RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Referência Exercício de 2021

INTRODUÇÃO - Em atendimento ao Art. 10 e Art. 11 do Regimento Interno da Ouvidoria de Venâncio Aires, estabelecido através do Decreto Municipal nº 7.613, de 09 de abril de 2021; e, Lei Municipal nº 5.248, de 06 de março de 2013, que regula o Acesso à Informação no âmbito do município de Venâncio Aires. A Ouvidoria Municipal apresenta o presente Relatório Anual de Gestão, referente ao exercício de 2021; para fins de consolidação de dados quanto ao recebimento, análise e respostas às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, visando ainda, o apontamento de falhas e sugestões de melhorias na prestação de serviços públicos oferecidos pela Municipalidade. Salientamos que de conformidade como Regimento Interno da Ouvidoria, as demandas são recebidas, analisadas e encaminhadas ao órgão responsável pelo tratamento da demanda, sendo que cada órgão tem um servidor titular e um suplente (Serviço Setorial Ouvidoria da Secretaria), nomeados mediante Portaria, encarregados de receber do Ouvidor as manifestações relacionadas ao órgão e dar o devido retorno nos prazos estabelecidos.

I. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, ANALISADAS, TRATADAS E RESPONDIDAS

Os números aqui apresentados referem-se as demandas registradas a partir do mês de abril/2021, quando houve a troca do Sistema (não houve a migração de dados anteriores a esta data); anteriormente era usado o Sistema "FISCALE", com a troca, passou-se a utilizar a Plataforma da Controladoria Geral da União - Sistema Fala.Br/CGU; a partir do mês de abri portanto, estabeleceu-se os controles sobre as demandas, desde a manifestação inicial até a resposta final ao demandante. Sendo que a demanda é registrada pelo usuário (requerente) através o site do Município ou diretamente na Plataforma Fala.Br/CGU, podendo ser registrada pelo Ouvidor a pedido do usuário mediante identificação deste (dados que ficam sob o controle do Ouvidor, somente para o cadastro e registro da manifestação); após o recebimento da demanda na Ouvidora, esta abre um processo Interno no Sistema da Prefeitura - GRP, para viabilizar o trâmite entre a ouvidoria e os órgãos responsáveis pelo tratamento das demandas (Serviço setorial Ouvidora das Secretarias), que após o tratamento retornam à Ouvidoria, com a resposta/resolução através do Sistema GRP, a Ouvidoria recebe, analisa a resposta/resolução e encaminha resposta ao usuário (ou retorna ao órgão para complemento), através dos canais cadastrados (Plataforma Fala.Br/CGU, e-mail e/ou telefone), encerra o atendimento no Fala.Br/CGU e no Sistema GRP.

Durante o exercício de 2021, foram registradas 360 (trezentos e sessenta) demandas de ouvidoria, compreendendo: 06 (seis) sugestões; 34 (trina e quatro) denúncias; 144 (cento e quarenta e quatro) solicitações; e, 176 (cento e setenta e seis) reclamações, conforme quadro abaixo.

Manifestações	Quant.	%
Denúncias	34	9,44%
Elogios	0	0,00%
Reclamações	176	48,89%
Solicitações	144	40,00%
Sugestões	6	1,67%
TOTAL	**360**	**100,00%**

Manifestações de Ouvidoria 2021.

Das demandas recebidas: Destacam-se as Manifestações do tipo "reclamação" representando 48,89% das demandas, seguida do tipo "Solicitação" com 40%. Cabe destacar que as demandas registradas pelos usuários na Plataforma Fala.Br/CGU como do tipo" denúncia", na sua grande maioria, eram demandas do tipo "reclamações" sob a ótica da CGU; uma vez que não se referiam a indícios de ato ilícito praticado contra a administração pública, mas sim, de insatisfação com um serviço público prestado ou com a falta deste, como por exemplo pedidos para fiscalização a estabelecimentos ou fiscalização em questões ambientais, estas também classificadas no sistema Fala.Br/CGU com Comunicação chegou ao índice de 9,44%, e, manifestação do tipo "sugestão" com 1,67%. Outro fator importante a se destacar são as manifestações registradas de forma anônima que totalizaram 87 demandas, representando 24%.

Análise, Tratamento e Resposta: Todas as manifestações de Ouvidoria recebidas pelo Município foram devidamente analisadas, encaminhadas aos órgãos responsáveis pelo tratamento (Secretarias - Serviço Setorial Ouvidoria) e respondidas, conforme o quadro geral abaixo, que mostra a distribuição quantitativa das demandas nos respectivos órgãos.

