MUNICÍPIO DE
VENÂNCIO AIRES
Capital Nacional do Chimarrão

Relatório Gestão de Ouvidoria

Exercício 2024.

Responsável pela Elaboração:

Cleberton Ferreira da Silva - Ouvidor Municipal

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Referência Exercício de 2024

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 2024; para fins de consolidação de dados quanto ao recebimento, análises, tratamentos e respostas às manifestações de Ouvidoria encaminhadas por munícipes usuários dos serviços públicos, visando ainda, indicar pontos (gargalos) que ainda apresentam dificuldades ou mesmo falhas na prestação de serviços públicos oferecidos pela Municipalidade, bem como indicar sugestões para a constante melhoria destes serviços.

Salientamos que de conformidade com o Regimento Interno da Ouvidoria, todas as manifestações são recebidas, analisadas e encaminhadas ao órgão competente, ou seja, à Secretaria responsável pelo tratamento da demanda. Em cada Secretaria Municipal há o Serviço Setorial de Ouvidoria, que tem um servidor titular e um suplente, encarregados e nomeados mediante Portaria, sendo estes os responsáveis por receber do Ouvidor Geral, as manifestações com os assuntos relacionados 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 2024 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 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

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

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 2024, foram registradas 390 (trezentos e noventa) demandas de ouvidoria, compreendendo: 266 (duzentos e sessenta e seis) reclamações, 103 (cento e três) solicitações, 18 (dezoito) denúncias, e, 03 (três) elogios; conforme o quadro abaixo.

Manifestações	Quant.	%
Reclamações	266	68,21%
Solicitações	103	26,41%
Denúncias	18	4,62%
Sugestões	0	0,00%
Elogios	3	0,77%
TOTAL	**390**	**100,00%**

Manifestações de Ouvidoria 2024.

Das demandas recebidas:

Com relação ao total das manifestações recebidas; destacam-se as do tipo “reclamação”, que representaram 38,21% das demandas recebidas, a seguir vem as do tipo “solicitação” com 26,41% 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 4,62%, e, manifestações do tipo “elogio” abaixo de 1%.

Outro fator que merece destaque, são as manifestações registradas de forma “anônima” que totalizaram 112 (cento e doze) demandas representando 30% das manifestações de Ouvidoria no ano.

Análise, Tratamento e Resposta:

Todas as manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024 pelo Município foram devidamente analisadas pela Ouvidoria Geral. No total foram geradas 390 demandas, deste universo, 371 foram distribuídas e encaminhadas aos órgãos responsáveis pelo tratamento do assunto, o Serviço Setorial Ouvidoria nas Secretarias Municipais, e outras 19 demandas foram resolvidas diretamente pela Ouvidoria Geral, sendo 8 arquivadas, 10 respondidas diretamente ao requerente e 1 encaminhada a outro órgão).

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

Repostas: 99,74% (389 demandas) foram tratadas e respondidas até a data deste relatório 18/02/2025, e, 0,26% (1 demanda) ainda não respondida até esta data.

Ouvidoria Setorial	Pendente	Atrasado	Encerrado	Total Sec.	II G. Ret.	III TMR	Não Resol.	%	+ 30 dias	%
Administração			12	12	100,00%	19			2	17%
Cultura			3	3	100,00%	29			2	67%
Des. Econômico			36	36	100,00%	33	6	17%	17	47%
Des. Rural										
Educação			6	6	100,00%	8				
Fazenda			7	7	100,00%	19	1	14%	1	14%
Habitação			10	10	100,00%	11	1	10%		
SISP			87	87	100,00%	20	34	39%	16	18%
Meio Ambiente			74	74	100,00%	24	4	5%	25	34%
Planejamento		1	46	47	97,87%	34	14	30%	24	52%
Segurança			22	22	100,00%	24	4	18%	7	32%
Gabinete Prefeito			4	4	100,00%	15				
Central de Projetos										
Comunicação			1	1	100,00%	3				
Controle Interno										
Defesa Civil			7	7	100,00%	4				
Previdência			1	1	100,00%	0				
Procuradoria										
SISP/Iluminação			12	12	100,00%	9	2	17%		
Saúde			42	42	100,00%	29	20	48%	13	31%
Ouvidoria Geral			19	19	100,00%	1				
TOTAL GERAL		**1**	**389**	**390**	**99,74%**	**26**	**86**	**22%**	**107**	**27,5%**

Quadro Geral das Manifestações de Ouvidoria 2024.

