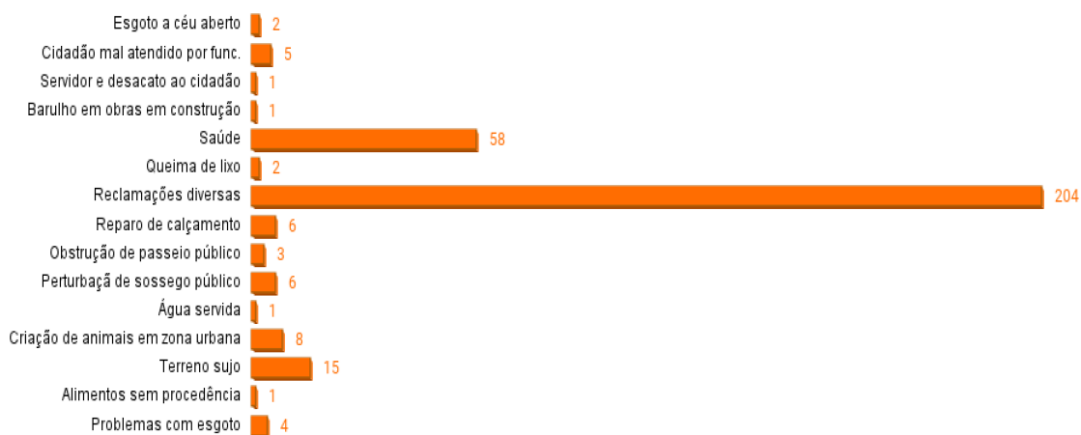
Com base na legislação em vigor e manifestações encaminhadas a esta Ouvidoria, recomenda-se o seguinte:

1. Detalhar as manifestações subdivididos por subassuntos

Exemplo: Denúncias



Exemplo: Reclamações:



2. Avaliar os serviços prestados

Os órgãos (Secretarias / Setores / Unidades) deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV – quantidade de manifestações de usuários;

V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

A avaliação deverá ser realizada por pesquisa de satisfação feita, **no mínimo, a cada um ano**, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Conforme definido em lei, esta avaliação **não será realizada pela Ouvidoria Geral**. Cada Secretaria / Órgão / Unidade deverá adotar providências para a sua execução.

Os resultados estatísticos deverão ser disponibilizados no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.

O resultado da avaliação servirá de subsídio para orientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Vale destacar que foi implementada a Carta de Serviços no Portal Cruzaltense.

<https://www.cruzaltense.rs.gov.br/carta-servico/categoria>

Nesse formulário é possível o usuário do serviço fazer a avaliação, bem como inserir outras informações / comentários que possam ajudar a administração no melhoramento do serviço.

3. Designar os membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos,

Consoante o art. 28, da Lei Municipal nº 1.291/19, de 30 de julho de 2019, é necessário designar os membros do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observando os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, sendo:

I – 2 (dois) representantes dos usuários de serviços públicos;

II – 2 (dois) representantes do Poder Executivo, sendo:

a) 1 (um) membro da Ouvidoria-Geral do Poder Executivo;

b) 1 (um) membro da Secretaria Municipal de Administração e Finanças;

Conforme a lei supracitada, os representantes do Poder Executivo serão indicados pelo Prefeito. Por outro lado, a escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no veículo de imprensa oficial e em jornal de circulação local, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação.

4. Manter Atualizada a Carta de Serviços



De acordo com o art. 20, da Lei Municipal nº 1.291/19, de 30 de julho de 2019, os órgãos e entidades divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas relacionadas a:

- I** - serviços oferecidos;
- II** - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III** - principais etapas para processamento do serviço;
- IV** - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V** - forma de prestação do serviço;
- VI** - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I** - prioridades de atendimento;
- II** - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III** - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV** - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V** - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Diante disso, é necessário que a Carta de Serviços ao Usuário seja atualizada pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público

anualmente ou sempre que houver alteração com relação ao serviço, bem como seja disponibilizada no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, nos termos do artigo 7º da Lei 13.460/2017; c/c os arts. 21 a 23 da Lei Municipal nº 1.291/19, de 30 de julho de 2019.