Ouvidoria Setorial	Pendente	Atrasado	Encerrado	Total Sec.	II G. Ret.	III TMR	Não Resol.	%	+ 30 dias	%
Administração			20	20	100,00%	15		0%	2	10%
Cultura			1	1	100,00%	41	1	100%	1	100%
Des. Econômico			1	1	100,00%	8				
Des. Rural			5	5	100,00%	4				
Educação			3	3	100,00%	2				
Fazenda			32	32	100,00%	7				
Habitação			5	5	100,00%	6				
SISP			77	77	100,00%	35	18	23%	39	51%
Meio Ambiente			66	66	100,00%	26	18	27%	22	33%
Planejamento			30	30	100,00%	18	11	37%	8	27%
Segurança			18	18	100,00%	10	6	33%	4	22%
Gabinete Prefeito			15	15	100,00%	12			1	7%
Central de Projetos				0						
Comunicação				0						
Controle Interno				0						
Previdência				0						
Procuradoria			1	1	100,00%	4				
SISP/Iluminação			52	52	100,00%	27	7	13%	13	25%
Iluminação Pública			8	8	100,00%	48			8	100%
Saúde			26	26	100,00%	10	1	4%	1	4%
TOTAL GERAL	**0**	**0**	**360**	**360**	**100,00%**	**23**	**62**	**17%**	**99**	**28%**

Quadro Geral das Manifestações de Ouvidoria 2021.

Analisando o quadro das 360 (trezentos e sessenta) manifestações recebidas, analisadas, tratadas e devidamente respondidas, até o encerramento do exercício (31/12), destacamos o que segue:

1. Manifestações por Órgão: O órgão com maior número de manifestações foi a Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP com 77 demandas (21,39%); seguido dos seguintes órgãos: Secretaria Municipal de Meio Ambiente com 66 demandas (18,33%); SISP / Iluminação Pública com 60 demandas (16,66%); Secretaria Municipal de Fazenda com 32 demandas (8,89%); Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo com 30 demandas (8,33%); Secretaria Municipal de Saúde com 26 demandas (7,22%); Secretaria

Municipal de Administração com 20 demandas (5,55%); Secretaria Municipal de Segurança Pública com 18 demandas (5%); Gabinete do Prefeito com 15 demandas (4,16%); Secretarias Municipais de Desenvolvimento Rural e de Habitação e Desenvolvimento Social com 5 demandas (1,39%); Secretaria Municipal de Educação com 3 demandas (0,83%); e com 1 demanda (0,28%) a Procuradoria e as Secretarias Municipais de Desenvolvimento Econômico e de Cultura e Esportes.

2. Resolutividade da Manifestação: As demandas em nível de ouvidoria e considerando o retorno ao cidadão usuário/requerente foram todas respondidas pelo Município, porém quanto a resolutividade, temos os seguintes pontos a considerar:

a) Nem todas as demandas (solicitações) foram resolvidas; sendo que no total geral, das 360 manifestações registradas, 298 dessas ou seja 83% foram efetivamente atendidas, enquanto que apenas 62 ou seja 17% resultaram como não resolvidas.

b) Segregando o quesito "resolutividade" por órgãos/Serviços Setoriais Ouvidoria das Secretarias, verificamos que: A Secretaria Municipal de Cultura e Esportes não teve resolutividade em 100% (considerando uma única demanda tratada), seguida da Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo em 37% de suas demandas, Secretaria Municipal de Segurança Pública em 33% de suas demandas, Secretaria Municipal de Meio Ambiente em 27% das suas demandas, Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Publico SISP em 23% de suas demandas, SISP /Iluminação Pública em 11% de suas demandas e Secretaria Municipal de Saúde em 4% de suas demandas.

Ouvidoria Setorial	Total Respondidas	Resolvidas	%	Não Resolvidas	%
Cultura	1	0	0	1	100%
Planejamento	30	19	63%	11	37%
Segurança	18	12	67%	6	33%
Meio Ambiente	66	48	73%	18	27%
SISP	77	59	77%	18	23%
SISP/Iluminação P.	60	53	89%	7	11%
Saúde	26	25	96%	1	4%
Administração	20	20	100%	-	-
Des. Econômico	1	1	100%	-	-
Des. Rural	5	5	100%	-	-
Educação	3	3	100%	-	-
Fazenda	32	32	100%	-	-
Habitação	5	5	100%	-	-
Gabinete do Prefeito	15	15	100%	-	-
Procuradoria	1	1	100%	-	-
Total	***360***	***298***	***83%***	***62***	***17%***

Quadro de Resolutividade por órgão/Secretaria 2021.

c) As Secretarias Municipais de Administração, Desenvolvimento Econômico e Turismo, Desenvolvimento Rural, Educação, Fazenda, Habitação e Desenvolvimento Social, Gabinete do Prefeito e Procuradoria tiveram resolutividade para todas as suas demandas tratadas.

d) Quanto a resolutividade, pode-se considerar que o índice de 83% de manifestações resolvidas e apenas 17% não resolvidas, se traduzem em números satisfatórios para a Gestão de Ouvidoria.