O quadro geral acima mostra a distribuição quantitativa das demandas nos respectivos órgãos de apuração e tratamento, as Ouvidorias Setoriais das Secretarias. Contabilizando as 390 (trezentos e noventa) 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:

1. Manifestações por Órgão: O órgão com maior número de manifestações foi a Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos - SISP com 87 demandas 22,31% do total, diminuindo o número de demandas com relação ao exercício de 2023, que havia sido de 95 demandas. O segundo órgão com maior número de demandas foi a Secretaria Municipal de Meio Ambiente com 74 demandas 18,98% do total, diminuindo de igual forma o patamar do ano anterior que havia sido de 102 demandas.

Seguidos dos seguintes órgãos: Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo com 47 demandas 12,05% (ano anterior 51 demandas); Secretaria Municipal de Saúde com 42 demandas 10,77% (ano anterior 45 demandas); A Secretaria de Desenvolvimento

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

Econômico teve 36 demandas 9,23% (ano anterior 37 demandas) e Segurança Pública com 22 demandas 5,64% (ano anterior 37 demandas); O Setor de Iluminação Pública e a Secretaria de Administração, ambas com 12 demandas 3,07% (ano anterior 22 e 8 respectivamente); Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Social com 10 demandas 2,56 (ano anterior 8 demandas); Secretaria Municipal de Fazenda com 7 demandas 1,79% (ano anterior 13 demandas); Secretaria Municipal de Educação com 6 demandas 1,63 (ano anterior 14 demandas); A Defesa Civil teve 7 demandas 1,79% (anos anteriores sem demandas); Secretaria Municipal de Cultura e Esportes 3 demandas 0,77% (ano anterior 7 demandas); Comunicação e Previdência com 1 demanda cada 0,26%. Registre-se ainda, as 19 demandas que foram tratadas diretamente pela Ouvidoria Geral (arquivadas, respondidas ou encaminhadas à outros órgãos externos) representando 4,87% (ano anterior 9 demandas).

2. Resolutividade da Manifestação: Das 390 (trezentos e noventa) manifestações/ demandas registradas no ano de 2024, considerando o retorno ao cidadão usuário/requerente em nível de ouvidoria; 99,74% deste universo foram respondidas até esta data 18/02/2025, pelo Município. Quanto a resolutividade, analisando o quadro abaixo, temos os seguintes pontos a considerar:

Ouvidoria Setorial	Total Respondidas	Resolvidas	% resolvidas	Não Resolvidas	% não resolvidas
Administração	12	12	100%		
Cultura	3	3	100%		
Des. Econômico	36	30	83%	6	17%
Des. Rural					
Educação	6	6	100%		
Fazenda	7	6	86%	1	14%
Habitação	10	9	90%	1	10%
SISP	87	53	61%	34	39%
Meio Ambiente	74	70	95%	4	5%
Planejamento	46	32	70%	14	30%
Segurança	22	18	82%	4	18%
Gabinete Prefeito	4	4	100%		
Central de Projetos					
Comunicação	1	1	100%		
Controle Interno					
Defesa Civil	7	7	100%		
Previdência	1	1	100%		
Procuradoria					
SISP/Iluminação	12	10	83%	2	17%
Saúde	42	22	52%	20	48%
Ouvidoria Geral	19	19	100%		
TOTAL GERAL	**389**	**303**	**78%**	**86**	**22%**

Quadro de Resolutividade por órgão/Secretaria 2024.

