

2021

OUVIDORIA MUNICIPAL DE CANOINHAS

RELATÓRIO 2021



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANOINHAS
OUVIDORIA MUNICIPAL

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	7
5.3. Meios de Acesso	8
6. ORIGENS DAS DEMANDAS	10
7. DEMANDA POR SECRETARIA/SETOR.....	10
8. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	12
9. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS	13
10. DEMANDAS RESPONDIDAS E PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	14
11. CONSIDERAÇÕES.....	15

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
Bruno de Souza

2. INTRODUÇÃO

O presente Relatório 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 no ano de 2021. Este relatório compreende o período de 01/09/2021 a 31/12/2021.

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

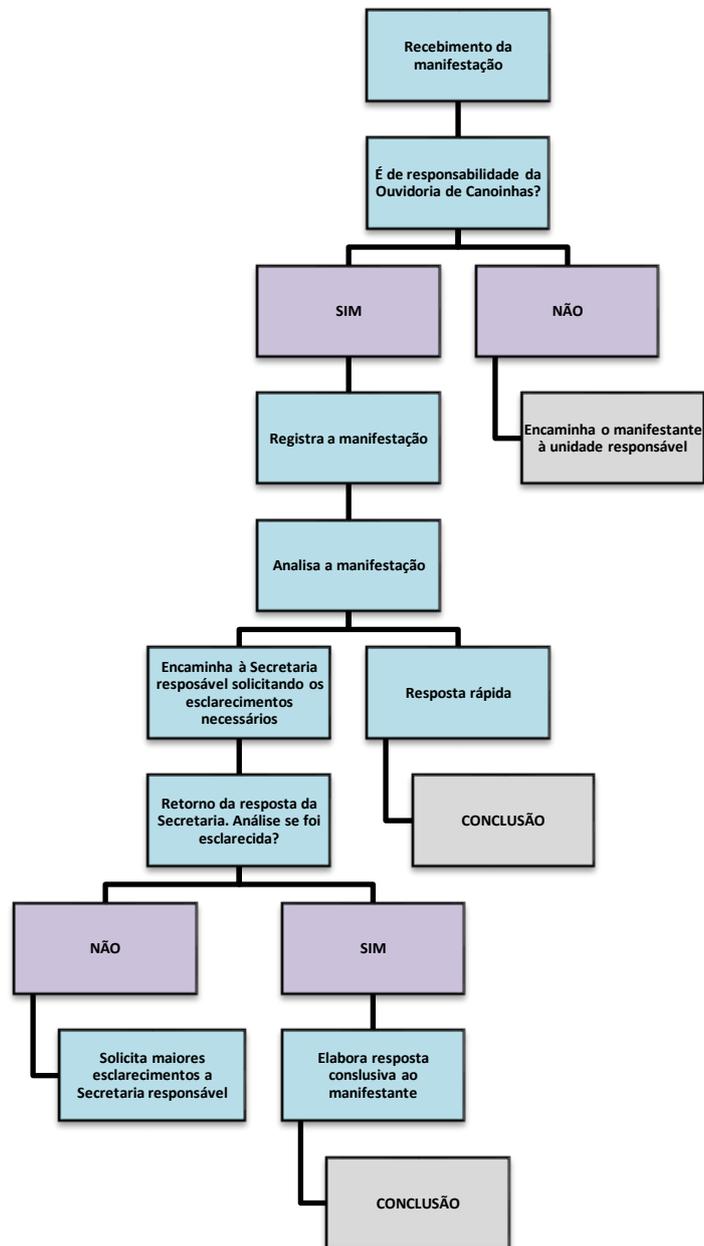
A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Canoinhas esta localizada no prédio da Prefeitura Municipal, na Rua Felipe Schmidt, nº 10. Dispõe atualmente de um servidor que atende e recebe as manifestações dos cidadãos, podendo ser pessoalmente, por telefone (47) 3621-7722, ou online através do ícone da Ouvidoria 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 horas as 17 horas, com intervalo das 12 horas as 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, demanda as alterações necessárias.

