

2019

OUVIDORIA Relatório Anual de Atividades



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
NOVO XINGU**



Publicado em Outubro/2020

Sumário

I - APRESENTAÇÃO	2
II – FUNCIONAMENTO.....	2
III - CANAIS DE ATENDIMENTO.....	3
IV - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	3
V - DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	4
VI - RESUMO ANUAL POR TIPO.....	4
VII - RESUMO ANUAL POR TIPO / ASSUNTO.....	5
VIII - PROTEÇÃO AO CIDADÃO.....	7
IX - CONSIDERAÇÕES FINAIS	8

I - APRESENTAÇÃO

Com a finalidade de atender a legislação vigente, Lei Federal 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e Lei Federal 12.527/2011 que regula o acesso a informação, bem como o disposto na Lei Municipal nº 966/2019 que cria a Ouvidoria Geral do Município de Novo Xingu/RS, apresentamos o relatório das atividades.

A ouvidoria pública, canal de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura, permite o alcance de diversos objetivos sociais, viabilizar o controle social da qualidade dos serviços públicos e possibilitar ao gestor a formação de diagnósticos, para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços. Por meio da gestão participativa na ouvidoria, desenvolve-se um trabalho de transformação das manifestações dos cidadãos capazes de reconhecer e identificar as demandas que exigem intervenção, considerando-se sempre a transparência das ações observando a política do sigilo e da confidencialidade.

O Relatório Anual das Atividades da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores da Administração Municipal, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento à legislação vigente que o norteia. Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o período de 16 de maio a 31 de dezembro de 2019.

II – FUNCIONAMENTO

A manifestação, ao ser registrada, é classificada quanto ao tipo, ou seja, reclamação, comunicação, informação, solicitação, denúncia, sugestão, crítica ou elogio. Após ingressar no sistema da Ouvidoria recebe uma subclassificação que delimita seu assunto específico. Em seguida as manifestações são triadas e, de acordo com o assunto, direcionadas aos órgãos competentes, para os esclarecimentos necessários ou a adoção de medidas pertinentes ao caso relatado, logo depois o cidadão receberá um protocolo de

identificação de seu atendimento. Passado o prazo de 30 dias a demanda deverá ser solucionada.

III - CANAIS DE ATENDIMENTO

Cumprindo o papel que incumbe à Ouvidoria de Novo Xingu, no sentido de intermediar a comunicação entre o cidadão e a Instituição, para receber as demandas da sociedade, disponibilizou-se no decorrer de 2019, além do atendimento pessoal e informações fornecidas por meio telefônico, a formalização do registro das manifestações disponível na internet.

PESSOALMENTE: Avenida Emilio Knaak, nº 1160, Centro, Novo Xingu – RS.

POR INTERNET: Acessando o link da Ouvidoria de Novo Xingu: <https://www.novoxingu.rs.gov.br/contato/>

POR TELEFONE: (54) 3210 8008 ou (54) 3617 8051

IV- TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações são classificadas de acordo com o que o cidadão deseja:

Comunicação – é a prática de comunicar a administração a certa de alguma possível irregularidade ou situação que tenha ocorrido no decorrer as atividades do poder público;

Denúncia - comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Elogios – demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido, sobre as atividades de qualquer Órgão da Administração Pública Municipal;

Reclamação – demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

Solicitação – pedido para adoção de providências por parte do Município;

Sugestão – apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

V - DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

No decorrer do exercício de 2019, no período de 16 de maio a 31 de dezembro a Ouvidoria do Município recebeu um total de 19 (dezenove) manifestações formais registradas pelos canais de atendimento disponibilizados.

