



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE COLINAS/RS 2023

Central Atendimento Telefônico: 0800 591 1836

Endereço:
Rua Olavo Bilac, 370
Bairro Centro
Colinas-RS

APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual da Ouvidoria 2023 é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao art. 14, II da Lei Federal 13.460/17. Os dados informados, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados, foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Colinas referente ao ano de 2023.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer por meio de seus procedimentos a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Em decorrência do tratamento e análise das manifestações recebidas nesta Ouvidoria, compreendendo os tipos, canais de entrada, resolutividade, assunto e as respectivas Unidades funcionais do Município de Colinas/RS.

Pertinente destacar que, a Ouvidoria foi instituída pela Lei Municipal 1870/2019, em 06 de junho de 2019, com a função de realizar importante papel no processo de gestão. As manifestações formalizadas são recebidas e direcionadas aos órgãos pertinentes e, por eles são apuradas e respondidas, retornando ao cidadão.

Nesse contexto, é que são apresentadas as sugestões de providências a serem tomadas, contribuindo de maneira específica para o processo de humanização e melhoria dos serviços prestados.

A unidade da Ouvidoria Municipal tem como titular agente público não comissionado, que exerce as funções de chefia da unidade de ouvidoria formalmente contida ou, na sua ausência, unidade organizacional que exerça as atribuições de ouvidoria pública de que trata a lei 13.460/2017.

O objetivo do presente Relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas as mais satisfativas possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Colinas.

• **PROVIDÊNCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES**

Em decorrência das demandas registradas na Ouvidoria, em sua grande maioria, após serem analisadas e encaminhadas as Unidades competentes, as providências são tomadas de imediato pelas chefias, assim, como as respostas ao cliente.

As recomendações sugeridas pela Ouvidoria tem sido colocadas em prática, uma vez que, atendem ao Plano Diretor Estratégico, assim como, os processos de trabalho na melhoria da prestação dos serviços.

São realizadas reuniões setoriais com os Secretários e, ou grupos gestores setoriais, quando uma demanda aparece mais de uma vez, para solucionar o problema indicado na demanda. A parceria com os Secretários e os grupos gestores setoriais e esta Ouvidoria tem resultado em agilizar as respostas aos cidadãos, bem como, o de manter um diálogo participativo entre os agentes públicos de cada Secretaria, tornando possível uma prestação dos serviços de qualidade.

Salientamos que, a Ouvidoria elaborou a Carta de Serviço ao Usuário publicada no site da Prefeitura Municipal de Colinas, com a missão, visão, valores e o quadro geral dos serviços prestados.

- **OUVIDORIA EM NÚMEROS**

Neste quesito, apresentaremos as manifestações da Ouvidoria que foram registradas no corrente ano, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados pelo sistema Fala.br da Contoladoria Geral da União, do atendimento On line e Presencial e Chat Bot.

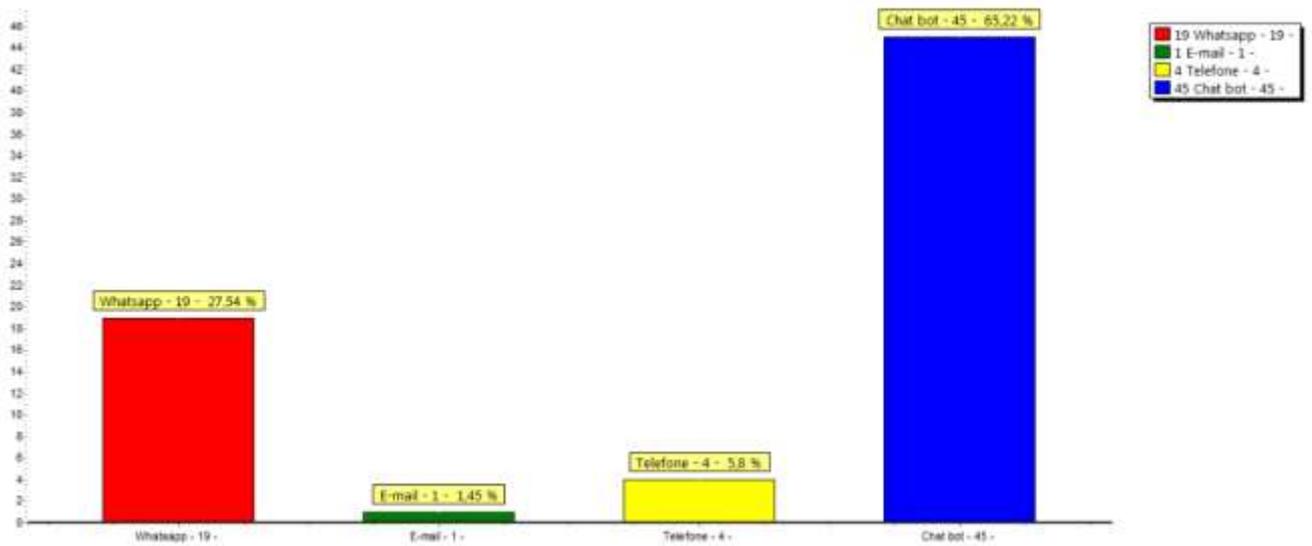
Dá análise qualitativa, estas se restringem as Unidades de maior referência pelos cidadãos, como, tipos de assunto e, providências adotadas. Serão consideradas conforme a classificação como: Denúncias, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