3. Dos Prazos de Ouvidoria: Com relação ao cumprimento dos prazos legas estabelecidos para os trâmites das Manifestações de Ouvidoria, desde o registro da demanda até a resposta final (retorno) ao usuário/ requerente, temos as seguintes considerações:

a) De todas as 360 manifestações registradas, 261 delas ou seja 72% foram respondidas dentro do prazo de 30 dias, enquanto que 99 das demandas ou seja 28% necessitou de prorrogação de prazo para a resposta.

b) Das 99 manifestações prorrogadas, 19 delas foram respondidas fora do prazo, ou seja com mais de 60 dias, representando 5,2% do total das manifestações.

c) Órgãos que excederam prazo de resposta: Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP (18% de suas demandas); Secretaria de Meio Ambiente (3% de suas demandas); e, Departamento de Iluminação Pública (2 % de suas demandas).

Ouvidoria Setorial	Total Respondidas	Tempo Médio Retorno	Resp. com + 30 dias	%
Administração	20	15	2	10%
Cultura	1	41	1	100%
SISP	77	35	39	51%
Meio Ambiente	66	26	22	33%
Planejamento	30	18	8	27%
Segurança	18	10	4	22%
Gabinete Prefeito	15	12	1	7%
SISP/Iluminação P.	60	37	21	35%
Saúde	26	10	1	4%
Des. Econômico	1	8	-	-
Des. Rural	5	4	-	-
Educação	3	2	-	-
Fazenda	32	7	-	-
Habitação	5	6	-	-
Procuradoria	1	4	-	-
Total	***360***	***23***	***99***	***28%***

Quadro Tempo Médio e Prazos de Resposta 2021.

Respondidas Fora do Prazo Com mais de 60 dias		
Secretaria Órgão	Nº de SACs Demandas	%
SISP	14	18%
SISP/Iluminação P.	2	3,3%
Meio Ambiente	3	4,5%
Total Fora do Prazo	***19***	***5,2%***

Quadro Respondidas Fora do Prazo

II. OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Entre os fatores que motivam os cidadãos a encaminharem manifestações de ouvidoria ao Município de Venâncio Aires, dois se destacaram no ano de 2021:

1. A falta de presteza/agilidade no atendimento e resolução para as solicitações (demandas) feitas através de protocolos ou solicitações, diretamente nas Secretarias responsáveis pela prestação dos diversos serviços, conforme o disposto na Carta de Serviços do Município; nesse caso, o cidadão acaba recorrendo à Ouvidoria Municipal, depois de diversas tentativas junto à Secretaria responsável pelo serviço, na expectativa de que o atendimento se realize.

2. A falta de entendimento do cidadão com relação ao papel de "Ouvidoria Municipal", o qual diversas vezes, entende a ouvidoria como um "balcão de atendimento (protocolo)"; em razão disso, aquelas demandas de serviços, que deveriam ser encaminhadas/ protocoladas/solicitadas diretamente nas Secretarias que operam os serviços desejados, conforme orientações preconizadas na Carta de Serviços; os cidadão acabam por registrar diretamente como uma manifestação de ouvidoria.

Os motivos ou natureza das manifestações mais comuns são as abaixo relacionadas:

- Solicitação de roçadas e limpeza de terrenos (áreas verdes / notificação proprietários);
- Solicitação para recolhimento de galhos
- Reparos e manutenção em iluminação pública;

- Manutenção de bueiros e bocas de lobo;
- Reclamação sobre obras civis irregulares (Fiscalização de Obras);
- Manutenção vias públicas e estradas do interior;
- Manutenção de acessos à propriedade rural;
- Melhorias na sinalização viária
- Danos ao Meio Ambiente (Fiscalização Ambiental);
- Empresas em situação irregular (Fiscalização de Posturas e Tributária);
- Poluição sonora (Fiscalização Ambiental);
- Concurso/processos seletivos (informações gerais);
- Manutenção e instalação de Abrigo de ônibus;
- Outros.

III. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Com relação aos pontos mais recorrentes e o histórico destas manifestações de Ouvidoria, no âmbito do Município, durante o ano de 2021, relacionamos abaixo os assuntos que mais figuraram dentre as demandas registrados, tecendo alguns considerandos após a análise de cada situação:

1. Reclamações quanto a limpeza urbana, no que tange o recolhimento de galhos de poda de árvores;

Com previsão na Carta de Serviços do Município, esse serviço é oferecido pela Secretaria de Meio Ambiente e solicitado diretamente na Secretaria. Através da Ouvidoria foram 11 (onze) manifestações registradas, sendo 4 (quatro) solicitações e 7 (sete) reclamações, ainda passaram pela ouvidoria 75 (setenta e cinco) atendimentos na Ouvidoria (presenciais e por telefone), os quais foram orientados e encaminhados para a solicitação junto a Secretaria. A recorrência, considerando o teor das manifestações, se deve pela demora na realização dos serviços solicitados.

2. Reclamações quanto a limpeza de áreas verdes (pedido de roçadas);

Esse serviço, oferecido pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente teve algumas reclamações registradas através da ouvidoria, a maioria delas em razão de pedidos que já haviam sido encaminhados na Secretaria (conforme a carta de serviços) e não foram executados.