5. MANIFESTAÇÕES

5.1 Demandas por Mês

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período do mês de setembro ao mês de dezembro do ano de 2021 foi de 92 (noventa e duas) manifestações, conforme demonstra o gráfico 1.

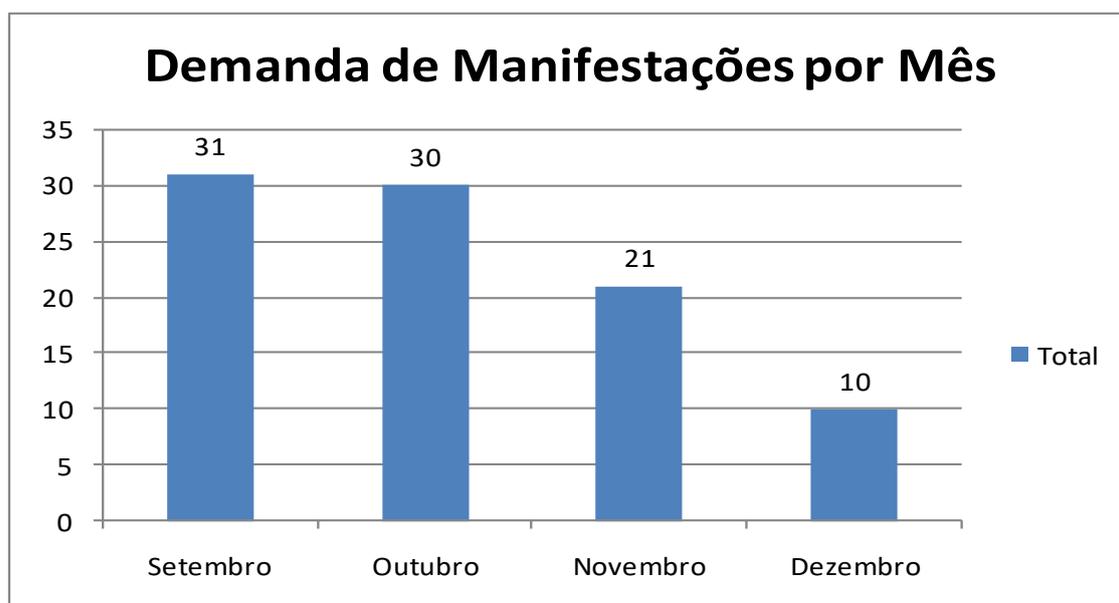


Gráfico 1 - Quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período do mês de setembro ao mês de dezembro de 2021.

5.2. Demandas por categoria

As manifestações recebidas no período do mês de setembro ao mês de dezembro do ano de 2021, para fins do relatório, estão classificadas em 05 (cinco) tipos: reclamação, solicitação, denúncia, comunicação e elogio. A denúncia foi à modalidade de manifestação mais recebida pela Ouvidoria, com 42 (quarenta e duas) demandas registradas que representam 46% do total.

Seguido, as reclamações representaram 38% do total das demandas registradas na Ouvidoria, totalizando 35 (trinta e cinco) manifestações durante o período. As solicitações apresentadas por munícipes totalizam 13 (treze), quais representam 14% do total das manifestações.

As comunicações totalizam 2 (duas) demandas, ou seja, 2% do total, e o elogio não houve nenhuma manifestação.

