

2020

OUVIDORIA MUNICIPAL DE CANOINHAS

RELATÓRIO 2020



SUMÁRIO

1. EQUIPE	3
2. INTRODUÇÃO	4
3. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA	4
4. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO E ATIVIDADES	5
5. MANIFESTAÇÕES	7
5.1 Demandas por Mês	7
5.2. Demandas por categoria.....	8
5.3. Meios de Acesso	8
6. ORIGENS DAS DEMANDAS.....	10
7. DEMANDA POR SECRETARIA/SETOR.....	11
8. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	12
9. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....	14
10. DEMANDAS RESPONDIDAS E PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	15
11. CONSIDERAÇÕES.....	16

1. EQUIPE

A Ouvidoria do Município de Canoinhas vem prestando serviços relevantes para a Gestão Municipal. Sua finalidade tem parâmetro social relacionada às políticas públicas realizadas, além de ser um canal direto entre a população e os representantes do poder Executivo.

Prefeito Municipal de Canoinhas
Gilberto dos Passos

Vice-Prefeito Municipal de Canoinhas
Renato Jardel Gurtinski

Responsável pelo Setor de Ouvidoria
Camila Pereira

2. INTRODUÇÃO

O presente Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do Município de Canoinhas/SC faz parte do cumprimento da disposição prevista no art. 14 inciso II e art. 15 da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, e no art. 5º da Lei Municipal 6.074 de 17 de Agosto de 2017, além de atender às exigências dos órgãos de controle externo e do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Este relatório gerencial apresenta informações das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Canoinhas durante o ano de 2020. Este relatório compreende o período de 01/01/2020 a 28/12/2020.

3. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

I - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

II - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;

III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de

políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

IX - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018; e

X - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

4. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO E ATIVIDADES

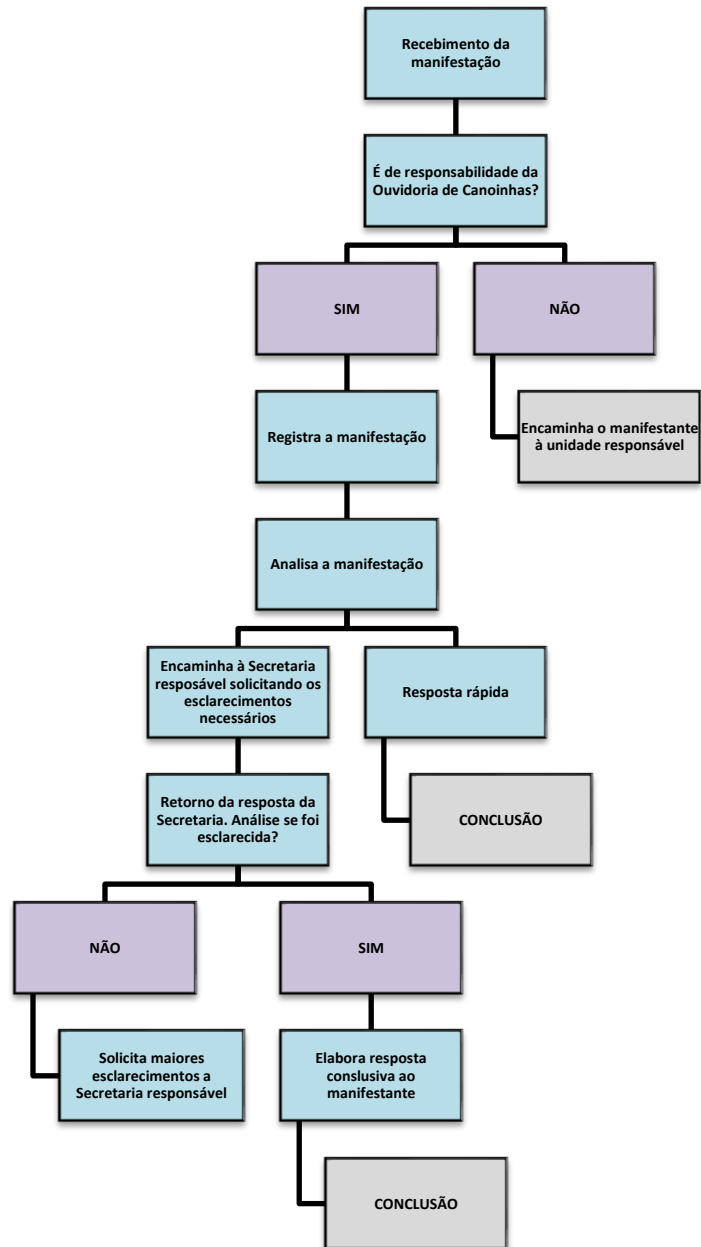
A Ouvidoria Municipal de Canoinhas esta localizada no prédio da Prefeitura Municipal, na Rua Felipe Schmidt, nº 10. Dispõe atualmente de uma servidora que atende e recebe as manifestações dos cidadãos, podendo ser pessoalmente, por telefone (47) 3621-6113, ou online através do ícone da Ouvidoria Municipal 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 das 12 às 13 horas.