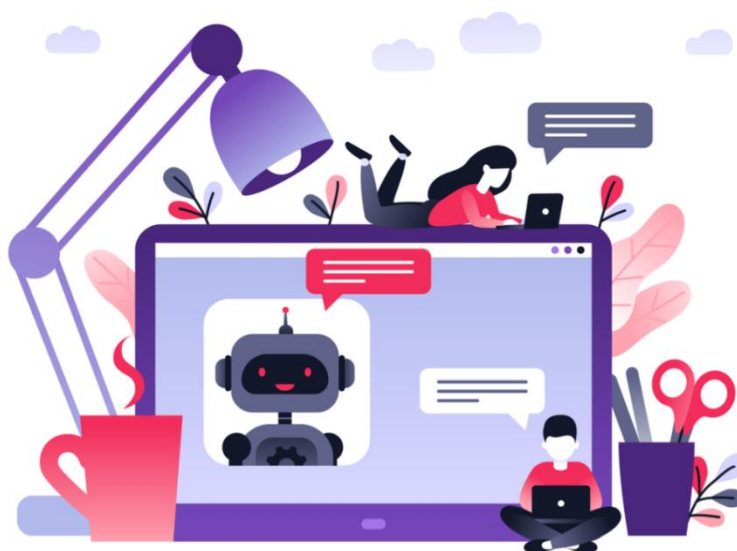
5. Realizar Campanhas Publicitárias



Divulgar os canais de comunicação da Ouvidoria (Whatsapp, Instagram, Facebook, E-mail e site) com o intuito de torná-los conhecidos pela sociedade, e consequentemente, ampliar o número de demandas recebidas.

Trazer visibilidade para ações da Ouvidoria e do Município, por meio da promoção de peças publicitárias, tais como cartazes digitais, vídeos, jingle, anúncios, spot, banner, painel, encarte, etc.

6. Implementar o Atendimento Via Chatbot



Chatbot é um programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas. O objetivo é responder as perguntas de tal forma que as pessoas tenha a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um programa de computador.

Com o chatbot é possível automatizar tarefas repetitivas e burocráticas, como dúvidas frequentes, na forma de diálogo pré-definido entre usuário e um “robô”. Um exemplo é a Siri da Apple.

Com a implantação, a ouvidoria já poderia entrar na análise direta das manifestações, respondendo em caráter emergencial, o que é improcedente. Por outro lado, havendo procedência, após a análise dos requisitos de admissibilidade, dada a fase de encaminhamento, a manifestação estaria pronta para ser enviada aos setores competentes.

7. Utilizar um único sistema para os pedidos de acesso à informação

Todos os pedidos feitos com base na Lei de Acesso à Informação devem ser inseridos em um único sistema, que servirá com uma porta de entrada única para as solicitações do Poder Executivo.

Isso significa que, independentemente do meio pelo qual o órgão recebeu o requerimento (balcão, carta, telefone, e-mail, ouvidoria, etc.), ele deve ser necessariamente registrado no Sistema.

Por isso, caso o órgão receba um pedido com base na Lei de Acesso à Informação por outro meio, deverá imediatamente cadastrá-lo no Sistema.

8. Divulgação da Ouvidoria como canal oficial de comunicação

O incentivo à população de utilização dos canais digitais de comunicação com a Ouvidoria, visto que a informatização agrega valor ao órgão e facilita e agiliza a comunicação.

A Ouvidoria reitera seu compromisso com o cidadão em ser canal de entrada e comunicação entre a gestão e a Administração e segue comprometida com a resolução das demandas e quanto ao cumprimento dos prazos.

Cruzaltense, RS, **30/12/2022**.

Joarez Luís Sandri
Prefeito

Ismael Bazanella
Ouvidor do Poder Executivo