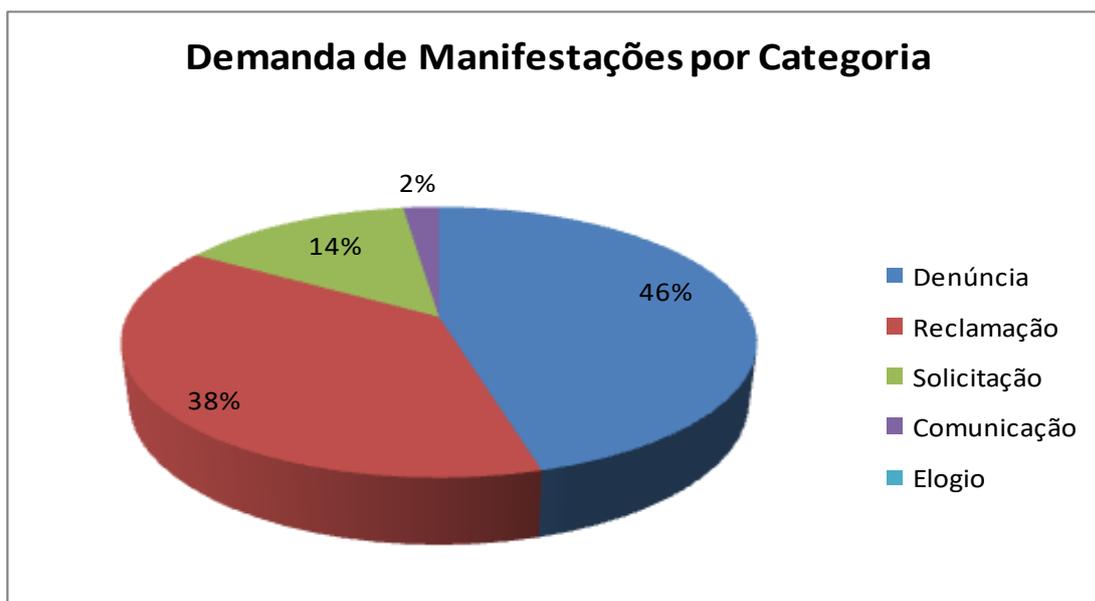


Gráfico 2 - Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período do mês de setembro ao mês de dezembro do ano de 2021.

5.3. Meios de Acesso

A Ouvidoria do Município de Canoinhas atende a população através de forma presencial, e-mail, contato telefônico e online através do Site da Prefeitura Municipal de Canoinhas e da plataforma integrada de Ouvidorias da Controladoria-Geral da União, no período do mês de setembro ao mês de dezembro do ano de 2021, 32 (trinta e duas) foram atendidas através de contato telefônico, 39 (trinta e nove) registradas através de forma online, sendo através do Site ou Sistema Fala.BR e 21 (vinte e uma) através de atendimento presencial no setor da Ouvidoria Municipal.

Observa-se que a maioria dos usuários utilizou-se do site ou sistema Fala.BR para realizar suas manifestações na Ouvidoria, totalizando 42% to

total das manifestações, conforme demonstra o gráfico 3. A forma de atendimento presencial, com 23% do total de atendimento. Na forma de contato telefônico, demonstrou 35% do total.