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, continua pela análise preliminar desta, a qual recebe tratamento e classificação adequada. Posteriormente, é encaminhada ao setor envolvido, para que o mesmo verifique a

manifestação, retornando a esta Ouvidora com os devidos esclarecimentos e providências adotadas.

FLUXO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA



Fluxograma 1 – Fluxo de atividades da Ouvidoria Municipal de Canoinhas

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.

Caso seja detectada a necessidade de implantar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos e rotinas internas, a Ouvidoria, em conjunto com a unidade gestora, demandam as alterações necessárias.

5. MANIFESTAÇÕES

5.1 Demandas por Mês

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2020 foi de 226 (duzentas e vinte e seis) atendimentos. Pode-se observar que o mês de julho foi o que mais apresentou manifestações no ano de 2020 com o total de 30 (trinta) atendimentos. Logo após o mês de fevereiro com 26 (vinte e seis) atendimentos e os meses de março e setembro com 24 (vinte e quatro) atendimentos cada. O mês de junho foi o mês com menos registros de manifestações no ano de 2020 com apenas 09 (nove) atendimentos realizados na Ouvidoria Municipal, conforme demonstra o gráfico 1.

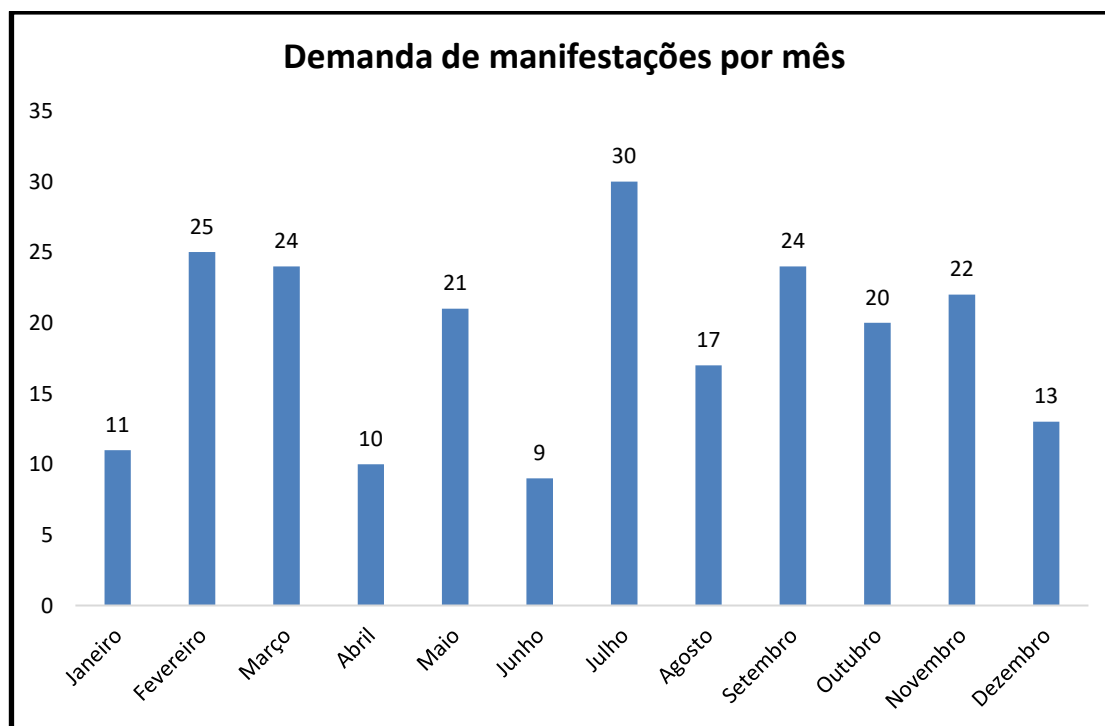


Gráfico 1 - Quantitativo de manifestações recebidas por mês pela Ouvidoria no ano de 2020.

5.2. Demandas por categoria

As manifestações recebidas no ano de 2020, para fins do relatório, estão classificadas em 05 (cinco) tipos: reclamação, solicitação, denúncia, sugestão e elogio. A reclamação foi a modalidade de manifestação mais recebida pela Ouvidoria no ano de 2020, com 112 (cento e doze) demandas registradas que representam 49,56% do total.

Seguido, as denunciais representaram 28,76% do total das demandas registradas na Ouvidoria, totalizando 65 (sessenta e cinco) manifestações durante o ano de 2020. As solicitações apresentadas por munícipes totalizam em 44 (quarenta e quatro), que representam 19,47% do total das manifestações.

Os elogios e sugestões realizadas pelos manifestantes representam apenas 2,21% do total das demandas, sendo 04 (quatro) elogios e 01 (uma) sugestão no ano de 2020.

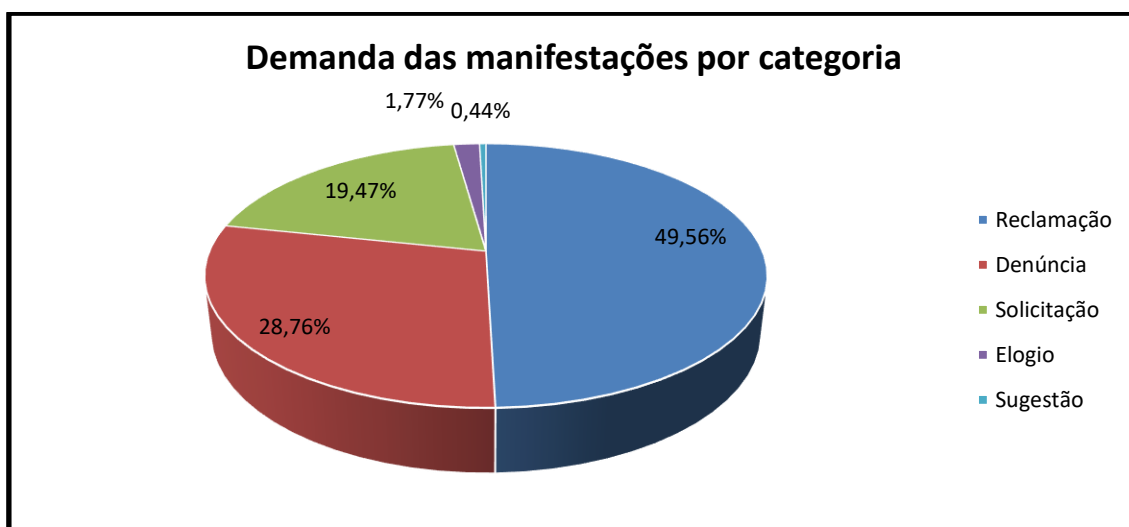


Gráfico 2 - Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2020.