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

a) Nem todas as demandas foram resolvidas; sendo que no total das 389 manifestações registradas, tratadas e respondidas até este relatório; 303 delas ou seja 78% foram efetivamente resolvidas (solucionadas), enquanto que 86 ou seja 22% resultaram como não resolvidas.

b) Segregando o quesito "resolutividade" por órgãos/Serviços Setoriais Ouvidoria das Secretarias, verificamos que: as Secretarias de Administração, Cultura, Educação, Gabinete do Prefeito, Comunicação, Defesa Civil, e Previdência tiveram resolutividade de 100% de suas demandas; as Secretarias de Desenvolvimento Econômico, Fazenda, Habitação e Desenvolvimento Social, Meio Ambiente, Segurança Pública e Setor de Iluminação Pública, tiveram entre 80% e 90% de suas demandas resolvidas; a Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo teve 70% de suas demandas atendidas; a SISP - Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos teve 61% das suas demandas resolvidas; e, a Secretaria Municipal de Saúde teve 52% de resolutividade. No Geral o Município de Venâncio Aires apresentou um resultado de 78% de grau de resolutividade nas ouvidorias registradas no ano de 2024.

c) Importante destacar que o índice geral de 78% de resolutividade para as manifestações recebidas, é frustrante e preocupante para o Município. Porém temos que levar em conta o resultado do ano anterior (2023) que apresentou o mesmo percentual de resolutividade, e, que, o ano de 2024 foi um ano "atípico" devido as intempéries que assolou o estado, praticamente o ano todo, secas, temporais e as enchentes de maio/2024, que deixaram reflexos até os dias de hoje. Cabe registrar que em 2022 o índice de resolutividade foi de 91% e em 2021 de 83%, um crescimento interessante seguido de declínio a ser analisado.

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 389 manifestações respondidas até esta data 18/02/2025, 72,5% foram respondidas dentro do prazo dos 30 dias, enquanto que 107 das demandas, ou seja, 27,50% necessitaram de prorrogação de prazos para as respostas.

b) Do universo das 107 manifestações prorrogadas, 22 delas foram respondidas fora do prazo, ou seja, com mais de 60 dias, representando 5,65% das demandas respondidas.

c) Órgãos/Setoriais que excederam prazo de resposta em suas demandas (respostas fora de prazo): Secretaria de Planejamento e Urbanismo (17,4%), Secretaria de Des. Econômico

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

(13,9%), Secretaria de Segurança Pública (9,1%), Secretaria de Saúde (7,10%), Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP (3,4%) e Secretaria de Meio Ambiente (1,4%).

Ouvidoria Setorial	Total Respondidas	Tempo Médio Retorno	Resposta + 30 dias	%
Administração	12	19	2	17%
Cultura	3	29	2	67%
Des. Econômico	36	33	17	47%
Des. Rural				
Educação	6	8	-	-
Fazenda	7	19	1	14%
Habitação	10	11	-	-
SISP	87	20	16	18%
Meio Ambiente	74	24	25	34%
Planejamento	46	34	24	52%
Segurança	22	24	7	32%
Gabinete Prefeito	4	4	-	-
Comunicação	1	1	-	-
Defesa Civil	7	7	-	-
Previdência	1	1	-	-
SISP/Iluminação P.	12	9	-	-
Saúde	42	29	13	31%
Ouvidoria Geral	19	1	-	-
Total	***389***	***25***	***107***	***27,50%***

Quadro Tempo Médio e Prazos de Resposta 2024.

Respondidas Fora do Prazo Com mais de 60 dias		
Secretaria Órgão	**Nº de SACs Respondidos**	**%**
Planejamento	8	17,4%
Des. Econômico	5	13,9%
Segurança	2	9,1%
Saúde	3	7,1%
SISP	3	3,4%
Meio Ambiente	1	1,4%
Total Fora do Prazo	**22**	**5,65%**

Quadro Respondidas Fora do Prazo 2024.

