MUNICÍPIO DE
VENÂNCIO AIRES
Capital Nacional do Chimarrão

Relatório Gestão de Ouvidoria

Exercício 2023.

Responsável pela Elaboração:

Cleberton Ferreira da Silva - Ouvidor

Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Referência Exercício de 2023

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 2023; para fins de consolidação de dados quanto ao recebimento, análise e respostas às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, visando ainda, indicar pontos que ainda apresentam dificuldades ou mesmo falhas na prestação de serviços públicos oferecidos pela Municipalidade, bem como indicar sugestões para a melhorias desses serviços.

Salientamos que de conformidade com o Regimento Interno da Ouvidoria, todas as manifestações são recebidas, analisadas e encaminhadas ao Órgão/Secretaria responsável pelo tratamento da demanda, onde, em cada Secretaria Municipal, o Serviço Setorial de Ouvidoria (daquela pasta) que é composto por um servidor titular e um suplente, nomeados mediante Portaria e responsáveis por receber do Ouvidor Geral, as manifestações relacionadas a sua Setorial de Ouvidoria e dar o devido retorno nos prazos estabelecidos.

I. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, ANALISADAS, TRATADAS E RESPONDIDAS

Os números apresentados neste relatório referem-se as demandas registradas no exercício de 2023 entre o período de 01 e janeiro a 31 de dezembro.

As demandas de Ouvidoria são registradas pelos usuários (requerentes) através o site do Município ou diretamente na Plataforma Fala.Br/CGU da Controladoria Geral da União, podendo ser registrada pelo Ouvidor a pedido do usuário mediante identificação deste (dados que ficam sob o controle da Ouvidoria, somente para o cadastro e registro da manifestação); após o recebimento da demanda na Ouvidora, esta abre um processo

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

Interno no Sistema da Prefeitura - GRP, para viabilizar o trâmite entre a Ouvidoria Geral e os órgãos responsáveis pelo tratamento das demandas, o Serviço Setorial Ouvidoria das Secretarias, que após o tratamento retornam à Ouvidoria Geral, com a resposta/resolução através do Sistema GRP, a Ouvidoria recebe, analisa a resolução e encaminha a resposta ao usuário (ou retorna ao órgão para complemento de respostas e/ou informações), através dos canais cadastrados, ou seja, na Plataforma Fala.Br/CGU, e/ou e-mail e telefone; então encerra o atendimento no Sistema Fala.Br/CGU e no Sistema GRP.

Durante o exercício de 2023, foram registradas 464 (quatrocentos e sessenta e quatro) demandas de ouvidoria, compreendendo: 307 (trezentos e sete) reclamações, 133 (cento e trinta e três) solicitações, 16 (dezesseis) denúncias, 06 (seis) sugestões, e, 02 (dois) elogios; conforme o quadro abaixo.

Manifestações	Quant.	%
Reclamações	307	66,16%
Solicitações	133	28,67%
Denúncias	16	3,45%
Sugestões	6	1,29%
Elogios	2	0,43%
TOTAL	**464**	**100,00%**

Manifestações de Ouvidoria 2023.

Das demandas recebidas:

Com relação ao total das manifestações recebidas; destacam-se as do tipo “reclamação”, que representaram 66,16% das demandas recebidas, a seguir vem as do tipo “solicitação” com 28,67% dos registros de Ouvidoria. Quanto às denúncias, é importante esclarecer que as demandas registradas pelos usuários na Plataforma Fala.Br/CGU como do tipo “denúncia”, na sua quase totalidade, eram demandas na verdade do tipo ‘reclamação’ 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 empresariais (tributária/licenças/certidões), fiscalização em questões ambientais, fiscalização de posturas, obras e sanitárias, estas que são classificadas no Sistema Fala.Br/CGU como “Comunicação” chegou ao índice de 3,45%, e, manifestações do tipo “sugestão” 1,29% e “elogio” abaixo de 1%.

Outro fator que merece destaque, são as manifestações registradas de forma “anônima” que totalizaram 149 (cento e quarenta e nove) demandas representando 33% das manifestações de Ouvidoria no ano.

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

Análise, Tratamento e Resposta:

Todas as manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2023 pelo Município foram devidamente analisadas pela Ouvidoria Geral. No total foram geradas 464 demandas, deste universo, 455 foram distribuídas e encaminhadas aos órgãos responsáveis pelo tratamento do assunto, o Serviço Setorial Ouvidoria nas Secretarias Municipais, e outras 9 demandas foram resolvidas diretamente pela Ouvidoria Geral (5 arquivadas, 3 respondidas e 1 encaminhada a outro órgão).

Repostas:

94,83% (440 demandas) foram respondidas até o dia 31/12/2023, e, 5,17% (24 demandas) respondidas e até o dia 31/01/2024, encerrando assim o ciclo de ouvidorias registradas no exercício de 2023, todas respondidas.