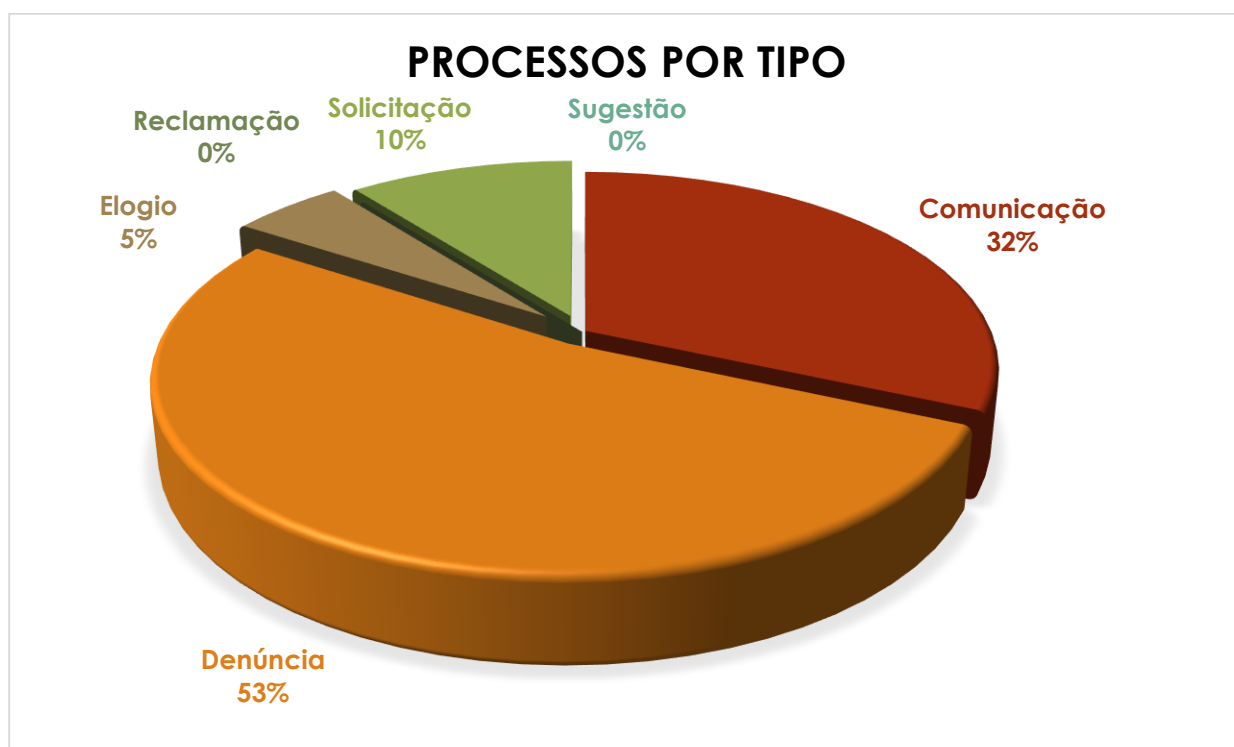
ASSUNTO	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	TOTAL
Comunicação		1		1	4				6
Denúncia			2	1	4	3			10
Elogio	1								1
Reclamação									0
Solicitação			1			1			2
Sugestão									0
TOTAL	1	1	3	2	8	4	0	0	19

Pela leitura dos dados apresentados, observou-se que durante esse período foram 6 (seis) Comunicações, 10 (dez) Denúncias, 1 (um) Elogio, e 2 (duas) Solicitações, totalizando assim os 19 (dezenove) processos registrados.

Destes processos recebidos com diferentes situações, todos foram analisados pelas secretarias competentes, sendo que houve 3 (três) demandas respondidas fora do prazo estabelecido pela legislação municipal, contudo, embora não tenham sido observados o prazo legal, todos foram respondidos, sendo tomada as devidas providências. Assim, todos os processos foram encerrados, pois obteve-se retorno com uma resolução aceitável.

VI- RESUMO ANUAL POR TIPO

Como observado, a maior parte das manifestações são referentes a denúncias, representando 53% dos processos demandados, seguidos por comunicação (32%), solicitação (10%) e elogios (5%).