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 2024, 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, fiscalização de obras e fiscalização de posturas, sobre diversas 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

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

atendimento, ou seja, um protocolo geral. Em razão disso, aquelas demandas de serviços, que deveriam ser encaminhadas, protocoladas ou 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;
- Reclamação sobre obras civis irregulares (Fiscalização de Obras);
- Passeios públicos irregulares;
- Pedidos se solução para questões de drenagem urbana;
- Reclamações e pedidos para fiscalização e vistorias da Vigilância Sanitária;
- Solicitação para recolhimento de galhos;
- Reparos e manutenção em iluminação pública;
- Manutenção de bueiros e bocas de lobo;
- Manutenção vias públicas urbanas e estradas do interior;
- Melhorias na sinalização viária;
- Danos ao Meio Ambiente e Poluição sonora (Fiscalização Ambiental);
- Empresas em situação irregular (Fiscalização de Posturas e Tributária);
- Informações e orientações referente as enchentes (danos, auxílios, etc...);
- Informações gerais/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 2024, 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 ao recolhimento de galhos de poda de árvores.

Com previsão na Carta de Serviços do Município, esse serviço que hoje é atendido pela Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos - SISP, apresentou uma melhora significativa no atendimento às demandas, que são solicitadas diretamente naquela Secretaria e por ela atendidas. Embora recorrentes, houve uma diminuição 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.

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

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

Esse serviço é responsabilidade da Secretaria Municipal de Meio Ambiente. Em 2024 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 melhorou o desempenho no atendimento a estas demandas; parte dos serviços de roçadas/limpezas é realizado por empresa terceirizada, que soma 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/ 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 boca de lobo e desentupimento de bueiros.

Essa demanda continuou sendo recorrente no ano de 2024, 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 e enxurradas, além das enchentes de maio/2024, que causaram inundações e alagamentos em diversos pontos na cidade. A Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP continua com um servidor específico que atende a essas demandas.

5. Manutenção de iluminação pública.

Demanda muito comum; embora a solicitação seja feita direto no Departamento de Iluminação Pública entraram alguns pedidos através da ouvidoria, que recebe os pedidos por telefone ou presencialmente e repassa estes ao Departamento competente, que aliás apresentou uma significativa melhora no desempenho e atendimento às demandas no decorrer do ano. A recorrência nesse ponto é em razão de intempéries que resultam no dano ao objeto (lâmpadas queimadas). Destacamos que, com as luminárias de 'LED', a frequência de lâmpadas queimadas diminui bastante.

6. 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

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

recorrentes registradas, considerando a análise dos teores nas manifestações, se deram principalmente em razão dos danos causados pelas intempéries climáticas como, chuvas contínuas, chuvas torrenciais, enxurradas, inundações e desmoronamentos.

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

Demanda comum e recorrente nos centros urbanos em geral. Ainda permanece a observação feita ano anterior: - Obras inacabadas deixadas pela Companhia Riograndense de Saneamento através da empresa ECOSAN (manutenção redes abastecimento água), danificou muito as ruas em Venâncio Aires, deixando trechos com afundamento da via, com buracos no pavimento, sem o devido fechamento e recolocação de material; em 2023/2024 essa situação foi amenizando aos poucos, 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. Outro motivo significativo de recorrência, foram as enxurradas, enchentes e alagamentos que assolaram o Município.

8. Comunicação de irregularidade: empresas, casas religiosas, obras civis e foco de pragas.

Reclamações recorrentes de empresas em funcionamento irregular, casas religiosas que não respeitam a 'Lei do Sossego', obras civis irregulares e foco de mosquitos. Demandas todas atendidas tratadas e respondidas pelos respectivos Setores de Fiscalização. Mantemos a mesma perspectiva da análise do ano anterior quanto a essas demandas, que por 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). Outra observação importante a considerar em 2024, é referente a demora (tempo de resposta) das Secretarias responsáveis pelo atendimento/fiscalização destas demandas: Desenvolvimento Econômico (Fiscalização de Posturas), Planejamento e Urbanismo (Fiscalização de Obras), e, Saúde (Vigilância Sanitária).