Ouvidoria Setorial	Pendente	Atrasado	Encerrado	Total Sec.	II G. Ret.	III TMR	Não Resol.	%	+ 30 dias	%
Administração			8	8	100,00%	17	2	25%		
Cultura			7	7	100,00%	21			1	14%
Des. Econômico			37	37	100,00%	22	6	16%	8	22%
Des. Rural			5	5	100,00%	8	4	80%	1	20%
Educação			14	14	100,00%	8				
Fazenda			13	13	100,00%	11	2	15%		
Habitação			8	8	100,00%	14				
SISP			95	95	100,00%	32	30	32%	35	37%
Meio Ambiente			102	102	100,00%	32	13	13%	43	42%
Planejamento			51	51	100,00%	20	9	18%	10	20%
Segurança			37	37	100,00%	30	19	51%	16	43%
Gabinete Prefeito			6	6	100,00%	19	2	33%	2	33%
Central de Projetos			4	4	100,00%	5				
Comunicação										
Controle Interno										
Previdência										
Procuradoria			1	1	100,00%	3				
SISP/Iluminação			22	22	100,00%	26	5	23%	4	18%
Saúde			45	45	100,00%	25	9	20%	13	29%
Ouvidoria Geral			9	9	100,00%	1				
TOTAL GERAL			**464**	**464**	**100,00%**	**26**	**101**	**22%**	**133**	**29%**

Quadro Geral das Manifestações de Ouvidoria 2023.

O quadro geral acima mostra a distribuição quantitativa das demandas nos respectivos órgãos de apuração e tratamento, as Ouvidorias Setoriais das Secretarias

Contabilizando as 464 (quatrocentos e sessenta e quatro) manifestações de Ouvidoria, recebidas através da Plataforma Fala.Br/CGU e abertas internamente via Sistema GRP para a adequada análise, tratamento e devida resposta, destacamos o que segue:

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

1. Manifestações por Órgão: O órgão com maior número de manifestações foi a Secretaria Municipal de Meio Ambiente com 101 demandas 24,39% do total, mantendo o mesmo patamar de demandas com relação ao exercício de 2022, que havia sido de 101 demandas.

O segundo órgão com maior número de demandas foi a Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP, com 95 demandas 20,47%, nesse caso houve um aumento de 48,43% no número de demandas em relação ao ano de 2022, que tinha sido de 64 demandas naquele ano.

Importante salientar que alguns serviços que eram realizados nos anos anteriores pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente passaram a ser executados pela SISP, justificando o aumento de demandas nesta Setorial.

Seguidos dos seguintes órgãos: Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo com 51 demandas 10,99%, um acréscimo de 37,83% em relação a 2022 que havia sido de 37 demandas; Secretaria Municipal de Saúde com 45 demandas 9,70%, um aumento de 18% do ano anterior que foram 38 demandas; As Secretarias de Segurança Pública e de Desenvolvimento Econômico, que ano passado tiveram 20 demandas cada uma, este ano, ambas tiveram um aumento de 85%, fechando o ano com 37 demandas cada uma 7,97%; SISP/Iluminação Pública com 22 demandas 4,74%, redução de 122% ao ano anterior que foi de 49 demandas; Secretaria Municipal de Educação com 14 demandas 3%, manteve mesmo patamar do ano anterior que foi de 15 demandas; Secretaria Municipal de Fazenda com 13 demandas 2,80%, redução de 153,85% em relação ao ano anterior que foram 33; Secretarias Municipais de Habitação e Desenvolvimento Social e de Administração, ambas com 8 demandas 1,72%, a Habitação manteve o número de demandas e a Administração reduziu 150% em relação ao ano passado que foram 20 demandas; Secretaria Municipal de Cultura e Esportes 7 demandas 1,51%, ano anterior foi 3; Gabinete do Prefeito com 6 demandas 1,29%, ano anterior foram 2; Secretaria de Desenvolvimento Rural 3 demandas 1,07%, ano anterior foi 3; Central de Projetos 4 demandas 0,86%; e, Procuradoria Jurídica com 1 demanda 0,22%. Registre-se ainda, as 9 demandas que foram tratadas diretamente pela Ouvidoria Geral (arquivadas, respondidas ou encaminhadas à outros órgãos externos) representando 1,94%.

2. Resolutividade da Manifestação: Das 464 (quatrocentos e sessenta e quatro) manifestações/demandas registradas no ano de 2023, considerando o retorno ao cidadão usuário/requerente em nível de ouvidoria; 100% deste universo foram respondidas até a data de 31/01/2024, pelo Município. Quanto a resolutividade, temos os seguintes pontos a considerar:

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

a) Nem todas as demandas (solicitações) foram resolvidas; sendo que no total das 464 manifestações registradas e tratadas no ano, 363 delas ou seja 78% foram efetivamente atendidas (solucionadas), enquanto que 101 ou seja 22% resultaram como não resolvidas.