3. Reclamação e pedidos de notificação à proprietários de terrenos com mato alto e lixo.

Muito recorrente, situação onde os proprietários de imóveis, normalmente terrenos baldios de particulares, não realizam a manutenção/limpeza dos mesmos, gerando desconforto e incomodação aos vizinhos, o quais manifestam sua indignação através dos registros de solicitação ou reclamação/ denúncia encaminhadas à Ouvidora através da Plataforma Fala.Br/CGU. Serviço realizado pela Secretaria de Meio Ambiente, que notifica o proprietário do imóvel, o qual tem prazos para efetivar a limpeza, sob pena de multa A recorrência se deve pelo não atendimento de imediato, por parte do proprietário.

4. Recolocação de tampas de boca de lobo;

Serviço realizado pela Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP. Houve uma situação peculiar no ano de 2021, uma onda de vandalismo, onde as tampas de boca de lobo eram subtraídas de seus lugares; gerava a demanda, a Secretaria

recolocava uma nova tampa que em poucos dias era novamente subtraída; esse cenário (de roubos) que gerou uma série de demandas recorrentes.

5. Manutenção e desentupimento de bueiros;

Essa demanda foi bastante solicitada no decorrer do ano de 2021, dada a situações de entupimento das canalizações de escoamentos (pluvial e esgoto), decorrentes da própria invigilância dos cidadãos, considerando o material que foi retirado dos locais de entupimento (lixo). Entre as demandas efetivamente registradas e aquelas encaminhadas diretamente para a Secretaria, foram orientados pela Ouvidoria 43 (quarenta e três) usuários dos serviços públicos.

6. Troca de lâmpadas queimadas (iluminação pública);

Demanda muito comum; embora a solicitação seja feita direto no Departamento de Iluminação Pública, entrou algumas reclamações via ouvidoria, pela demora nas reposições. A recorrência nesse ponto é em razão de que no início do ano não havia material (lâmpadas) suficiente para as reposições, precisando aguardar os prazo regulamentais dos processos de aquisições (licitação).

7. Manutenção das estradas do interior;

Demanda também bastante comum no Município considerando a extensão territorial e a quantidades de estradas rurais (interior). As demandas recorrentes registradas, considerando a análise dos teores nas manifestações, se deu em razão do não atendimento àquelas solicitações feitas anteriormente, por parte da Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos - SISP, órgão responsável pelo atendimento.

8. Manutenção das vias urbanas (buracos/erosão).

Essa demanda também comum nas cidades, em Venâncio Aires teve um aspecto peculiar. Foram as obras realizadas pela CORSAN - Companhia Riograndense de Saneamento através da empresa ECOSAN, nas ruas da cidade, para a manutenção das redes de abastecimento de água; essas obras em números bastante considerável, deixaram as vias públicas na cidade um tanto danificadas, sendo que em alguns pontos houve afundamento da via, buracos e em outros pontos sequer houve o fechamento e a recolocação do pavimento. Embora obras sob responsabilidade do Estado, a população constantemente recorria ao Município, seja na Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP, na Secretaria de Planejamento e Urbanismo, ou através da Ouvidoria Municipal. O Município acolhia as demandas e articulava soluções junto ao Estado/CORSAN.

IV. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUANTO AS MANIFESTAÇÕES

A Administração Municipal implantou sistema de Ouvidorias Setoriais, ou seja, foi criado o "Serviço Setorial de Ouvidoria" em cada Secretaria/Órgão responsável pelo tratamento das manifestação, conforme a natureza das demandas, de conformidade com a Carta de Serviços. Em cada órgão foi designado, por meio de Portaria, um servidor titular e um suplente, que são os responsáveis pelo tratamento e trâmites das demandas de ouvidoria que chegam na Secretaria, todas encaminhadas pela Ouvidoria Geral; após o tratamento das demandas, as Setoriais das Secretarias retornam o processo à Ouvidoria Geral para envio das respostas aos requerentes.

As manifestações de ouvidoria sempre tiveram um olhar atendo do Gestor; que recebe semanalmente da Ouvidoria, um relatório das demandas abertas em tratamento, as

'pendentes', as 'atrasadas' (considera-se aqui as prorrogadas) e as 'fora do prazo' quando é o caso; com base nesse relatório e ciente da quadro geral, o Gabinete do Prefeito soma-se ao esforço do Ouvidor no acompanhamento das demandas em tratamento, e, quando se faz necessário, intervém na cobrança às Ouvidorias Setoriais, quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos e soluções nos atendimentos.

É apresentado também, pela Ouvidoria, um relatório semestral em reunião dos Gestores com os Secretários Municipais, onde é relatado o panorama geral da ouvidoria no período, contendo os quadros quantitativos, bem como os pontos mais críticos com relação a forma de tratamento e resolutividade das demandas; é demonstrado também aos Secretários, os indicadores de desempenho por Secretaria, dentro do exercício.

V. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para fins de melhoria dos serviços municipais e controle dos resultados, a Ouvidoria apresenta neste relatório, os índices quantificáveis relativos a metas e indicadores. Os Indicadores de desempenho estabelecidos no Regimento Interno da Ouvidoria são os seguintes:

1. Grau de Eficiência Interna da Ouvidoria: É tempo médio entre o recebimento do protocolo pela Ouvidoria e o encaminhamento ao órgão responsável pelas informações relativas a manifestação.

Esse indicador mostra o tempo que a manifestação fica sob a análise da Ouvidoria antes de ser encaminhada ao Serviço Setorial Ouvidoria da Secretaria que será responsável pelo tratamento da demanda; No exercício de 2021 a Ouvidoria Geral conseguiu encaminhar todas as manifestações registradas dentro do mesmo dia de protocolo, conforme o quadro abaixo; demonstrando muito bom desempenho, considerando que o Setor de Ouvidora Municipal é composto por apenas um único servidor, o Ouvidor.

2. Grau de Retorno às Solicitações dos Usuários: Percentual dos protocolos recebidos e efetivamente respondidos aos usuários.

Todas as manifestações recebidas no exercício de 2021 foram efetivamente respondidas, mesmo que algumas fora de prazo, mas todas, sem exceção, devidamente respondidas. Resultado satisfatório e dentro do esperado.

3. Tempo Médio de Retorno às Solicitações dos Usuários: É o tempo entre a data da manifestação do usuário e a data da resposta final da Ouvidoria.

Esse indicador mostra o tempo que a manifestação fica sob a guarda e responsabilidade do ente público, ou seja, diz respeito aos prazos de respostas, indicando a eficiência do órgão responsável e do Município como um todo, no que tange o tratamento da demanda e retorno ao usuário/requerente. No exercício de 2021, o tempo médio de retorno aos usuários foi de 23 dias, embora dentro do prazo de 30 dias previstos na legislação, é um prazo bastante dilatado. Considerando a natureza das demandas e analisando em termos de eficiência, o resultado foi frustrante, embora sem parâmetros para comparar, estimava-se uma média em torno de 15 dias. Essa essa frustração se deve àquelas demandas que foram respondidas fora dos prazos, por determinadas Secretarias já mencionadas no Item 3 do Tópico I deste relatório.

4. Grau de Satisfação dos Usuários: avaliação respondida pelo usuário da Ouvidoria mediante pesquisa disponibilizada no site.

A coleta de informações para a formação deste indicador foi a pesquisa de satisfação inserida na Plataforma Fala.Br/CGU, o retorno dos usuários/requerentes por telefone, presencialmente ou através de e-mail. Em uma amostragem de 52 avaliações, os resultados apontaram a seguinte situação: Usuários satisfeitos e muito satisfeitos somaram um percentual de 65,38%; usuários insatisfeitos e muito insatisfeitas com um percentual de 23,08%; e, considerado regular como percentual de 11,54%. Esses índices apontam um resultado bastante interessante em termos de satisfação dos usuários; fato devido a boa resolutividade nos atendimentos às manifestações, conforme apresentado no Item 2 do Tópico I deste relatório.

1.	**Grau Eficiência Interna**	**1**	dia
2.	**Grau Retorno Usuários**	**%**	
	Respondidos	**100,00%**	
3.	**Tempo Médio Retorno**	**23**	dias
4.	**Grau Satisfação**	**Quant.**	**%**
	Muito Insatisfeito	7	13,46%
	Insatisfeito	5	9,62%
	Regular	6	11,54%
	Satisfeito	14	26,92%
	Muito Satisfeito	20	38,46%
		52	100%

Quadro dos Indicadores de Desempenho Ouvidoria 2021.

VI. CONSIDERAÇÕES GERAIS OUVIDORIA SAC

Ao analisar os "resultados de ouvidoria" do município no exercício de 2021, considerando os números finais apresentados, referentes as manifestações recebidas e tratadas, concluímos que:

1. Apesar de o Setor de Ouvidoria estar apenas nos primeiros anos de atividade e efetivo atendimento ao usuário, em que pese a Legislação em âmbito Municipal ter como base o ano de 2017 e a implementação da Ouvidoria no ano seguinte 2018; os números aqui apresentados refletem um resultado satisfatório, uma vez que o tratamento dispensado às manifestações são efetivos, ou seja, há atualmente um efetivo acompanhamento desde registro (entrada) da demanda até a resposta final e retorno ao usuário. Cabe ressaltar mais uma vez, que nos anos de 2018, 2019 e 2020, o Município utilizava um "aplicativo de ouvidoria", o qual facilitava ao usuário o acesso aos registros de suas demandas, porém não havia uma gestão de acompanhamento de todo o trâmite dessas demandas, se perdendo no final o controle das demandas efetivamente respondidas; a partir da adesão no Fala.Br/CGU, as manifestações diminuíram consideravelmente, e, embora, a Plataforma Fala.Br/CGU não permita o trâmite das demandas entre os órgãos de tratamento (é necessário uso de outro Sistema, o GRP, para realizar os trâmites e registros/etapas do tratamento), hoje podemos dizer que há uma gestão efetiva dos processos de ouvidoria, do início ao fim.