IV. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO 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

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

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 do quadro geral de Ouvidorias, a Chefia de 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, mantém contato semanalmente com as Setoriais e com os Secretários Municipais, com o intuito de monitorar o andamento das demandas, além de alertar quanto a celeridade e prazos no tratamento destas.

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 Eficiência Interna**	**1**	dia
2.	**Grau Retorno Usuários**	**%**	
	Respondidos	**99,74%**	
3.	**Tempo Médio Retorno**	**25**	dias
4.	**Grau Satisfação**	**Quant.**	**%**
	Muito Insatisfeito	5	15,15%
	Insatisfeito	7	21,21%
	Regular	-	-
	Satisfeito	10	30,30%
	Muito Satisfeito	11	33,34%
		33	100%

Quadro dos Indicadores de Desempenho Ouvidoria 2024.

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 2024 a Ouvidoria Geral continuou a encaminhar todas as manifestações registradas dentro do mesmo dia de protocolo, conforme

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

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.

Até a presente data (18/02/2025) 99,74% do universo das manifestações recebidas durante o exercício de 2024, foram respondidas; restando apenas uma demanda a ser respondida pela Secretaria de Planejamento e Urbanismo, considerando a dinâmica e prazos legais para o tratamento e resposta, o resultado é 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 2024, o tempo médio de retorno aos usuários foi de 25 dias, embora dentro do prazo de 30 dias previstos na legislação, é um prazo estendido para quem aguarda uma reposta ou serviço. Considerando a natureza das demandas e analisando em termos de eficiência, o resultado mais na ótica desta Ouvidoria, uma vez foi frustrante, acompanhando os últimos anos que foram de 23 dias em 2021, 24 dias em 2022 e 26 dias em 2023; a perspectiva desta Ouvidoria é chagar a 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 33 avaliações, os resultados apontaram a seguinte situação: Usuários satisfeitos e muito satisfeitos somaram um percentual de 63,64%, e, usuários insatisfeitos e muito insatisfeitas com um percentual de 36,36%. Esses índices são preocupantes, muito embora, há de se considerar a situação climática que assolou o Município no ano de 2024, que dificultaram a realização de alguns serviços, principalmente de infraestrutura urbana e rural, sem desprezar que, esse índice é resultado sempre decorrente daquelas demandas não resolvidas, conforme apresentado no Item 2 do Tópico I deste relatório.

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

VI. CONSIDERAÇÕES GERAIS OUVIDORIA SAC

Analisando os resultados de Ouvidoria do Município em 2024, considerando os números apresentados, referentes as manifestações recebidas, tratadas e respondidas, conclui-se:

1. A Ouvidoria Pública Municipal de Venâncio Aires implementada em 2018. Embora muito recente, houve melhoras significativas no atendimento às demandas desde a sua criação. Os números apresentados nos últimos relatórios, referentes aos anos de 2021, 2022, 2023 e neste relatório 2024, são bastante interessantes, considerando que o tratamento dispensado nestes quatro anos para as manifestações recebidas, foram efetivos, ou seja, houve o acompanhadas desde o cadastro da demanda até a resposta final e retorno ao usuário. Em 2018, 2019 e 2020, o Município utilizava o aplicativo Fiscale, que facilitava o registro porém não permitia a gestão e acompanhamento de todo o trâmite de demandas; hoje, as demandas são cadastradas e respondidas na Plataforma Fala.Br/CGU, e o trâmite entre as 'Setoriais de Ouvidoria' para o tratamento se dá pelo Sistema GRP. A gestão e acompanhamento de ouvidorias em Venâncio Aires é portanto efetiva, do início ao fim do processo, independente dos resultados (resolutividade, prazos, índice de satisfação).