5.3. Meios de Acesso

A Ouvidoria do Município de Canoinhas atende a população através de forma presencial, contato telefônico e online através do e-mail, Site da Prefeitura Municipal de Canoinhas e da plataforma integrada de Ouvidorias da Controladoria-Geral da União, o sistema Fala.BR. Das 226 (duzentos e vinte e

seis) manifestações recebidas durante o ano de 2020, 98 (noventa e oito) foram atendidas através de contato telefônico, 77 (setenta e sete) registradas através de forma online, sendo através do Site ou Sistema Fala.BR ou e-mail e 51 (cinquenta e um) através de atendimento presencial diretamente no setor da Ouvidoria Municipal.

Observa-se que a maioria dos usuários se utilizou do contato telefônico para realizar suas manifestações na Ouvidoria, totalizando 43,36% do total das manifestações, conforme demonstra o gráfico 3.

A forma de atendimento online, através dos sites ou e-mail, houve também grande procura neste ano, com 34,07% do total de atendimento, devido a situação da pandemia do coronavírus (COVID-19) que enfrentamos neste período no nosso país, foi um fator que contribuiu para o aumento desta utilização por parte dos usuários.

Na forma presencial, quais os manifestantes se dirigiram ao setor da Ouvidoria no prédio da Prefeitura Municipal de Canoinhas, foi a forma menos utilizados pelos usuários, porém não deixou de ser significativa, demonstrando 22,57% do total de atendimento realizados pela Ouvidoria, pode-se concluir que não houve maior procura presencial devido o reflexo dos cuidados que a população teve no enfrentamento para evitar a disseminação do Coronavírus.

Contudo todas as formas de acesso a Ouvidoria Municipal de canoinhas no ano de 2020 houve aumento significativo com relação ao ano anterior.

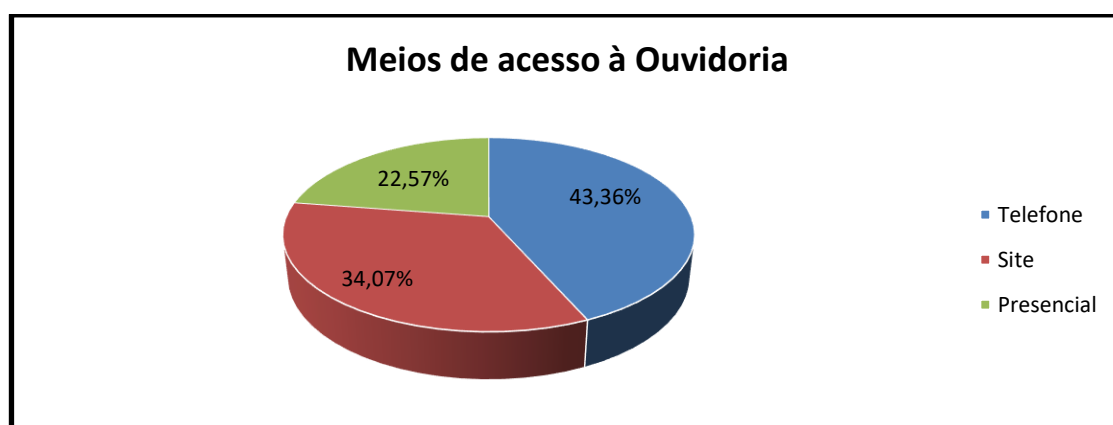


Gráfico 3 - Meios de acesso à Ouvidoria no ano de 2020.

6. ORIGENS DAS DEMANDAS

As manifestações realizadas na Ouvidoria do Município de Canoinhas no ano de 2020 foram em quase sua totalidade realizadas por usuários que residem no município de Canoinhas/SC, do total das 226 (duzentos e vinte e seis) manifestações registradas, 220 (duzentos e vinte) foram dos munícipes Canoinhenses, com apenas 06 (seis) manifestação registrada por outros municípios, sendo o município de Lages/SC com 03 (três) manifestações e os municípios de Criciúma/SC, Curitiba/PR e Major Vieira/SC com 01 (uma) manifestação cada.

