

2018

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL - 2018



SUMÁRIO

-	INTRODUÇÃO	03
1	INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, ATENDIMENTO E ATIVIDADES	04
2	DEMANDAS	05
3	DEMANDAS POR CATEGORIAS	05
4	MEIOS DE ACESSO	06
5	ORIGENS DAS DEMANDAS.....	07
6	PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS	10
7	PRINCIPAIS ASSUNTOS MANIFESTADOS	11
8	DEMANDAS RESPONDIDAS E PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AOS MANIFESTANTES	12
9	CONSIDERAÇÕES	12

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos, além de desempenhar o papel de mediadora entre as secretarias municipais e os cidadãos.

Este relatório gerencial apresenta informações das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Canoinhas durante o ano de 2018.

Seu objetivo é fornecer levantamento e possibilitar análise dos dados a respeito das manifestações dos usuários, que foram registradas nesta ouvidoria, permitindo ao gestor público visualizar as áreas que necessitam de uma cautela maior, fazendo com que o gestor público identifique as áreas que mais necessitam de melhorias, e, consiga alocar os recursos públicos de uma maneira mais eficaz.

1. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, ATENDIMENTO E ATIVIDADES

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Canoinhas se localiza no prédio da Prefeitura Municipal, na Rua Felipe Schmidt, nº 10, dispõe atualmente de um servidor que atende e recebe as manifestações dos cidadãos, podendo ser pessoalmente, por telefone, ou online através do ícone da Ouvidoria Municipal disponível no site da Prefeitura, (www.pmc.sc.gov.br), e também, por e-mail (ouvidoria@pmc.sc.gov.br). O horário de atendimento ao público é de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas, com intervalo para almoço das 12 às 13 horas.

A partir de 06 de julho de 2018, através da Portaria nº 686/2018, foi nomeado para exercer a respectiva função de Ouvidor Municipal o Sr. Ricardo Souza de Oliveira. No período de 26/11/2018 a 28/11/2018, esta ouvidoria participou do Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria no Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, curso esse ofertado pela Controladoria Geral da União – CGU através do Programa de Formação Continuada em Ouvidoras – PROFOCO, onde teve como palestrantes as Sras. Débora Queiroz Afonso e Eliane Prado de Andrade Ishida, onde foram abordados os temas Ouvidorias públicas e denúncias: aspectos introdutórios; Recebimento de denúncias e análise preliminar e Sistemas para registro de denúncias utilizado na CGU.

Entre as atividades realizadas pela Ouvidoria está a permanente comunicação com o público usuário, objetivando mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse, além de assegurar de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Pública.

O atendimento prestado pela Ouvidoria se inicia a partir do recebimento da manifestação/denúncia, continua pela análise preliminar desta, a qual recebe tratamento e classificação adequada. Posteriormente, é encaminhada ao setor envolvido, para que o mesmo verifique a denúncia, retornando a esta Ouvidora com os devidos esclarecimentos e providências adotadas.

Com base nas informações recebidas, a Ouvidora Municipal comunica as providências adotadas ao manifestante através de uma resposta final, a qual contém os devidos esclarecimentos.

2. DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 1º de Janeiro de 2018 a 31 de Dezembro de 2018 foi de 53 (Cinquenta e Três), conforme demonstra o gráfico nº 1. Pode ser observado que o mês de novembro foi o que mais teve manifestação em 2018 com 09 atendimentos.