Ouvidoria Setorial	Total Respondidas	Resolvidas	% resolvidas	Não Resolvidas	% não resolvidas
Administração	8	6	75%	2	25%
Cultura	7	7	100%		
Des. Econômico	37	31	84%	6	16%
Des. Rural	5	1	20%	4	80%
Educação	14	14	100%		
Fazenda	13	11	85%	2	15%
Habitação	8	8	100%		
SISP	95	65	68%	30	32%
Meio Ambiente	102	89	87%	13	13%
Planejamento	51	42	82%	9	18%
Segurança	37	18	49%	19	51%
Gabinete Prefeito	6	4	67%	2	33%
Central de Projetos	4	4	100%		
Comunicação					
Controle Interno					
Previdência					
Procuradoria	1	1	100%		
SISP/Iluminação	22	17	77%	5	23%
Saúde	45	36	80%	9	20%
Ouvidoria Geral	9	9	100%		
TOTAL GERAL	**464**	**363**	**78%**	**101**	**22%**

Quadro de Resolutividade por órgão/Secretaria 2023.

b) Segregando o quesito "resolutividade" por órgãos/Serviços Setoriais Ouvidoria das Secretarias, verificamos que: as Secretarias de Cultura, Educação, Habitação e Desenvolvimento Social, Central de Projetos, Procuradoria e Ouvidoria Geral tiveram resolutividade de 100% de suas demandas; as Secretarias de Desenvolvimento Econômico, Fazenda, Meio Ambiente, Planejamento e Saúde tiveram entre 80% e 90% de suas demandas resolvidas; a Secretaria Municipal de Administração teve resolutividade de 75% e o Setor de Iluminação Pública de 77%; a SISP teve 68% das suas demandas resolvidas e o Gabinete do Prefeito 67%; Secretaria de Segurança Pública 49% resolvidas; e, a Secretaria de Desenvolvimento Rural com 20% de suas demandas resolvidas. No Geral o Município de Venâncio Aires apresentou um resultado de 78% de grau de resolutividade nas ouvidorias registradas no ano de 2023.

c) Importante destacar que o índice geral de 78% de resolutividade para as manifestações recebidas, é frustrante e preocupante para o Município, considerando que em relação ao exercício de 2022 o índice de resolutividade foi de 91% e no ano anterior 2021 foi de 83%,

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

ou seja, de uma melhora no índice de resolutividade de 9,64% do ano de 2021 para 2022, agora em 2023 houve uma queda significativa de 16,67%.

3. Dos Prazos de Ouvidoria: Com relação ao cumprimento dos prazos legais estabelecidos para os trâmites/tratamento das Manifestações de Ouvidoria (30 dias, prorrogáveis por mais 30), desde o registro da demanda até a resposta final (retorno) ao usuário/ requerente, temos as seguintes considerações a tecer:

a) De todas as 464 manifestações respondidas até o dia 31/01/2024, 331 delas, ou seja, 71% foram respondidas dentro do prazo dos 30 dias, enquanto que 133 das demandas, ou seja, 29% necessitaram de prorrogação de prazos para as respostas.

Ouvidoria Setorial	Total Respondidas	Tempo Médio Retorno	Resposta + 30 dias	%
Administração	8	17	-	-
Cultura	7	21	1	14%
Des. Econômico	37	22	8	22%
Des. Rural	5	8	1	20%
Educação	14	8	-	-
Fazenda	13	11	-	-
Habitação	8	14	-	-
SISP	95	32	35	37%
Meio Ambiente	102	32	43	42%
Planejamento	51	20	10	20%
Segurança	37	30	16	43%
Gabinete Prefeito	6	19	2	33%
Central Projetos	4	5	-	-
Procuradoria	1	3	-	-
SISP/Iluminação P.	22	26	4	18%
Saúde	45	25	13	29%
Ouvidoria Geral	9	1	-	-
Total	***464***	***26***	***133***	***29%***

Quadro Tempo Médio e Prazos de Resposta 2023.

Respondidas Fora do Prazo Com mais de 60 dias		
Secretaria Órgão	**Nº de SACs Respondidos**	**%**
SISP	16	16,8%
Meio Ambiente	13	12,7%
Segurança	3	8,1%
Saúde	3	6,7%
SISP/Iluminação	2	9,1%
Des. Econômico	2	5,4%
Total Fora do Prazo	**39**	**8,40%**

Quadro Respondidas Fora do Prazo 2023.

b) Do universo das 133 manifestações prorrogadas, 39 delas foram respondidas fora do prazo, ou seja, com mais de 60 dias, representando 8,40% das demandas respondidas.

c) Órgãos/Setoriais que excederam prazo de resposta em suas demandas (respostas fora de prazo): Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP (16,80%); Secretaria de Meio Ambiente (12,70%); Departamento Iluminação Pública (9,10%); Secretaria de

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

Segurança Pública (8,10%); Secretaria de Saúde (6,70%); e, Secretaria de Desenvolvimento Econômico (5,40%).

II. OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Dentre os diversos fatores que motivaram os cidadãos a encaminharem manifestações de ouvidoria ao Município de Venâncio Aires no ano de 2023, destacam-se:

1. Serviços que haviam sido solicitados nas Secretarias e que não tiveram o atendimento no prazo estimado ao requerente, ou a falta de atendimento a essas solicitações de serviços, como por exemplo, limpeza de terrenos, manutenção de via pública e estradas do interior e manutenção de áreas verdes; pedidos de fiscalização ambiental, de obras e de posturas, sobre situações peculiares dentro das respectivas áreas de fiscalização. Depois de buscar a solução junto à Secretaria responsável pela realização dos serviços solicitados e sem o resultado esperado, o cidadão acaba recorrendo à Ouvidoria Geral, na expectativa de que o atendimento seja realizado.