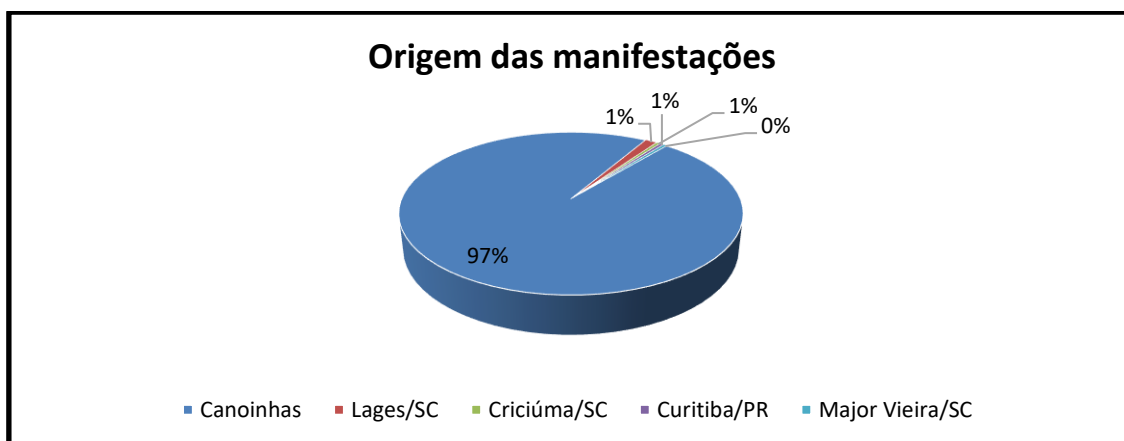


Gráfico 4 - Origem das demandas no ano de 2020.

Os munícipes de Canoinhas/SC se manifestaram 220 (duzentos e vinte) vezes durante o ano de 2020. Dentre os registros pode-se observar no gráfico 5, que a maior parte das manifestações foram de moradores do bairro Campo da Água Verde com 45 (quarenta e cinco) atendimentos, em seguida o Centro da cidade com 30 (trinta) manifestações, o bairro Industrial com 23 (vinte e três) manifestações, o Bairro Jardim Esperança com 12 (doze) manifestações, o bairro Alto da Tijuca com 11 (onze) manifestações, o bairro Água Verde com 07 (sete) manifestações, seguido do bairro Boa Vista com 06 (seis) manifestações, o Distrito Marcilio Dias com 05 (cinco) manifestações e por último os bairros que houveram menor demanda, sendo, Piedade, Sossego, Tricolin, Alto das Palmeiras e as localidades de Rio da Areia do Meio, Cerrito, Felipe Schmidt e Taunay.

Do total das manifestações apresentadas no ano de 2020, não foi possível identificar a origem do bairro do total de 63 (sessenta e três) atendimentos, visto que alguns usuários não os fornecem para registro.