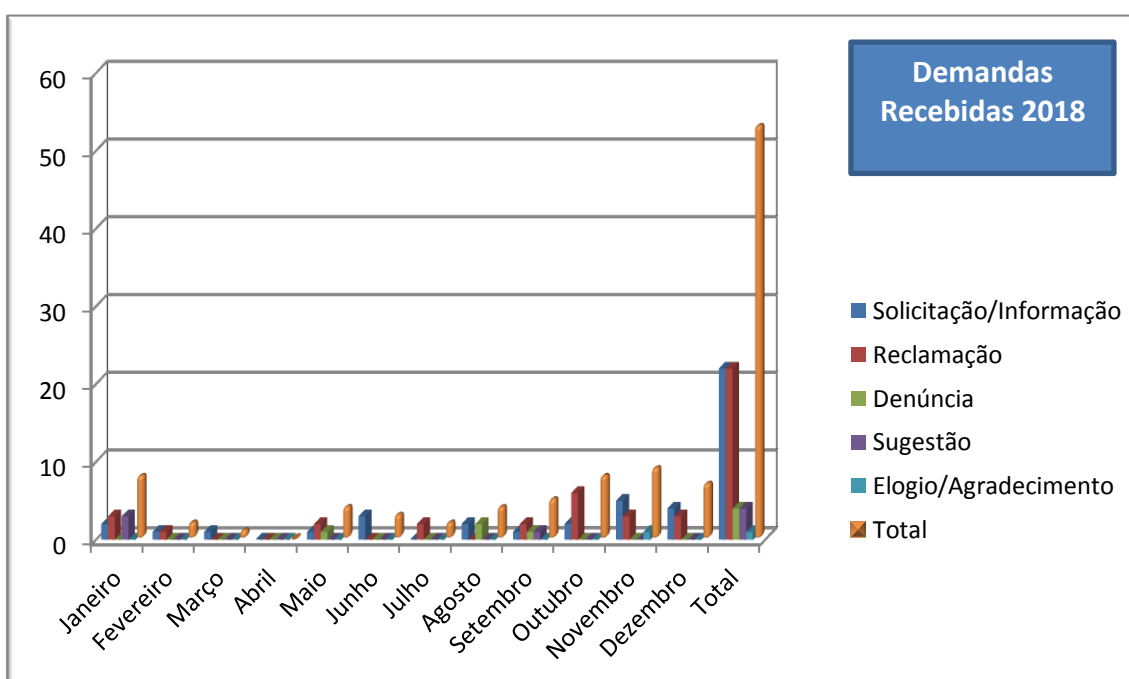


Gráfico nº 1: Quantitativo de manifestações recebidas por mês pela Ouvidoria

3. DEMANDAS POR CATEGORIAS

As manifestações recebidas no ano de 2018, para fins do relatório, estão classificadas em 5 (cinco) tipos: reclamação, solicitação, denúncia, sugestão e elogios. As solicitação e reclamação representam 41,51% do total das demandas com 22 manifestações cada. As solicitações são de caráter informativo sobre assuntos de administrativos, solicitação de documentos, conserto de ruas, valores de repasses, valores dos impostos cobrados. As reclamações são relativas à iluminação pública (troca de lâmpadas), estradas

sem condições de trafegabilidade, terrenos baldios, atendimento dos servidores.

As denúncias representaram 7,55% do total das demandas referente ao mau cheiro exalado dos bueiros, carga horária de servidores, totalizando 04 manifestações durante o ano de 2018.

As sugestões apresentadas por munícipes totalizam 04 manifestações expressam o interesse da população na questão de melhoria das sinalizações das ruas, pintura de faixas, aperfeiçoamento dos editais de licitação e representam também 7,55% das manifestações ocorridas em 2018.

Os elogios e agradecimentos se reportam a 01 demanda e totaliza 1,89% das manifestações.