2. Com relação a estrutura do Setor de Ouvidoria, o mesmo, desde sua criação foi composto por dois servidores, o Ouvidor Geral e mais um servidor, e, em determinados momentos a Ouvidoria chegou a ter até três colaboradores lotados. No final do ano de

2020 e a partir de 2021, a Ouvidoria passou a ter apenas um servidor, o Ouvidor, que é o responsável pelos atendimentos (presencial, on-line ou telefone), análises, encaminhamentos, controle dos trâmites, suporte às Ouvidorias Setoriais, preparação para o envio das respostas aos usuários requerentes e efetivar os lançamentos de todos os processos de Ouvidoria SAC e de Acesso a Informação SIC nos Sistemas utilizados (Plataforma Fala.Br/CGU e GRP).
Como sugestão, em se tratando de um Setor de atendimento ao público usuário e que é bastante movimentado; para o efetivo cumprimento à Lei Federal 13.460/2017, ainda, no que tange a implantação e acompanhamento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, a atualização/manutenção da Carta de Serviços e por fim a Gestão eficaz e eficiente de Ouvidoria como ferramenta de suporte/representação dos usuários junto ao Município e indicadores para a Governança Municipal; se faz necessário, no mínimo, a lotação de mais um servidor do quadro para a perfeita operacionalização do Setor.

3. Falhas Observadas: No exercício de 2021, se é que se pode considerar como falhas na Gestão de Ouvidoria, seriam as observações feitas no item *"V. Indicadores de Desempenho"*, no quesito *"Tempo Médio de Resposta"*. Importante destacar também, e talvez esse seja o fator de maior preocupação da Ouvidoria com os resultados satisfatórios aos usuários; é que houve uma significativa 'falta de compreensão dos conceitos e do papel da Ouvidoria', por parte de algumas Secretarias e das pessoas envolvidas nos processos, fazendo com que, em inúmeras situações, as demandas de ouvidoria não fossem priorizadas pela Secretaria responsável pelo tratamento, sendo literalmente "deixadas de lado", em detrimento de outras demandas/serviços. Considerando que foi feito treinamento, envolvendo a Controladoria de Controle Interno, a Ouvidoria Geral, o CPD e os Serviços Setoriais de Ouvidoria, apresentado o Regimento Interno de Ouvidoria e explicando sobre a operacionalização e importância do serviço. A sugestão, seria a troca das pessoas responsáveis diretamente com o Serviço Setorial Ouvidoria de algumas Secretarias Municipais.

4. Considerando o pleno cumprimento ao previsto na Lei Federal 13.460/2017 e dispositivos regulamentais; como sugestão final, indicamos a importância de o Município implementar um "Sistema de Gestão de Ouvidoria", através da aquisição e implantação de um Software ou Aplicativo, que como ferramenta, possa atender efetivamente em sua plenitude, do início ao fim, em um único sistema, todas as manifestações geradas pelos usuários, propiciando ainda, uma Gestão mais eficaz e eficiente da Ouvidoria.

gov.br Documento assinado digitalmente
CLEBERTON FERREIRA DA SILVA
Data: 18/08/2022 15:06:49-0300
Verifique em https://verificador.iti.br

Cleberton Ferreira da Silva
Ouvidor Municipal

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

INTRODUÇÃO - A Ouvidoria Municipal é responsável também pelo recebimento das demandas de Pedidos de Informação ao Cidadão, em atendimento a Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei Federal nº 12.527, de 18/11/2011), que regulamentou as disposições constitucionais que asseguram a todos os cidadãos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, bem como o acesso a registros administrativos e a informações sobre atos de governo; e, Lei Municipal nº 5.248, de 06 de março de 2013, que regula o Acesso à Informação no âmbito do município de Venâncio Aires.

A Ouvidoria Municipal apresenta o presente Relatório Anual de Gestão do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC, referente ao exercício de 2021; para fins de consolidação de dados quanto ao recebimento, análise, tratamento e respostas dos pedidos de informações encaminhados ao Município.

O Pedidos de Informações tratados pelo Município através da Ouvidora Geral, seguem o mesmo fluxo interno das demandas de ouvidoria, quanto a operacionalização, análise, tratamento e resposta. Sendo que em cada Secretaria ou órgão responsável pela resposta, o servidor titular e o suplente são os mesmos do Serviço Setorial Ouvidoria daquela Secretaria/Órgão.

I. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES RECEBIDOS, ANALISADOS, TRATADOS E RESPONDIDOS

Os números aqui apresentados referem-se as demandas registradas durante todo o exercício de 2021. Os canais de acesso para encaminhar os Pedidos de Informação ao Município são através: Do site do Município (*http://www.venancioaires.rs.gov.br*) que gera o protocolo direto no Sistema GRP; da Plataforma da Controladoria Geral da União - Sistema Fala.Br/CGU (Ouvidor precisa abrir o processo no Sistema GRP para viabilizar a tramitação interna), ou do atendimento presencial direto na Ouvidoria Geral. Protocolado o Pedido de Informação e recebido na Ouvidoria, é feito a análise do mesmo pelo Ouvidor, que após, o encaminha ao Órgão/Secretaria responsável e com a competência e capacidade técnica (*know-how*) para o devido tratamento e reposta, conforme a natureza da demanda; após o tratamento e elaboração da resposta, ou juntada de documentos (quando não sigilosos) retornam à Ouvidoria, tudo através do Sistema GRP, a Ouvidoria recebe, analisa a resposta/resolução e a encaminha ao requerente (ou retorna ao órgão para complemento), através dos canais de entrada: Plataforma Fala.Br/CGU (se for o caso), Sistema GRP e endereço eletrônico, encerra o atendimento, arquivando o processo de forma eletrônica.

Durante o exercício de 2021, foram registrados na Ouvidoria 135 (cento e trinta e cinco) Pedidos de Informações encaminhados ao Município, conforme o quadro abaixo; destes pedidos, 117 (cento e dezessete) ou seja 86,67% foram deferidos, enquanto 18 (dezoito) 13,33% foram indeferidos. Todos respondidos dentro do exercício

Deferido	**117**	86,67%
Indeferido	**18**	13,33%
Pendente	0	0,00%
TOTAL	**135**	100%

SIC - Pedidos de Informação 2021.

II. SÍNTESE DO TRATAMENTO E RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

Analisando o quadro demonstrativo abaixo, do registro geral dos pedidos de informações encaminhados ao Município em 2021, podemos tecer as seguintes considerações:

1. O Órgão com maior número de pedidos de Informações foi a Secretaria Municipal de Fazenda, com 61 (sessenta e um) pedidos representando 45,19% das demandas; seguida das Secretarias Municipais de: Administração com 35 (trinta e cinco) pedidos 25,9%; de Saúde com 5 (cinco) pedidos 3,70%; de Desenvolvimento Econômico com 4 (quatro) 2,96%; de Educação, e do Gabinete do Prefeito com 3 (três) 2,22%; de Meio Ambiente, de Habitação e Desenvolvimento Social, e de Planejamento e Urbanismo com 2 (dois) 1,48%; de Cultura e Esportes, de Segurança Pública, e de Controle Interno com 1 (um) 0,74%.

2. Dos Pedidos de Informações encaminhados ao Município, 18 (dezoito) deles foram indeferidos, sendo que, desse universo:

a) 15 (quinze) foram indeferidos pela Ouvidoria Geral, quando da análise do pedido, considerando a falta de clareza no requerimento (especificação de forma clara e objetiva da informação requerida e sua finalidade) e a não identificação do requerente, não atendendo ao previsto no Art. 10 da Lei 12.527/2011; e,

b) 2 (dois) foram Indeferidos pela Secretaria Municipal de Fazenda, sendo os dois casos de indeferimento pelo mesmo motivo: Por ferir a Lei 13.709 - Lei Geral de Proteção de Dados.

c) 1 (um) foi indeferido pela Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo, por estar em duplicidade com outro processo já atendido por aquele Órgão (processo 2021/1059).

Secretaria	Deferido	Indeferido	Total Sec.	%
Administração	35		35	25,93%
Cultura	1		1	0,74%
Des. Econômico	4		4	2,96%
Des. Rural			0	0,00%
Educação	3		3	2,22%
Fazenda	59	2	61	45,19%
Habitação	2		2	1,48%
SISP			0	0,00%
Meio Ambiente	2		2	1,48%
Planejamento	1	1	2	1,48%
Segurança	1		1	0,74%
Gabinete Prefeito	3		3	2,22%
Central de Projetos			0	0,00%
Comunicação			0	0,00%
Controle Interno	1		1	0,74%
Previdência			0	0,00%
Procuradoria			0	0,00%
Ouvidoria Saúde	5		5	3,70%
Ouvidoria Geral		*15*		*11,11%*
Total	**117**	**18**	**135**	

Quadro Geral dos Pedidos de Informações 2021 - Ouvidoria Venâncio Aires.

3. Com relação ao Prazos, todos os Órgãos responderam aos Pedidos de Informações dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente.

III. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho são os mesmos usados para a avaliação da performance no tratamento das demandas de Ouvidoria SAC. Assim sendo os resultados apurados, a partir da tabulação dos dados referentes aos pedidos de informações que foram encaminhados ao Município, são os seguintes:

1. Grau Eficiência Interna	**1**	**dia**
2. Grau Retorno Usuários	**%**	
Respondidos	**100,00%**	
3. Tempo Médio Retorno	**6**	**dias**
4. Grau Satisfação	**Quant.**	**%**
Muito Insatisfeito	4	15,4%
Insatisfeito	3	11,5%
Regular	2	7,7%
Satisfeito	8	30,8%
Muito Satisfeito	9	34,6%
	26	100%

Quadro dos Indicadores de Desempenho SIC 2021.