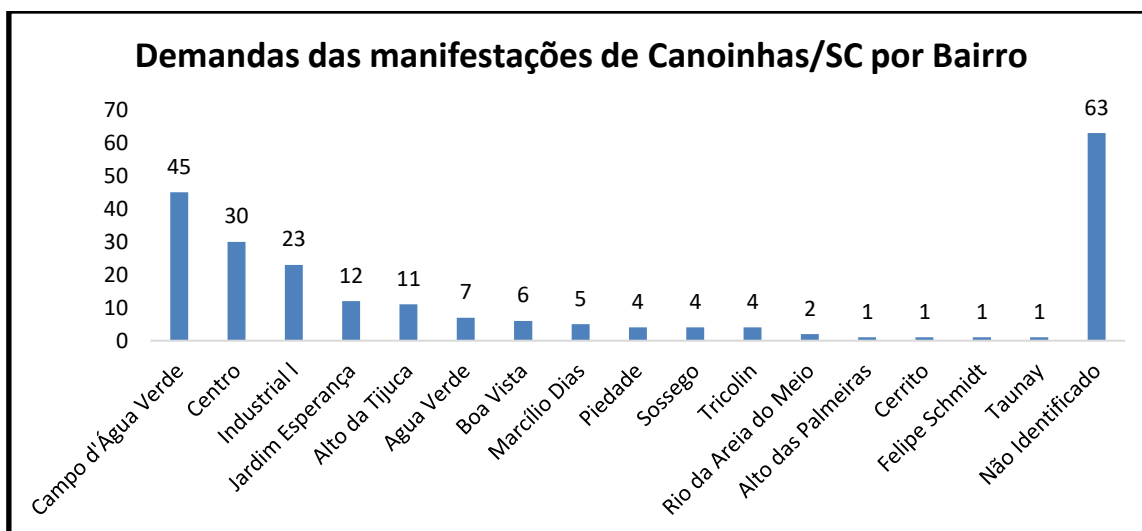


Gráfico 5 - Origem das demandas por bairro no ano de 2020.

7. DEMANDA POR SECRETARIA/SETOR

As manifestações quando recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas as secretarias responsáveis pela demanda para a resposta, sendo assim este relatório também apresenta a classificação das demandas por secretarias.

Das manifestações recebidas no ano de 2020, a Secretaria Municipal de Saúde foi a que mais houve registro, com o total de 110 (cento e dez) manifestações, seguido da Secretaria Municipal de Planejamento com 51 (cinquenta e um) atendimentos, logo após a Secretaria Municipal de Meio Ambiente com 19 (dezenove) atendimentos.

A Secretaria Municipal de Administração, Finanças e Orçamento apresentou 16 (dezesesseis) atendimentos, dos quais 07 (sete) foram do setor de Tributos, 06 (seis) direto para a secretaria e 03 (três) para o setor de Transportes.

A Secretaria Municipal de Obras com 13 (treze) manifestações, o Gabinete do Prefeito com 09 (nove) manifestações, a Secretaria Municipal de Educação com 03 (três) manifestações, a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Turismo com 02 (duas) manifestações.

E por último com 01 (uma) manifestação cada temos a Secretaria Municipal de Assistência Social, a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e a Fundação Municipal de Esportes. No gráfico 6 pode-se observar esses dados em forma de percentual.