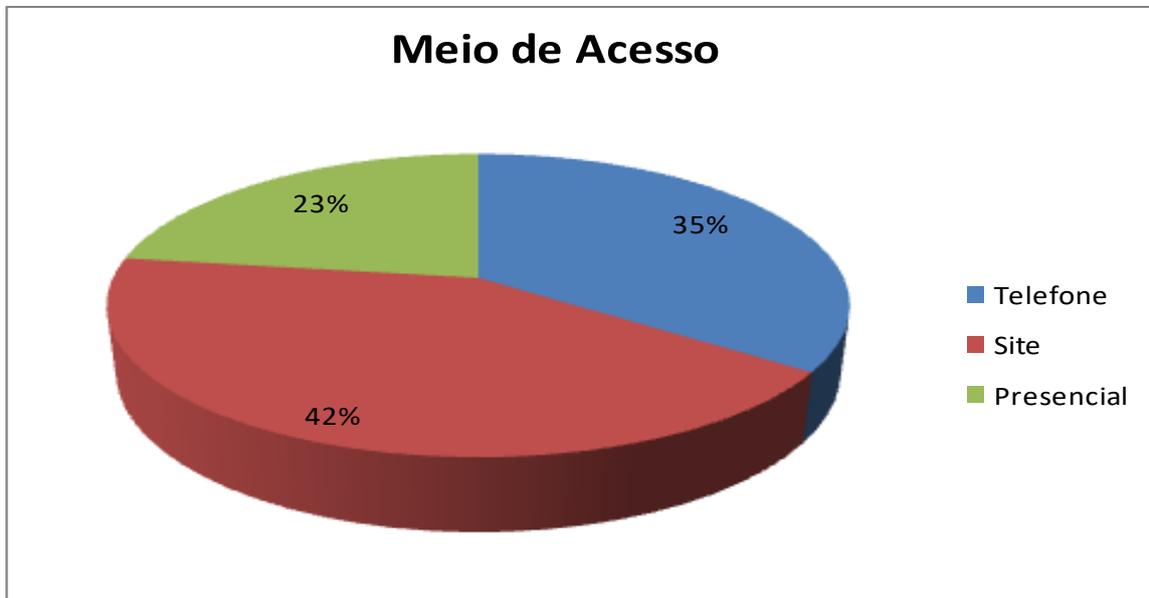


Gráfico 3 – Meios de Acesso na Ouvidoria no período do mês de setembro ao mês de dezembro do ano de 2021.

6. ORIGENS DAS DEMANDAS

As manifestações realizadas na Ouvidoria do Município de Canoinhas no período do mês de setembro ao mês de dezembro do ano de 2021 são em quase sua totalidade realizada por usuários que residem no município de Canoinhas/SC, do total das 92 (noventa e duas) manifestações registradas, 90 (noventa) foram dos munícipes Canoinhenses, sendo apenas 01 (uma) manifestação registrada pelo município de Blumenau/SC e 01 (uma) pelo município de Palmas/PR.

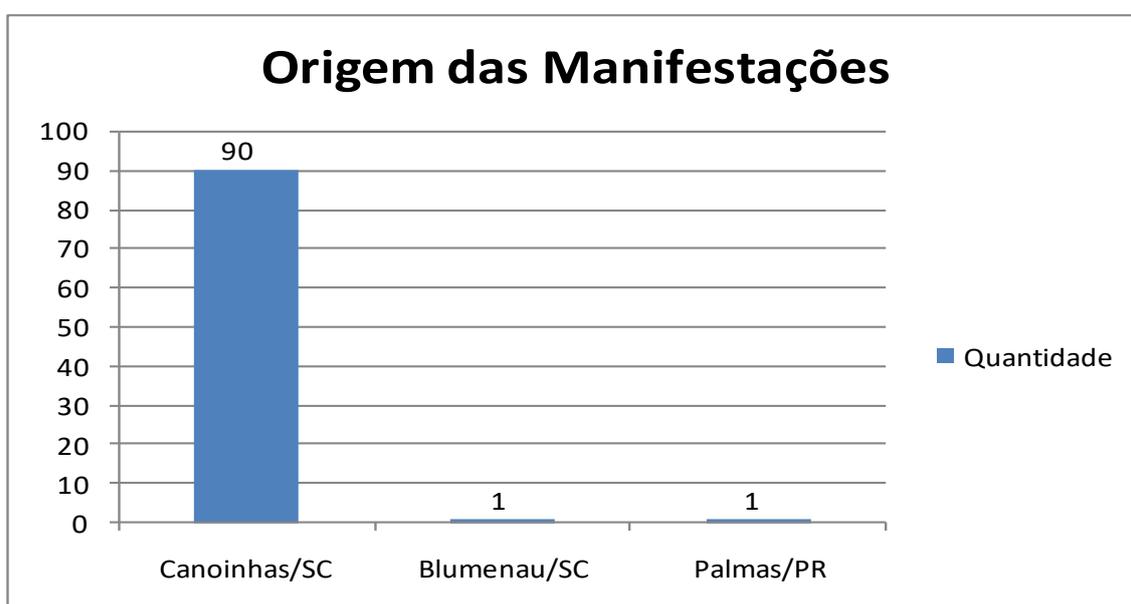


Gráfico 4 - Origem das demandas no período do mês de setembro ao mês de dezembro do ano de 2021.