2. Estrutura do Setor de Ouvidoria: Quanto a estrutura da Ouvidoria Pública de Venâncio Aires, ratificamos o relatado nos relatórios dos anos anteriores. O *Decreto nº 7613/2021, prevê a Ouvidoria Municipal, abrangendo o SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão e o SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, tendo sua estrutura funcional composta de um Coordenador e de um Ouvidor; porém nos últimos quatro anos, o Setor conta com apenas o Ouvidor Municipal, que faz todo o atendimento (presencial, telefone, on line) e a Gestão de Ouvidoria do Município; importante destacar que o Município possui 02 (dois) servidores qualificados e certificados para o exercício da 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 em relatórios anteriores, hora destacando a necessidade de no mínimo, a lotação em caráter de urgência de mais um servidor do quadro, devidamente qualificado/habilitado na função de Ouvidor, para compor esse importante Setor, dando continuidade a perfeita operacionalização das atividades de Ouvidoria; considerando ainda, a importância de uma Ouvidoria Municipal eficaz e

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

eficiente no atendimento aos interesses da Municipalidade e o pleno e efetivo cumprimento às normas legais, entre elas a Lei Federal 13.460/2017. Destacamos que esse servidor(a) assumiria igualmente a responsabilidade pela implantação e acompanhamento do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, além de somar aos esforços do Ouvidor nas atividades já realizadas.

3. Falhas Observadas e Pontos a Melhorar: O Tempo Médio de Resposta de 25 dias é considerado muito alto por essa Ouvidoria, mesmo dentro do prazo Legal, deve ser melhorado; é necessário pois, que as Secretarias Municipais (órgãos de apuração/setoriais) tenham mais agilidade no tratamento e dispensem mais atenção às manifestações de Ouvidorias, priorizando o atendimento a estas, pois se há demandas de Ouvidorias, é provável que já houve uma falha no atendimento do serviço público naquele órgão, ou seja, o usuário/cidadão está satisfeito. Ainda falta, o 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; sugerimos novamente, o comprometimento dos Secretários Municipais e dos responsáveis diretamente com o Serviço Setorial Ouvidoria nas Secretarias Municipais.

Alertamos ainda, que os assuntos de Ouvidoria sempre são abertos em Processos restritos, cujo acesso, *a priori*, deve ser unicamente de pessoas autorizadas ao tratamento, conforme Portaria de designação, salvo casos que necessite intervenção técnica ou jurídica na resolução.

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 e de bons resultados estes pequenos 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 - relatórios 2022/2023*).

Documento assinado digitalmente
gov.br
CLEBERTON FERREIRA DA SILVA
Data: 19/02/2025 16:04:44-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Cleberton Ferreira da Silva
Ouvidor Municipal

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

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

INTRODUÇÃO - A Ouvidoria Municipal é o Setor responsável pelo recebimento dos Pedidos de Informação ao Cidadão, em atendimento a Lei Geral de Acesso à Informação - LAI (Lei 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 2024; 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 apresentados referem-se aos Pedidos de Informação registrados durante o ano de 2024. Os canais de acesso para encaminhar os Pedidos de Informação ao Município são o site do Município (*http://www.venancioaires.rs.gov.br*) que gera o protocolo direto no Sistema GRP; a 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 o atendimento presencial direto na Ouvidoria Geral. Uma vez protocolado o Pedido de Informação, este é recebido pela Ouvidoria, onde é realizado a análise prévia pelo próprio Ouvidor, em seguida, o pedido de informação é encaminhado pela Ouvidoria 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 for o caso) 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), essa resposta é através dos canais de entrada: Plataforma Fala.Br/CGU, ou Sistema GRP / endereço eletrônico, em seguida encerra o atendimento, arquivando o processo de forma eletrônica.