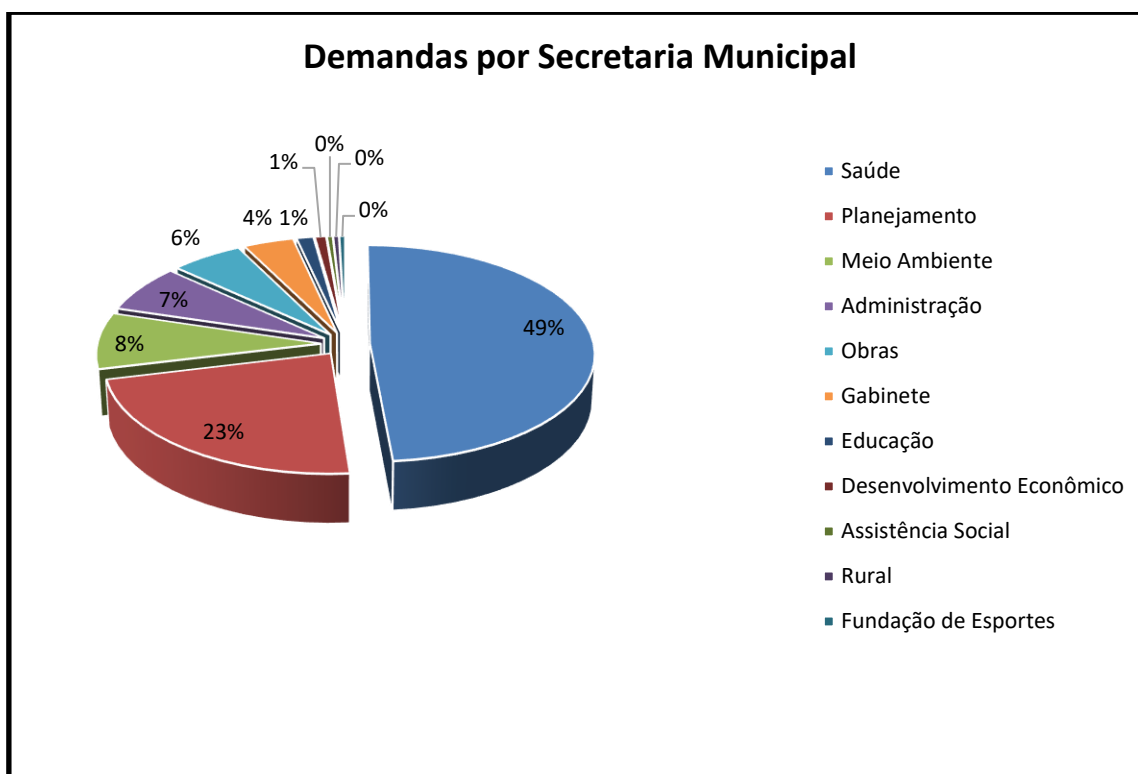


Gráfico 6 - Demanda por secretaria no ano de 2020.

8. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Houve diversos assuntos recebidos nas manifestações registradas na Ouvidoria Municipal de Canoinhas no ano de 2020. Dentre todos os assuntos, o que mais houve manifestações é referente a atendimento, do total das 226 (duzentas e vinte e seis) manifestações registradas no ano, 80 (oitenta) delas referem-se a atendimentos e dentre esses 77 (setenta e sete) são destinados a Secretária Municipal de Saúde.

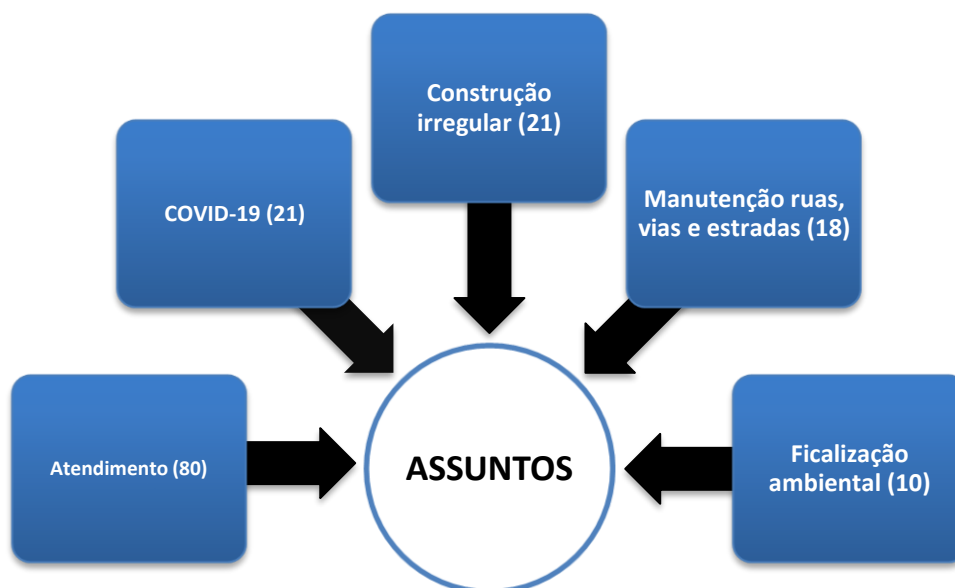
Das manifestações classificadas como assunto de atendimento da saúde 39 (trinta e nove) são referentes aos atendimentos nas Unidades Básicas de Saúde (UBS). Entre as Unidades Básicas de Saúde as que mais demandaram registro na Ouvidoria Municipal de Canoinhas são as Unidade

Básica de Saúde do Campo d'Água Verde, com 22 (vinte e duas) manifestações e Unidade Básica Central, com 09 (nove) manifestações.

Ainda se tratando do assunto de atendimento da Saúde, cabe destacar que a Unidade de Pronto Atendimento obteve 17 (dezesete) manifestações e a Policlínica Municipal 14 (quatorze) manifestações.