2. A falta de entendimento do cidadão com relação ao Serviço de Ouvidoria Municipal, faz com que em diversas vezes, esse cidadão busque a Ouvidoria como um "balcão de atendimento, ou seja, um protocolo geral. 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 e dispostas no sítio da Prefeitura Municipal; acabam sendo registradas pelo cidadão de modo *online*, diretamente como uma manifestação de ouvidoria, sendo evidentemente estas, encaminhadas às secretarias para o devido tratamento.

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

- Solicitação ou reclamação para roçadas e limpeza de áreas verdes, de terrenos, ou ainda, notificação à proprietários de imóveis em caso de áreas particulares;
- 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 urbanas e estradas do interior;
- Passeios públicos irregulares;
- Manutenção de acessos à propriedade rural;
- Melhorias na sinalização viária
- Danos ao Meio Ambiente (Fiscalização Ambiental);

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

- 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 recorrentes e o histórico das manifestações de Ouvidoria, no âmbito do Município, durante o ano de 2023, relacionamos abaixo os assuntos que mais figuraram dentre as demandas registradas, tecendo alguns considerandos após a análise de cada situação:

1. Solicitações e 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 era oferecido pela Secretaria de Meio Ambiente, período de muitos pedidos recorrentes e serviços não atendidos pela Secretaria; porém ao longo do ano de 2023, o serviço passou a ser realizado pela Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos - SISP, acarretando numa melhora significativa no atendimento às demandas, que são solicitadas diretamente naquela Secretaria e por ela atendidas. Essa mudança diminuiu o volume de reclamações na Ouvidoria com relação a esse tipo de demanda, significando que o serviço está sendo atendido pela SISP à contento da população. Ponto recorrente saneado.

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

Esse serviço é responsabilidade da Secretaria Municipal de Meio Ambiente. Em 2023 houveram algumas reclamações registradas através da ouvidoria, a maioria delas em razão de pedidos já encaminhados na Secretaria (conforme a carta de serviços) e que tardaram no seu atendimento. A Secretaria, no decorrer do ano ampliou a capacidade técnica para o atendimento a essas demandas; foi contratada uma empresa terceirizada que realiza parte dos serviços de roçadas/limpezas dessas áreas, somando esforços na execução dos serviços da Secretaria.

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

Muito recorrente, situação em que os proprietários de imóveis, normalmente terrenos baldios de particulares, não realizam a manutenção/limpeza dos mesmos, conforme obrigações legais, gerando desconforto e incomodação a vizinhos e cidadãos em geral, os quais manifestam sua indignação através dos registros de solicitação ou reclamação/

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

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 prazo de 15 dias para efetivar a limpeza, em não realizando, a Secretaria através de empresa contratada faz a limpeza, repassando o custo dos serviços ao contribuinte infrator, além da multa. A recorrência se dá pelo não atendimento de imediato, por parte do notificado.

4. Manutenção de bocas de lobo.

Serviço realizado pela Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP. Demanda bastante recorrente em 2021 e 2022, porém no exercício de 2023 reduziu boa parte dos pedidos. A Secretaria fez reparos pela cidade, consertando a parte danificada das tampas de concreto e/ou recolocando uma nova boca de lobo no lugar.

5. Manutenção e desentupimento de bueiros.

Essa demanda continuou sendo recorrente no ano de 2023, em razão de entupimentos das canalizações de escoamentos (pluvial e esgoto), decorrentes da falta de educação dos cidadãos, com relação às questões ambientais, considerando a natureza dos materiais que foram retirados dos locais de entupimento (lixo seco), outro motivo foram as fortes chuvas que causaram inundações na cidade. A Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP continua com um servidor específico que atende a essas demandas.

6. Manutenção de iluminação pública.

Demanda muito comum; embora a solicitação seja feita direto no Departamento de Iluminação Pública entraram algumas reclamações através da ouvidoria, pela demora nas reposições. A recorrência nesse ponto é em razão de intempéries que resultam no dano ao objeto (lâmpadas queimadas). Foram trocadas as luminárias para lâmpadas de 'LED', o que resultou em diminuição da recorrência dessas demandas.

7. Manutenção das estradas do interior.

Demanda também bastante comum no Município considerando a extensão territorial e a quantidades de estradas rurais (interior), sempre há estradas a recuperar. As demandas recorrentes registradas, considerando a análise dos teores nas manifestações, se deram em razão dos danos causados pelas intempéries climáticas como, chuvas contínuas, chuvas torrenciais, enxurradas, inundações, ventos e tempestades.

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

Demanda comum e recorrente nos centros urbanos em geral. As obras inacabadas deixadas pela CORSAN - Companhia Riograndense de Saneamento através da empresa ECOSAN (manutenção redes abastecimento água), danificou muito as ruas em Venâncio

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

Aires, deixando trechos com afundamento da via, com buracos no pavimento, sem o fechamento e recolocação de material; em 2023 essa situação amenizou e aos poucos foi sendo saneada, e, mesmo sendo obras do Estado, o Município través da Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP, Secretaria de Planejamento e Urbanismo, e, Ouvidoria Municipal, interveio na solução dessas demandas. O Município articulou ações junto a CORSAN para sanear o problema.