No ano de 2024, registrou-se 57 (cinquenta e sete) Pedidos de Informações encaminhados formalmente através do Site / Sistema GRP, à Ouvidoria do Município, conforme o quadro

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

abaixo; destes pedidos, 28 (vinte e oito) ou seja 49,12% foram deferidos, enquanto 29 (vinte e nove) 50,88% foram indeferidos.

Deferido	**28**	49,12%
Indeferido	**29**	50,88%
TOTAL	**57**	100%

SIC - Pedidos de Informação 2024.

Importante destacar que destes 28 (vinte e oito) Pedidos de Informação indeferidos, 9 (nove) foram pela falta de clareza, ou seja, o requerente não especificou a informação que realmente queria ter acesso; e 19 (dezenove) não se enquadravam como Pedidos de Informações preconizados do diploma legal, trava-se na verdade de pedidos/solicitações de serviços pessoais e corriqueiros como certidões, atestados, inscrições em programas, matrículas, protocolos, pequenos informes do dia-a-dia e de ordem pessoal, que estão disponíveis no site do Município ou que podem ser obtidos ligando direto para as Secretarias, mas não se tratava de informações públicas conforme a Lei 12.527/2011; porém, uma vez que o cidadão registra diretamente no site do município, já fica gravado no "Sistema como Pedido de Informação", portanto acatamos o registro e contabilizamos como indeferidos, sempre dando um retorno e orientando o cidadão da forma correta de proceder na obtenção de seus pleitos e elucidando-os a cerca da Legislação vigente.

Ratificamos ainda que o reduzido número de Pedidos de Informação se dá em razão da transparência, considerando que todas as informações públicas municipais já estão devidamente publicizadas no Portal Transparência do Município, sendo de fácil acesso ao cidadão todas estas informações.

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 2024, podemos tecer as seguintes considerações:

1. O Órgão com maior número de pedidos de Informações analisados e tratados foi a própria Ouvidoria Geral com 34 (trinta e quatro) SICs analisados, representando 59,65% dos pedidos registrados; seguido da Secretaria Municipal de Administração com 10 (dez) pedidos 17,54%; Secretaria Municipal de Fazenda com 4 (quatro) pedidos 7,02%; Secretaria Municipal de Segurança Pública 3 (três) pedidos 5,26%; e, as Secretarias Municipais de Cultura e Desportos, Meio Ambiente, Planejamento e Urbanismo, Defesa Civil, Gabinete do Prefeito e Saúde, com 1 (um) pedido cada uma 1,75%.

2. Dos Pedidos de Informações encaminhados ao Município, 29 (vinte nove) deles foram indeferidos, sendo que, desse universo:

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

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

b) Dezenove foram indeferidos na pela Ouvidoria Geral, quando da análise do pedido, considerando não se tratar de Pedido de Informação preconizado na Lei 12.527/2011.

c) Um foi indeferido pela Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo.

Secretaria	Pendente	Deferido	Indeferido	Total Sec.	%
Administração		10		10	17,54%
Cultura		1		1	1,75%
Des. Econômico					
Des. Rural					
Educação					
Fazenda		4		4	7,02%
Habitação					
SISP					
Meio Ambiente		1		1	1,75%
Planejamento			1	1	1,75%
Segurança		3		3	5,26%
Defesa Civil		1		1	1,75%
Gabinete Prefeito		1		1	1,75%
Central de Projetos					
Comunicação					
Controle Interno					
Previdência					
Procuradoria					
Ouvidoria Saúde		1		1	1,75%
Ouvidoria Geral		6	28	34	59,65%
Total		**28**	**29**	**57**	

Quadro Geral dos Pedidos de Informações 2024 - 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 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 2024, todos os pedidos de informações registrados foram analisados e encaminhados pela Ouvidoria dentro do mesmo dia do protocolo, conforme o quadro

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

acima; excelente desempenho, considerando o acúmulo de tarefas/atividades executadas na Ouvidoria por um único servidor.