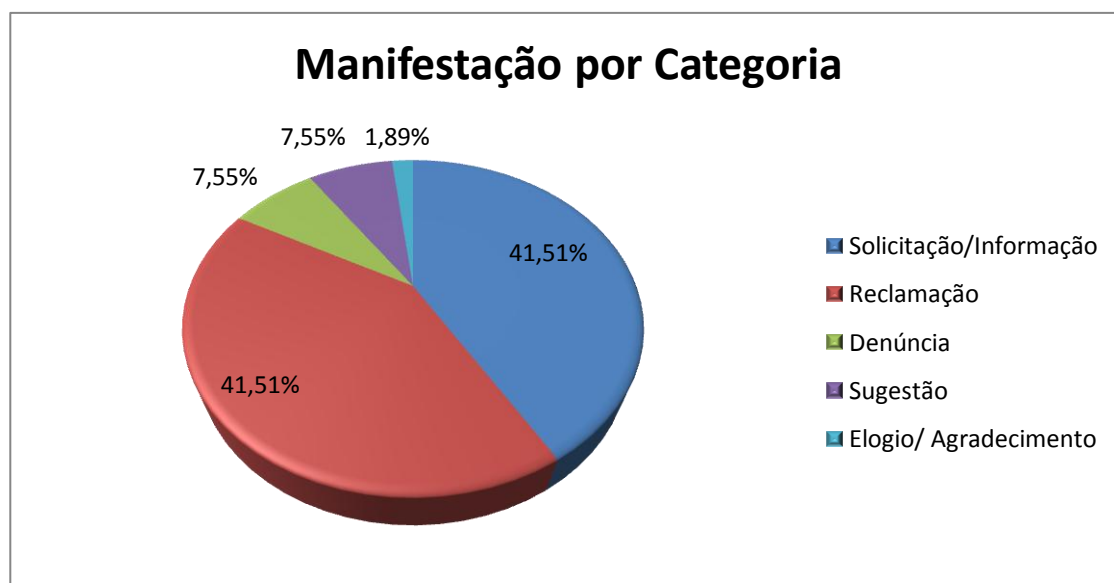


Gráfico 2: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria

4. MEIOS DE ACESSO

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destacam-se o uso do e-mail, que pode ser acessado através de um ícone disponível no Site da Prefeitura Municipal, onde o cidadão preenche um formulário e ao clicar o botão de enviar, a manifestação é encaminhada diretamente para o e-mail da ouvidoria. Pode também ser enviado diretamente por e-mail através do endereço ouvidoria@pmc.sc.gov.br. Das 53 manifestações recebidas durante o ano de

2018, 81,13% (43) foi por e-mail, 11,32% (6) presencial e 7,55% por telefone (4).

Observa-se que a maioria dos usuários utiliza o e-mail para a realização de contato e registro de suas manifestações junto a Prefeitura Municipal conforme demonstra o gráfico 3.

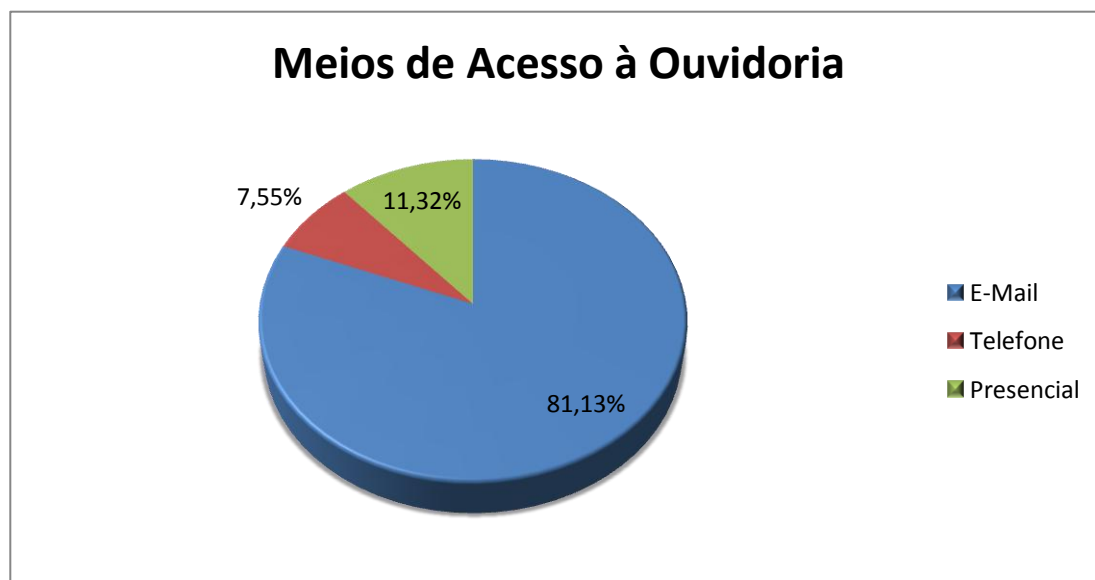


Gráfico 3: Meios de acesso à Ouvidoria

5. ORIGENS DAS DEMANDAS

Devido ao fácil acesso das informações e aos meios de tecnologia, a população tem fiscalizado as aplicações dos recursos, exigindo melhoria nos serviços públicos prestados. A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Canoinhas recebeu manifestações de cidadãos do Estado de São Paulo com 03 manifestações, o Estado do Paraná com 02 manifestações, o Estado do Rio de Janeiro com 01 manifestação. Cidadãos das cidades catarinenses de Porto União se manifestaram 03 vezes, já as cidades de Mafra, Joinville, Chapecó, Rio dos Cedros e Florianópolis, manifestaram-se apenas 01 vez cada, de acordo com o gráfico 4. Essas manifestações correspondem a questionamentos, informações para os observatórios sociais, verificação do andamento de processos junto a Prefeitura e valores de IPTU.