9. Comunicação de irregularidades de empresas, casas religiosas e obras civis.

Reclamações recorrentes de empresas em funcionamento irregular, casas religiosas que não respeitam a 'Lei do Sossego' e obras civis irregulares. Demandas todas atendidas tratadas e respondidas pelos respectivos Setores de Fiscalização. Essas demandas, muitas vezes não procedem, ou seja, são inverídicas; quando realizada a fiscalização, se constata que está tudo regular e funcionando de acordo com as normas vigentes (fato constatado).

IV. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUANTO AS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Pública Municipal atua de maneira descentralizada, de acordo com o Decreto Municipal nº 7.613, de 09 de abril de 2021 que estabeleceu o seu Regimento Interno. É através das "Setoriais" (Serviço Setorial de Ouvidoria) de cada Secretaria/Órgão, que as demandas são tratadas e respondidas aos cidadãos. Casa Setorial tem dois servidores, um titular e um suplente, que são os responsáveis pelo tratamento, trâmites e respostas às manifestações encaminhadas ao órgão de apuração, conforme a natureza das demandas e de conformidade com a Carta de Serviços. Todas as manifestações de Ouvidoria que chegam ao Município, são encaminhadas pela Ouvidoria Geral à Setorial de Ouvidoria na Secretaria responsável; após o tratamento das demandas, a Setorial retorna o processo à Ouvidoria Geral para envio das respostas aos cidadãos requerentes.

As manifestações de ouvidoria sempre tiveram um olhar atendo do Gestor; que recebe semanalmente da Ouvidoria Geral, 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 de Ouvidorias, o Gabinete do Prefeito soma-se ao esforço do Ouvidor Municipal no acompanhamento das demandas em tratamento, e, quando se faz necessário, intervém junto às Ouvidorias Setoriais e aos Secretários das respectivas pastas, "cobrando" o cumprimento dos prazos legais e o atendimento para as demandas geradas.

Além disso, a Ouvidoria, faz uma apresentação 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

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

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 análise visando a melhoria dos serviços municipais e controle de resultados, este relatório apresenta índices quantificáveis relativos a metas e indicadores. Os Indicadores de desempenho estabelecidos no Regimento Interno da Ouvidoria (Decreto Municipal nº 7.613, de 09 de abril de 2021) 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 2023 a Ouvidoria Geral continuou a encaminhar todas as manifestações registradas dentro do mesmo dia de protocolo, conforme demonstrado no quadro a seguir, o que representa um excelente desempenho, considerando o capital humano do Setor de Ouvidora Municipal, que atualmente conta com apenas um único servidor lotado, o Ouvidor.

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

100% (cem por cento) do universo das manifestações recebidas durante o exercício de 2023, foram respondidas até a data de 31 de janeiro de 2024; considerando a dinâmica e prazos legais para o tratamento e resposta, o resultado é muito satisfatório.

3. Tempo Médio de Retorno às Solicitações dos Usuários: É o tempo compreendido entre a data da manifestação (protocolo) e a data da resposta final oferecida pela Ouvidoria ao usuário/requerente.

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 2023, o tempo médio de retorno aos usuários foi de 26 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 mais uma vez foi frustrante, acompanhando os dois últimos anos

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

que foram de 23 dias em 2021 e 24 dias em 2022; estimava-se uma média em torno de 15 dias. Essa frustração se deve àquelas demandas que foram respondidas fora dos prazos, por algumas 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 disponibilizada através da Plataforma Fala.Br/CGU, o retorno dos usuários/requerentes por telefone, presencialmente ou através de e-mail. Em uma amostragem de 45 avaliações, os resultados apontaram a seguinte situação: Usuários satisfeitos e muito satisfeitos somaram um percentual de 73,34%; usuários insatisfeitos e muito insatisfeitas com um percentual de 24,44%; e, considerado regular com o percentual de 2,22%. Esses índices são bastante preocupantes, pois houve um aumento significativo de 75,20% no índice de usuários insatisfeitos e muito insatisfeitos, comparados ao ano anterior. Resultado provavelmente decorrente das demandas não resolvidas, conforme apresentado no Item 2 do Tópico I deste relatório.

1.	**Grau Eficiência Interna**	**1**	dia
2.	**Grau Retorno Usuários**	**%**	
	Respondidos	**100%**	
3.	**Tempo Médio Retorno**	**26**	dias
4.	**Grau Satisfação**	**Quant.**	**%**
	Muito Insatisfeito	8	17,77%
	Insatisfeito	3	6,67%
	Regular	1	2,22%
	Satisfeito	12	26,67%
	Muito Satisfeito	21	46,67%
		45	100%

Quadro dos Indicadores de Desempenho Ouvidoria 2023.