Logo após o assunto atendimento, os assuntos com mais registros são referentes ao Coronavírus (COVID-19) e referente a construção irregular com 21 (vinte uma) manifestações. O assunto de Manutenção de ruas, vias e estradas tiveram 18 (dezoito) manifestações. A fiscalização ambiental 10 (dez) manifestações e os assuntos referente a placa, ruas e lombadas e referente a servidores totalizaram 08 (oito) manifestações cada.

Houve diversos assuntos nos atendimentos da Ouvidoria no ano de 2020. Abaixo podemos observar de modo ilustrativo os assuntos e quantidades das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal de Canoinhas/SC, no ano de 2020.



Entre outros assuntos das manifestações registradas são referente a exames, consultas e procedimentos, fiscalização de terrenos e casas, informações administrativas, limpeza de terreno, calçadas, casa em situação de risco, emissão de nota fiscal, empresa irregular, demolição, aprovação de projeto, certidões, ciclone, consumo excessivo de água, direção escolar, emissão de IPTU, estágios e fiscalização de animais.

9. 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.

Manifestações anônimas: nestes casos é enviado a secretaria/setor responsável, qual manifesta a sua resposta, porém como a reclamação acontece no anonimato não é possível enviar a resposta obtida ao reclamante.

10. DEMANDAS RESPONDIDAS E PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

Dentre as demandas recebidas por esta Ouvidoria no ano de 2020, 11 (onze) ainda não foram respondidas aos manifestantes, devido as secretarias ou setores ainda não encaminharem a resposta. Foi necessário a Ouvidoria em alguns atendimentos realizar a prorrogação, porem todas elas estão dentro do prazo conforme a Lei nº 13.460/2019 e com justificativas para tal fato.

Algumas respostas são fornecidas rapidamente a ouvidoria pelas Secretarias pois tratam-se de informações do trabalho do dia a dia das mesmas, outras já demandam mais prazo para resposta, pois as Secretarias necessitam de fiscalização, consulta, verificação dos fatos, entre outros.

O prazo médio de resposta das Secretarias e Setores foi de 14 (quatorze) dias no ano de 2020, e em sua maioria a Ouvidoria já repassa a resposta ao manifestante, porém algumas vezes é encontrada dificuldade quanto ao contato com o manifestante, como também há as manifestações anônimas, não sendo possível o contato final do manifestante.

O prazo de resposta da Ouvidoria ao cidadão é de 30 (trinta) dias, que podem ainda ser prorrogado por mais 30 (trinta), mediante justificativa, conforme previsto na Lei nº 13.460/2018 e na Instrução Normativa OGU nº 05/2018.

Também de acordo com a Lei Nº 13.460/2018, o prazo das áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da Ouvidoria dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, deste que haja justificativa expressa.

Sendo assim a Ouvidoria tem o prazo total de 60 (sessenta) dias para fornecer a resposta conclusiva, sendo que a área interna responsável pelo assunto terá até 40 (quarenta) dias para prestar os esclarecimentos.

Estas contagens mencionadas exclui o dia do começo e inclui o do vencimento e é feita em dias corridos.

11. CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria Municipal de Canoinhas, no ano de 2020, por meio de seus canais de acesso, recebeu, ao todo, 226 (duzentos e vinte e seis) demandas, dando o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

No desenvolvimento das atividades de Ouvidoria que culminou com a elaboração desse Relatório foram empreendidos todos os esforços, buscando sempre atuar com imparcialidade, tempestividade, dedicação, objetividade, transparência e confidencialidade, no intuito de reportar com a máxima fidedignidade todas as informações, a fim de aprimorar os serviços prestados pela Ouvidoria aos cidadãos canoinhenses.

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 de 2021, recomenda-se que sejam atendidas as necessidades da população, sempre em busca de melhorias na qualidade de todos os setores, em especial do atendimento na saúde. E que a Ouvidoria continue na melhoria de seus serviços e cada vez mais reconhecida pela população como o acesso direto com o executivo.

Camila Pereira
Ouvidora Municipal

1