1. Grau Eficiência Interna	**1 dia**	
2. Grau Retorno Usuários	**100,00%**	
3. Tempo Médio Retorno	**7 dias**	
4. Grau Satisfação	**Quant.**	**%**
Muito Insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	2	14,3%
Regular	1	7,1%
Satisfeito	7	50%
Muito Satisfeito	4	28,6%
	14	**100%**

Quadro dos Indicadores de Desempenho SIC 2024.

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

Em 2024, 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.

Em 2024, o tempo médio de retorno aos Pedidos de Informações foi de 7 (sete) dias. Considerando os prazos 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 14 avaliações, correspondendo a 24,5% dos pedidos respondidos, tendo por resultados a seguinte situação: Usuários satisfeitos e muito satisfeitos somaram o percentual de 78,6%; e, usuários insatisfeitos apontaram o percentual de 14,3%. O resultado das avaliações positivas de 78,6% é considerado muito bom; com relação ao índice de 14,3%, há de se considerar as solicitações feitas pelo canal do SIC que não se enquadram como Pedidos de Informação e a falta de entendimento do requerente que acaba frustrando sua expectativa.

Documento assinado digitalmente
gov.br
CLEBERTON FERREIRA DA SILVA
Data: 19/02/2025 16:01:53-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Cleberton Ferreira da Silva
Ouvidor Municipal

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

Quadro de Atendimentos Gerais da Ouvidoria 2024
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.	390	**Setor de Ouvidoria - 2024** **1.567 atendimentos.**
SIC - Pedidos de Informações Recebidos, e Tratados.	57	
Orientações Gerais Ouvidoria = 1.120		
Por telefone: Atendimentos, orientações e encaminhamentos.	700	
Presenciais: Atendimentos, orientações e encaminhamentos.	420	

O quadro acima representa todos os atendimentos realizados pelo Setor de Ouvidoria do Município no ano de 2024; além desses, foram registrados 293 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 2024, o total de 390 (trezentos e noventa) demandas SAC e 57 (cinquenta e sete) 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 Secretarias/Órgãos responsáveis pelo atendimento daquela determinada situação, e, de conformidade com os serviços que são ofertados na Carta de Serviços do Município. Essa atenção e orientação dispensada ao cidadão, as quais não geram protocolos formais ou processos de ouvidoria no sistema, totalizaram 1.120 (um mil cento e vinte) atendimentos, sendo 700 (setecentos) por telefone e 420 (quatrocentos e vinte) de forma presencial.

Alguns pedidos de reparo na 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

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 - A Ouvidoria se valeu das avaliações da Plataforma CGU-Fala.Br e retornos dos cidadãos por telefone, um paliativo para a Pesquisa de Satisfação. Hoje é inviável a aplicação da pesquisa por essa Ouvidoria em razão da falta de efetivo. O entendimento é que, com a implementação do Conselho de Usuários e mais um servidor para assumir essa missão, será possível realizar as enquetes e avaliações adequadas.

Estrutura de Ouvidoria - Reiteramos a consideração de relatórios anteriores, "a Ouvidoria Municipal dispõe de espaço físico (sala de ouvidoria) adequado ao atendimento do cidadão e tratamento de demandas, porém, mesmo tendo no quadro efetivo, dois servidores qualificados em ouvidoria, o Setor possui apenas um servidor lotado. A estrutura de pessoal prevê dois servidores na Ouvidoria Municipal, o que é extremamente imprescindível, 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; portanto, é extremamente necessária 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".

gov.br
Documento assinado digitalmente
CLEBERTON FERREIRA DA SILVA
Data: 19/02/2025 15:58:14-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Cleberton Ferreira da Silva
Ouvidor Municipal

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

ANEXO: **PESQUISA DE SATISFAÇÃO OUVIDORIA - PLATAFORMA CGU/FALA.BR 2024**



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