1. Grau de Eficiência Interna da Ouvidoria: É tempo médio entre o recebimento do Pedido de Informação na Ouvidoria e o encaminhamento ao órgão responsável pelas informações a serem fornecidas.

No exercício de 2021, todos os pedidos de informações registrados forma analisados e encaminhados pela Ouvidoria dentro do mesmo dia do protocolo, conforme o quadro acima; excelente desempenho, considerando o acúmulo de tarefas/atividades executadas na Ouvidoria por um único servidor.

2. Grau de Retorno às Solicitações dos Usuários: Percentual dos Pedidos de Informações recebidos e efetivamente respondidos aos usuários.

Todos os pedidos de informações recebidos em 2021 foram efetivamente respondidos, e todos dentro do prazo legal. Resultado excelente e dentro do esperado.

3. Tempo Médio de Retorno às Solicitações dos Usuários: É o tempo entre a data do protocolo do Pedido de Informação e a data da resposta final ao requerente.

No exercício de 2021, o tempo médio de retorno aos Pedidos de Informações foi de 6 (seis) dias. Considerando os prazos legais estabelecidos na LAI - Lei de Acesso à Informação (12.527/2.011), o resultado em termos de eficiência foi excelente, superando expectativas.

4. Grau de Satisfação dos Usuários: Avaliação respondida pelo usuário da Ouvidoria mediante pesquisa disponibilizada no site/plataforma/e-mail ou telefone.

A amostragem foi de 26 avaliações (19,30%), tendo por resultados seguinte situação: Usuários satisfeitos e muito satisfeitos somaram um percentual de 65,40%; usuários insatisfeitos e muito insatisfeitas com um percentual de 26,90%; e, considerado regular como percentual de 7,70%. O resultado de 65,40% (satisfeitos) é muito bom; com relação ao índice de 26,90% (insatisfeitos), há de se considerar o grande número de pedido de informação referente a concurso público e cargos públicos, em que a resposta por vezes não veio ao encontro da expectativa do requerent

gov.br Documento assinado digitalmente
CLEBERTON FERREIRA DA SILVA
Data: 18/08/2022 15:05:20-0300
Verifique em https://verificador.iti.br

Cleberton Ferreira da Silva
Ouvidor Municipal

Quadro de Atendimentos Gerais da Ouvidoria 2021
SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

Serviços / Atendimentos	Quant.	Números Totais de Ouvidoria
Manifestações de Ouvidoria Recebidas, Tratadas e Respondidas. **SAC**	360	**Setor de Ouvidoria - 2021** **1.383 atendimentos.**
Pedidos de Informações Recebidos, Tratadas e Respondidos. **SIC**	135	
Orientações Gerais Ouvidoria		
Por telefone: Atendimentos, orientações e encaminhamentos.	635	
Presenciais: Atendimentos, orientações e encaminhamentos.	253	

O quadro acima representa todos os atendimentos realizados pelo Setor de Ouvidoria do Município no ano de 2021.

No que tange a Gestão dos Processos de Ouvidoria, que envolve especificamente todo o tratamento das manifestações, desde o seu protocolo, o recebimento, a análise, a distribuição, o acompanhamento durante a tramitação, a preparação da resposta final ao usuário, até o encerramento do processo nos sistemas utilizados e o monitoramento do retorno das respostas (avaliação); tudo isso relacionado as demandas geradas através do SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão e do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão; a Ouvidoria Municipal contabilizou em 2021, o total de 360 (trezentos e sessenta) demandas SAC e 135 (cento e trinta e cinco) demandas SIC.

Além disso, a Ouvidoria Municipal mantém um balcão de atendimentos ao cidadão, com atenção presencial e através de telefone, ofertado ao Munícipe que procura a Prefeitura solicitando os mais variados serviços e/ou pleitos. Esses munícipes são acolhidos pelo Ouvidor que busca atendê-los de forma eficaz, eficiente e prática, ouvindo, orientando e encaminhando o usuário dos serviços públicos, conforme a necessidade de cada um, às Secretarias/Órgãos responsáveis pelo atendimento daquela situação, e, de conformidade com os serviços oferecidos na Carta de Serviços. Esse serviço de atenção e orientação ao cidadão, que não gerou protocolos/processos de ouvidoria, totalizaram 888 (oitocentos e oitenta e oito) atendimentos, sendo 635 (seiscentos e trinta e cinco) por telefone e 253 (duzentos e cinquenta e três) presencialmente.

Alguns pedidos de reparo em iluminação pública também são encaminhados através desses atendimentos de balcão/telefone, onde o cidadão identifica o local da manutenção, cujo serviço é imediatamente repassado ao Departamento de Iluminação Pública da SISP, através do sistema intranet (Spark).

Documento assinado digitalmente
gov.br
CLEBERTON FERREIRA DA SILVA
Data: 18/08/2022 14:59:03-0300
Verifique em https://verificador.iti.br

Cleberton Ferreira da Silva
Ouvidor Municipal