VII - RESUMO ANUAL POR TIPO / ASSUNTO

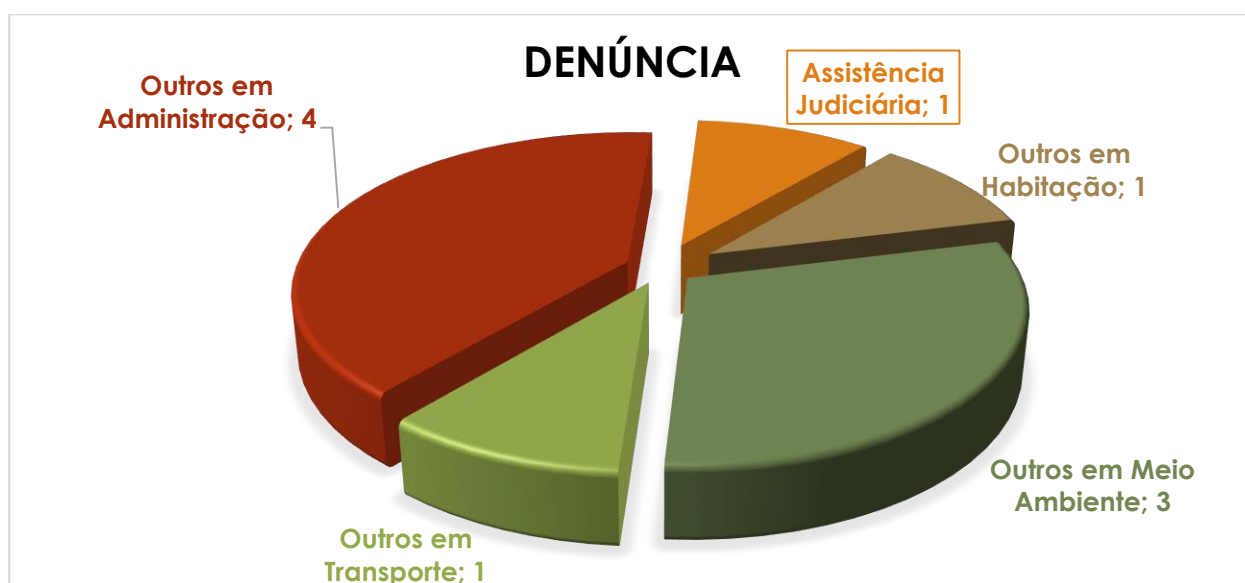
COMUNICAÇÃO

Das 6 (seis) manifestações relacionadas ao tipo Comunicação, 4 (quatro) referiam-se a assuntos relacionados à Transporte Rodoviário, 1 (um) relacionado à Saúde e 1 (um) relacionado a Administração. Destes, 5 (cinco) foram direcionadas à Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Finanças e 1 (um) direcionado a Secretaria Municipal de Saúde.



DENÚNCIA

Das 10 (dez) manifestações envolvendo o tipo Denúncia, 4 (quatro) foram relacionados assuntos de Administração, 1 (um) de assistência jurídica, 1 (um) de habitação, 1 (um) relacionados a transporte e 3 (três) relacionados ao Meio Ambiente. Tais situações foram encaminhadas às respectivas secretarias para adoção das devidas providências.



SOLICITAÇÃO

Das 2 (duas) manifestações relacionadas ao tipo Solicitação, 1 (uma) é relacionada a assuntos da Administração e 1 (uma) ao setor de Licitações. Ambas solicitações foram atendidas.



ELOGIO

Também foi recebido um (um) elogio, referentes à setores da Administração Municipal, também repassado aos responsáveis.



VIII - PROTEÇÃO AO CIDADÃO

Em observância a legislação vigente, a Ouvidoria Municipal de Novo Xingu – RS preza pelo sigilo de todas as informações que são auferidas pelo setor. Todo e qualquer cidadão pode manifestar-se sem que seus dados sejam revelados para terceiros.

Seguindo a política da confidencialidade o responsável pela ouvidoria ao receber e registrar as demandas tem o dever de manter total sigilo, protegendo a identidade do cidadão que se manifestou.

Quanto ao número de pessoas que contataram a Ouvidoria, no período correspondente ao ano 2019, das 19 (dezenove) manifestações, 18 (dezoito) dessas, foram registradas sem identificação.

IX - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho realizado pela Ouvidoria auxilia no controle e na melhoria das atividades desenvolvidas pela Administração, buscando a efetividade do serviço público, conseqüentemente promovendo a valorização da Instituição. Esse relevante canal de diálogo com a população serve como uma ferramenta para melhorias nos processos de gestão.

A Ouvidoria é o elo que estabelece a comunicação entre o cidadão e a Administração Municipal, atuando como um canal de transformação na busca de soluções junto às áreas da organização, recomendando mudanças em processos, influenciando e apoiando os gestores para que a organização tome a decisão mais correta e de acordo com os direitos dos cidadãos.

O trabalho desempenhado pela ouvidoria visa o bom funcionamento dos serviços públicos, por meio de atendimento aos munícipes e em parceria com as secretarias, com a finalidade de suprir as necessidades e principalmente, sanar grande parte dos problemas que ocorreram durante o ano, sempre respeitando e cumprindo determinadas leis que a nós incumbe.