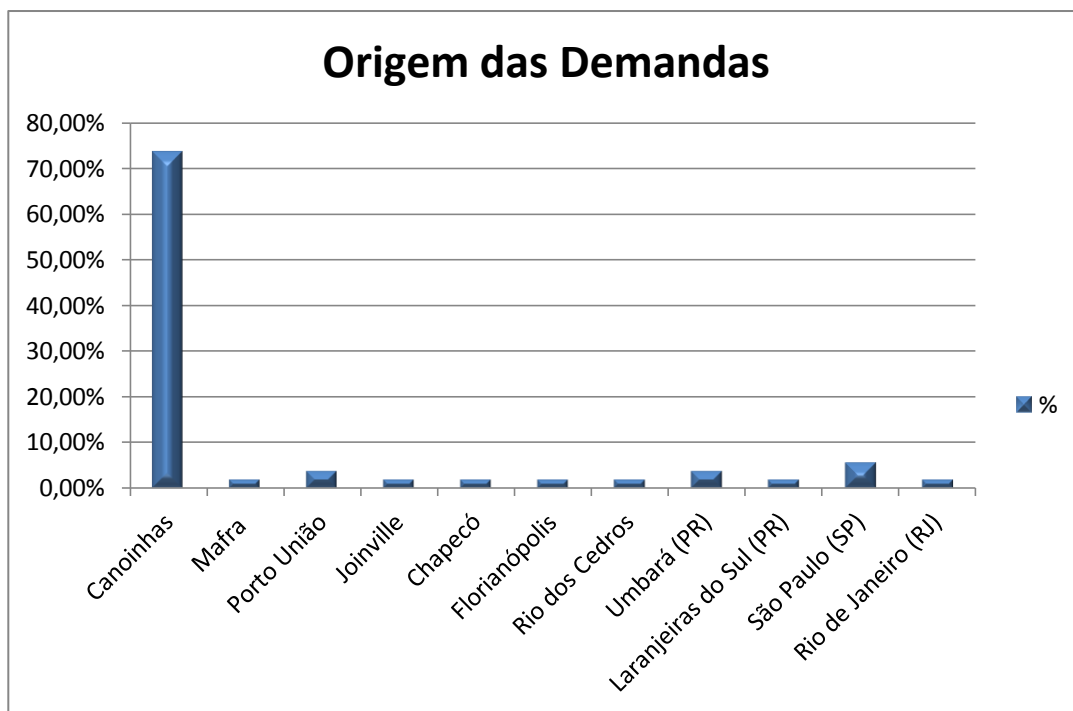


Gráfico 4: Origem das Demandas

Os munícipes de Canoinhas se manifestaram 39 (trinta e nove) vezes durante o ano de 2018, solicitando informações de processos, referente à IPTU, melhorias nas ruas e no sistema de esgoto, reclamações sobre atendimento e sugestões de melhoria nas vias da cidade. No gráfico 5 pode-se visualizar que moradores do Centro foram os que mais se manifestaram, no total foram 9 manifestações durante o ano de 2018, o bairro Jardim Esperança com 6 manifestações, o bairro Boa Vista e o Distrito de Marcílio Dias apresentaram 1 manifestação cada, e 4 manifestações não informaram o bairro de origem do manifestante.