7. DEMANDA POR SECRETARIA/SETOR

As manifestações quando recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas as secretarias responsáveis pela demanda, sendo assim, das manifestações recebidas, a Secretaria Municipal de Saúde foi a que mais houve registro, com o total de 55 (cinquenta e cinco), seguido da Secretaria Municipal de Planejamento com 15 (quinze), logo após a Secretaria Municipal de Administração Finanças e Orçamento com 7 (sete) atendimentos, a Secretaria de Meio Ambiente com 9 (nove) manifestações, a Secretaria de Educação com 2 (dois) atendimentos, a Secretaria Municipal de Obras e

Desenvolvimento Urbano com 2 (dois) atendimentos, a Defesa Civil com 1 (um) atendimento, e por último a Fundação de Esportes com 1 (um) atendimento.No gráfico 5 pode-se observar esses dados. em forma de percentual.

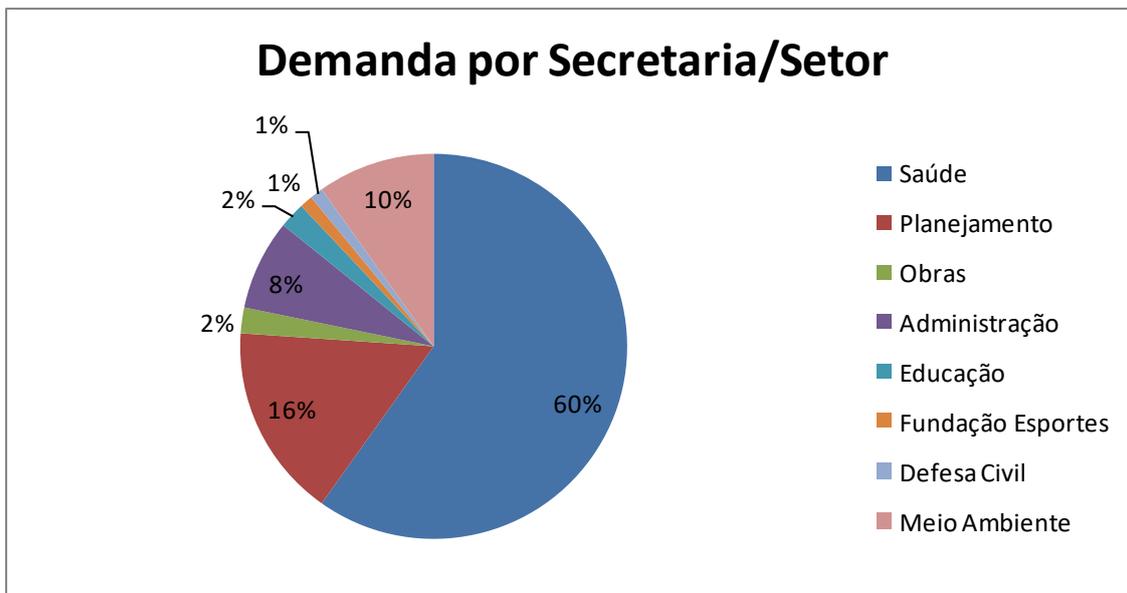


Gráfico 5 - Demanda por secretaria/setor no período do mês de setembro ao mês de dezembro do ano de 2021.

8. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Houve diversos assuntos recebidos nas manifestações registradas na Ouvidoria Municipal de Canoinhas no período do mês de setembro ao mês de dezembro do ano de 2021. Na maioria das demandas, o que mais se destaca são aos atendimentos dos servidores públicos nas unidades do poder público municipal, totalizando em 37 (trinta e sete) manifestações.

Abaixo no gráfico 6 podemos observar em porcentagem os assuntos das manifestações no período do mês de setembro ao mês de dezembro do ano de 2021.

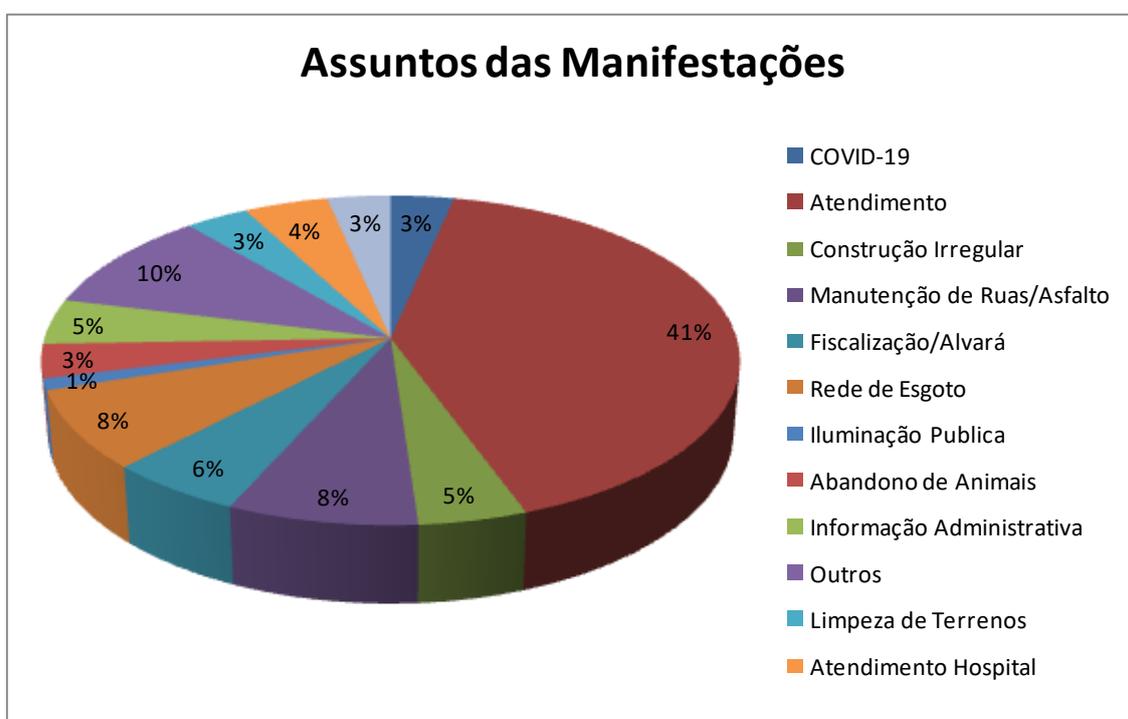


Gráfico 6 – Assuntos das Manifestações no período do mês de setembro ao mês de dezembro do ano de 2021.

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 enviada a secretária/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 Ouvidora no período do mês de setembro ao mês de dezembro do ano de 2021, 07 (sete) 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, porém 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 se tratam 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.

Em sua grande maioria de atendimentos a Ouvidoria já repassa a resposta ao manifestante, porém algumas vezes é encontrada dificuldade quanto ao contato com a 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.

Esta contagem mencionada exclui o dia do começo e inclui o do vencimento e é feita em dias corridos.

11. CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria, no período do mês de setembro ao mês de dezembro do ano de 2021, por meio de seus canais de acesso, recebeu, ao todo, 92 (noventa e duas) 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.

Bruno de Souza
Ouvidor Municipal