VI. CONSIDERAÇÕES GERAIS OUVIDORIA SAC

Ao analisar os "resultados de ouvidoria" do município no exercício de 2023, considerando os números finais apresentados, referentes as manifestações recebidas, tratadas e respondidas, concluímos que:

1. A Ouvidoria Municipal de Venâncio Aires foi implementado no ano de 2018. Embora muito recente, houve uma melhora significativa no atendimento às demandas desde a sua criação. Os números apresentados nos últimos relatórios, referentes aos exercícios de

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

2021 e 2022, e neste relatório do ano de 2023 são interessantes, considerando que o tratamento que foi dispensado nestes anos e atualmente às manifestações recebidas, os atendimentos são efetivos, ou seja, são acompanhadas desde o cadastro da demanda até a resposta final e retorno ao usuário. Nos anos de 2018, 2019 e 2020, o Município utilizava-se do aplicativo Fiscale, que facilitava o registro porém não permitia a gestão e acompanhamento de todo o trâmite de demandas; hoje porém, as demandas são cadastradas e respondidas na Plataforma Fala.Br/CGU, e o trâmite entre as 'Setoriais' para o tratamento se dá pelo Sistema GRP. A gestão e acompanhamento de ouvidorias em Venâncio Aires é efetiva, do início ao fim do processo, independente dos resultados (resolutividade, prazos, índice de satisfação).

2. Estrutura do Setor de Ouvidoria: Conforme o Decreto nº 7613/2021, a Ouvidoria Municipal, abrange o SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão e o SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, e, tem a sua estrutura funcional composta de um Coordenador e de um Ouvidor; porém na prática, atualmente, o Setor conta com apenas o Ouvidor Municipal, que faz todo o atendimento e a Gestão de Ouvidoria do Município; importante destacar que o Município possui 02 (dois) servidores qualificados para a função de Ouvidor.

As dificuldades operacionais são imensas, considerando que o Ouvidor é o único responsável pelos atendimentos (presencial, on-line, por telefone), recepção, acolhimento, orientações, análises, encaminhamentos, controle dos trâmites, suporte às Ouvidorias Setoriais, preparação para o envio das respostas aos usuários requerentes, e por fim, efetivar os lançamentos de todos os processos de Ouvidoria e de Acesso a Informação, nos respectivos Sistemas utilizados (Plataforma Fala.Br/CGU e Sistema GRP). Trata-se de um Setor de atendimento direto ao público muito ativo e de extrema relevância.

Por isso, considerando todas as atividades já desenvolvidas no Setor por um único servidor, reiteramos a sugestão/pedido contido no relatório anterior, hora destacando *a necessidade de no mínimo, a lotação em caráter de urgência de mais um servidor do quadro, devidamente qualificado/habilitado*, para compor esse importante Setor, dando continuidade e perfeita operacionalização às atividades da Ouvidoria; considerando sobretudo, a importância de uma Ouvidoria Municipal eficaz e eficiente no atendimento aos interesses da Municipalidade; considerando o pleno e efetivo cumprimento às normas legais, entre elas a Lei Federal 13.460/2017, e, visando a implantação e o acompanhamento do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, bem como a constante atualização da Carta de Serviços do Município.

3. Falhas Observadas e Pontos a Melhorar: O Tempo Médio de Resposta de 26 dias é muito alto, mesmo dentro do prazo Legal, deve ser melhorado; é necessário pois, que as Secretarias Municipais (órgãos de apuração/setoriais) tenham mais interesse e agilidade

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

no tratamento e dispensem mais atenção às manifestações de Ouvidorias, priorizando o atendimento a estas, pois se entra alguma demanda através de Ouvidorias, é por que já houve uma falha no atendimento do serviço público naquele órgão, ou seja, o usuário/ cidadão já não está satisfeito. Ainda falta, por incrível que pareça, o entendimento ou interesse de algumas pessoas envolvidas nos processos no âmbito das Secretarias, ocasionando que as demandas de ouvidoria não sejam priorizadas como deveria pelos responsáveis por tratá-las e respondê-las com a devida presteza, sendo deixadas em segundo plano, em detrimento de outros serviços, inclusive com técnicos respondendo *"que analisarão as demandas de Ouvidoria quando tiverem tempo"*; sugerimos aqui, mais uma vez, o comprometimento dos Secretários Municipais e das pessoas responsáveis diretamente com o Serviço Setorial Ouvidoria nas Secretarias Municipais.

Algumas Secretarias, no decorrer do ano, usaram estagiários na Ouvidoria Setorial, houve situações inclusive em que o tratamento das demandas ficou sob responsabilidade do estagiário, que tinha pleno acesso aos processos, através da senha do servidor responsável pela Setorial, esses estagiários despachavam o processo em nome do responsável. Foram avisados que estava errado esse procedimento, pois a responsabilidade funcional é toda do servidor titular/suplente que forma nomeados por Portaria para aquela Setorial. Problema saneado. Mais uma vez aqui a solução é a busca de comprometimento, tanto dos responsáveis pelas Setoriais, como dos Secretários em cobrar destes, mais seriedade com o serviço público.