Gráfico 5: Origem das Demandas

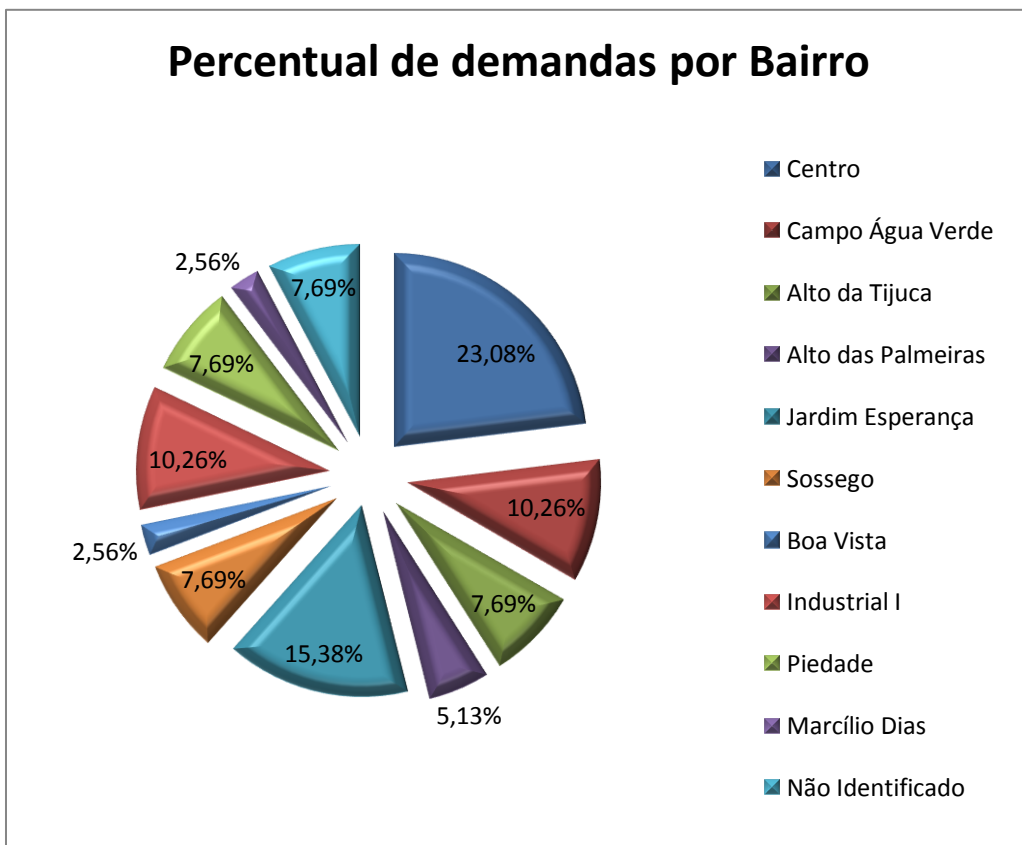


Gráfico 6: Percentual das Demandas por bairro

6. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A condução das manifestações recebidas pela Ouvidoria se inicia após análise prévia das demandas, onde se verifica a informação recebida, solicita-se complementação quando for o caso, e a partir desse momento segue um dos seguintes trâmites:

Resposta imediata: sempre que a demanda puder ser respondida através da verificação dos dados registrados no sistema ou de informações disponíveis nos canais oficiais, esta Ouvidoria responde às demandas de forma imediata, sempre verificando a atualização das informações.

Consulta e encaminhamento as Secretarias e setores responsáveis: Geralmente as manifestações são encaminhadas para as secretarias ou setores responsáveis para que apurem os fatos e se pronunciem sobre o assunto, e assim, informar, recomendar ou esclarecer ao manifestante quais as ações necessárias para a resolução da denúncia apresentada.

Orientação ao manifestante: em casos específicos ou quando a resposta não for satisfatória para o cidadão ou quando ainda pairar dúvida no questionamento realizado, esta Ouvidoria orienta o manifestante a entrar em contato diretamente com o setor responsável ou dentro da possibilidade do cidadão, para que ele compareça na Prefeitura Municipal.

Das manifestações recebidas no ano de 2018, o Departamento de Tributos foi o que mais recebeu manifestações, seguido das Secretarias de Planejamento, Saúde, Meio Ambiente e Obras, todas com 6 manifestações cada, já a Secretaria de Educação teve 5 manifestações, a Secretaria de Assistência Social e os setores de Contabilidade, Sine e Imprensa com 2 manifestações cada e a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, o Departamento de Licitações, Detracan e Terminal Rodoviário todos tiveram 1 manifestação cada. No gráfico 7 pode-se observar esses dados de forma percentual.

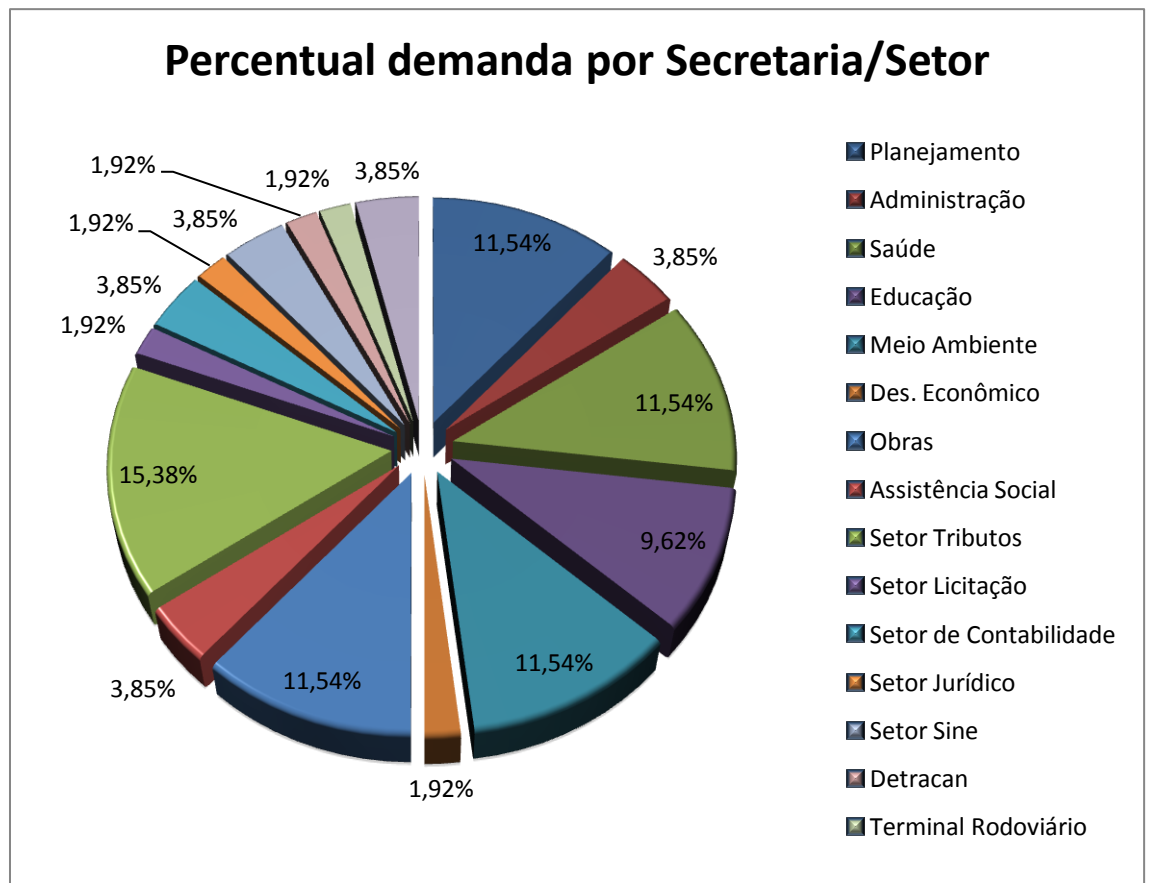


Gráfico 7: Percentual das Demandas por bairro

7. PRINCIPAIS ASSUNTOS MANIFESTADOS

Dentre as manifestações apresentadas, podemos listar como principais as seguintes:

- Demora na troca das lâmpadas;
- Mau cheiro que sai dos bueiros;
- Tubulação entupida;
- Conserto de estrada;
- Falta de fiscal nas ruas e nos ônibus;
- Informações e regularização do IPTU;
- Informações sobre linhas e horários de ônibus;
- Acompanhamento de processos;
- Dados dos servidores, com carga horária;
- Limpeza de terrenos e poda de árvores;
- Recolhimento do lixo;
- Benefícios da cesta básica.

8. DEMANDAS RESPONDIDAS E PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AOS MANIFESTANTES

Dentre as demandas recebidas por esta Ouvidora no ano de 2018, das 53 apresentadas, apenas 5 não foram respondidas ao manifestante, devido às secretarias ou setores não encaminharem a resposta.

Cabe ressaltar que, muitas vezes as secretarias ou setores dependem de terceiros para poderem apresentar as providências adotadas para a demanda analisada.

Assim, 90,56% das manifestações foram encerrados em 2018 sendo que o prazo médio de resposta às manifestações foi de 24 dias por demanda.

9. CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria recebeu através de seus canais de acesso 53 manifestações durante o ano de 2018.

Todas as manifestações recebidas foram tratadas com imparcialidade e encaminhadas para as secretarias ou setores competentes, os quais são responsáveis pelo fornecimento da resposta de acordo com as providências adotadas.

Ressalta-se que todas as secretarias e setores sempre foram receptivos e demonstraram interesse na solução das manifestações encaminhadas.

Para o ano 2019, esta Ouvidoria tem como principal desafio demonstrar a importância da Ouvidoria no setor público, pois através das manifestações, o gestor público consegue visualizar os setores que mais precisam de ações de melhorias, e, assim trabalhar as políticas públicas para atender as demandas, criando um melhor relacionamento entre os municípios e o poder público.

Ricardo Souza de Oliveira

Ouvidor Municipal