4. Sugestões: Para os pequenos serviços emergenciais, como manutenção de bueiros, boca de lobo, ponto de ônibus, escoamento pluvial/esgotos, etc; sugerimos ampliar a equipe que atua nesses reparos, pois têm sido de extrema relevância os serviços realizados. Para o pleno cumprimento ao previsto na Lei Federal 13.460/2017 e dispositivos legais; reiteramos a indicação para o Município adotar um "Sistema de Gestão de Ouvidoria", através da aquisição e implantação de um Software ou Aplicativo, que possa atender plenamente, do início ao fim, em um único sistema, todas as manifestações geradas pelos usuários, propiciando ainda, uma Gestão mais eficaz e eficiente da Ouvidoria. (sugestão reiterada - relatório de 2022)

Cleberton Ferreira da Silva
Ouvidor Municipal

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

INTRODUÇÃO - A Ouvidoria Municipal também é o Setor responsável pelo recebimento das demandas de Pedidos de Informação ao Cidadão, em atendimento a Lei Geral 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 as informações de interesse público em 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 2023; 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 cada Secretaria ou órgão responsável pela resposta, conta com o servidor titular e o suplente, que são os mesmos designados através de Portaria para o 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 2023. 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 (nesse caso, o Ouvidor precisa abrir o processo no Sistema GRP para viabilizar a tramitação interna), ou do atendimento presencial direto na Ouvidoria Geral. Uma vez protocolado o Pedido de Informação, este é recebido pela Ouvidoria, onde é realizado a análise do mesmo pelo próprio Ouvidor, em seguida, o pedido de informação é encaminhado pelo Ouvidor ao Órgão/Secretaria responsável que tem a competência e capacidade técnica 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 de volta, 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, em seguida encerra o atendimento, arquivando o processo de forma eletrônica.

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

No ano de 2023, registrou-se 40 (quarenta) Pedidos de Informações encaminhados a Ouvidoria do Município, conforme o quadro abaixo; destes pedidos, 17 (dezessete) ou seja 42,50% foram deferidos, enquanto 23 (vinte e três) 57,508% foram indeferidos.

Deferido	**17**	42,50%
Indeferido	**23**	57,50%
Pendente		
TOTAL	**40**	100%

SIC - Pedidos de Informação 2023.

Mais uma vez houve uma significativa redução (60%) em relação ao ano anterior, que teve 101 pedidos de informações registrados; ratificamos que a transparência, é o principal motivo dessas reduções ano a ano, considerando que todas as informações públicas municipais estão devidamente publicizadas no Portal Transparência do Município, sendo de fácil acesso do cidadão a estas informações.

Com relação aos pedidos indeferidos, há de considerar que: Do universo de 23 registros, 12 deles foram "solicitações" que não se tratava de Pedido de Informação preconizado na Lei 12.527/2011; e, outros 8 "registros" não tinham clareza no requerimento, sendo indeferidos na origem. Porém essas manifestações ficam registradas no Sistema, por terem sido protocoladas pelo cidadão diretamente do site do Município, através do SIC.

II. SÍNTESE DO TRATAMENTO E RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

Analisando o quadro demonstrativo a seguir, do registro geral dos pedidos de informações encaminhados ao Município em 2023, podemos tecer as seguintes considerações:

1. O Órgão com maior número de pedidos de Informações analisados e tratados foi a própria Ouvidoria Geral com 25 (vinte e cinco) SICs analisados, representando 62,50% dos pedidos registrados; seguido das Secretaria Municipal de Fazenda com 5 (cinco) pedidos 12,50%; Secretaria Municipal de Administração com 4 (quatro) pedidos 10,00%; Secretaria Municipal de Segurança Pública 3 (três) pedidos 7,50%; e, Secretarias Municipais de Planejamento e Urbanismo, Saúde, e Procuradoria com 1 (um) pedido 2,50%.

2. Dos Pedidos de Informações encaminhados ao Município, 23 (vinte três) deles foram indeferidos, sendo que, desse universo:

a) Oito 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, doze foram indeferidos na origem pela Ouvidoria Geral, quando da análise do pedido, considerando não se tratar de Pedido de Informação preconizado na Lei 12.527/2011;

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

b) Dois foram indeferidos pela Secretaria Municipal de Segurança Pública, e, um foi indeferido pela Procuradoria.

Secretaria	Pendente	Deferido	Indeferido	Total Sec.	%
Administração		4		4	10,00%
Cultura					0,00%
Des. Econômico					0,00%
Des. Rural					0,00%
Educação					0,00%
Fazenda		5		5	12,50%
Habitação					0,00%
SISP					0,00%
Meio Ambiente					0,00%
Planejamento		1		1	2,50%
Segurança		1	2	3	7,50%
Gabinete Prefeito					0,00%
Central de Projetos					0,00%
Comunicação					0,00%
Controle Interno					0,00%
Previdência					0,00%
Procuradoria			1	1	2,50%
Ouvidoria Saúde		1		1	2,50%
Ouvidoria Geral		5	20	25	62,50%
Total		**17**	**23**	**40**	

Quadro Geral dos Pedidos de Informações 2023 - 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 SIC, 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		**100,00%**
3. Tempo Médio Retorno		**5 dias**
4. Grau Satisfação	**Quant.**	**%**
Muito Insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	2	16,67%
Regular	0	0,0%
Satisfeito	6	50%
Muito Satisfeito	4	33,33%
	12	**100%**

Quadro dos Indicadores de Desempenho SIC 2023.

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

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 2023, todos os pedidos de informações registrados foram 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.

Em 2023, o Município de Venâncio Aires apresentou 100 % (cem por cento) dos pedidos de informação efetivamente respondidos e todos dentro do prazo legal estabelecido. O indicador é 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 2023, o tempo médio de retorno aos Pedidos de Informações foi de 5 (cinco) dias. Considerando os prazos legais estabelecidos na LAI - Lei Geral de Acesso à Informação (Lei nº 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 apresentada foi de 12 avaliações, ou seja, correspondendo a 30,00% dos pedidos respondidos, tendo por resultados a seguinte situação: Usuários satisfeitos e muito satisfeitos somaram um percentual de 83,33%; e, usuários insatisfeitos apontaram no percentual de 16,67%. O resultado das avaliações positivas de 83,33% é considerado muito bom; com relação ao índice de 16,67%, há de se considerar as solicitações feitas pelo canal do SIC e que não se enquadram como Pedidos de Informação, o que por vezes, frustra a expectativa dos requerentes.

Cleberton Ferreira da Silva
Ouvidor Municipal

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

Quadro de Atendimentos Gerais da Ouvidoria 2023
SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão e SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

Serviços / Atendimentos	Quant.	Números Totais de Ouvidoria
SAC - Manifestações de Ouvidoria Recebidas, e Tratadas.	464	**Setor de Ouvidoria - 2023** **1.600 atendimentos.**
SIC - Pedidos de Informações Recebidos, e Tratados.	40	
Orientações Gerais Ouvidoria		
Por telefone: Atendimentos, orientações e encaminhamentos.	563	
Presenciais: Atendimentos, orientações e encaminhamentos.	533	

O quadro acima representa todos os atendimentos realizados pelo Setor de Ouvidoria do Município no ano de 2023; além desses, foram registrados 523 encaminhamentos de pedidos de manutenção de iluminação pública, os quais foram devidamente direcionados pela Ouvidoria diretamente ao Departamento de Iluminação Pública.

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 2023, o total de 464 (quatrocentos e sessenta e quatro) demandas SAC e 40 (quarenta) pedidos de informação SIC.

Além disso, a Ouvidoria Municipal mantém um balcão de atendimentos ao cidadão, com atenção presencial e através de telefone, disponibilizado ao Munícipe que procura a Prefeitura solicitando os mais variados serviços e/ou pleitos. Esses munícipes são acolhidos pela Ouvidoria 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 respectivas Secretarias/Órgãos responsáveis pelo atendimento daquela determinada situação, e, de conformidade com os serviços que são ofertados na Carta de Serviços do Município. Esse serviço de atenção e orientação ao cidadão, que não geraram protocolos ou processos de ouvidoria no sistema, totalizaram 1.096 (um mil e noventa e seis) atendimentos, sendo 563 (quinhentos e sessenta e três) por telefone e 533 (quinhentos e trinta e três) presencialmente.

Alguns pedidos de reparo em iluminação pública também foram acolhidos e encaminhados através desses atendimentos de balcão/telefone, onde o cidadão identifica

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

o local da manutenção, cujo serviço é imediatamente repassado ao Departamento de Iluminação Pública da SISP, através do sistema intranet (Spark) ou por telefone.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Importante destacar algumas considerações:

Ouvidoria SUS - Além da Ouvidoria Geral e das Setoriais de Ouvidoria, serviços apresentados neste relatório; o Município conta com um Serviço de Ouvidoria específica para as demandas da área da Saúde, a qual é segregada da Ouvidoria Geral e gerida pela Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal de Saúde.

Interações - O Departamento de Comunicação da Prefeitura implementou um sistema de chamados via WhatsApp, com interações diretamente nas Secretarias Municipais, onde o cidadão interage direto com a Secretaria requisitada, sem que passe pela Ouvidoria ou outro serviço de atendimento, ferramenta que propicia o pronto atendimento ao cidadão e que por vezes é respondido pelo próprio Secretário da pasta. Canal gerido pelo departamento de Comunicação, sem ingerência da Ouvidoria.

Pesquisa - Em 2023, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos, *em nível de Ouvidoria*, ficou por conta daquela que é feita através do através da Plataforma CGU-Fala.Br (anexo); além dos retornos dos cidadãos através de ligações telefônicas.

Estrutura de Ouvidoria - Reitera-se aqui a consideração destacada no relatório anterior, “a Ouvidoria Municipal dispõe hoje de espaço físico (sala de ouvidoria) adequado para o atendimento ao cidadão e tratamento das demandas, porém, mesmo tendo no quadro efetivo, dois servidores devidamente qualificados em ouvidoria, possui apenas um servidor lotado no Setor. A estrutura de pessoal prevê dois servidores na Ouvidoria Municipal, que seriam extremamente imprescindíveis, por se tratar de um setor de atendimento ao público e pela relevância dos serviços realizados, considerando ainda a necessidade da implantação e acompanhamento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (previsão era para 2023) e a constante atualização da Carta de Serviços; portanto, é extremamente necessário e urgente a composição dessa estrutura de pessoal, lotando o outro servidor qualificado em ouvidoria, para que a Gestão de Ouvidoria seja plena, eficaz e eficiente, como ferramenta de suporte e representação dos usuários junto ao Município, além dos indicadores de Governança Municipal”.

Cleberton Ferreira da Silva
Ouvidor Municipal

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br
Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18

ANEXO: **PESQUISA DE SATISFAÇÃO OUVIDORIA - PLATAFORMA CGU/FALA.BR 2023**



https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

Documento assinado eletronicamente por **Cleberton Ferreira da Silva**, **Oficial Administrativo**, em 07/03/2024, às 14:43:18