A Ouvidoria recebe manifestações por diversos meios como: presencial, telefone, watts-app, e-mail, mídias sociais, pesquisas e atividades intinerantes entre outros.

Total de Manifestações do período de Janeiro a Dezembro de 2023. No referido ano foram registradas 69 manifestações de Ouvidoria. Demandas que configuraram Serviço de Atendimento ao Cidadão.

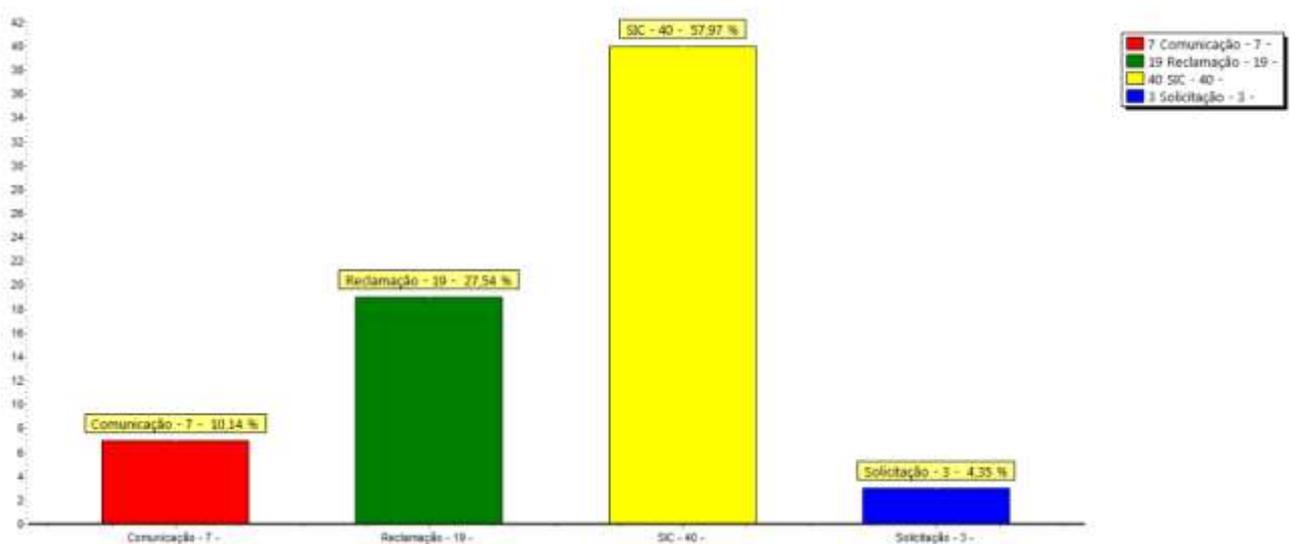
DEMANDAS WHATSAPP	19	
DEMANDAS P/ TELEFONE	4	
DEMANDAS CHATBOT	45	
DEMANADAS WHATS 0800	3	
DEMANDAS FALA BR	3	
TOTAL DE DEMANDAS	74	

- **gráfico abaixo representa a totalização das demandas registradas no ano, excluídas as demandas não pertencentes ao tratamento das Ouvidorias.**



- **Tipo de Manifestação**

Considerando a quantidade de 74 manifestações registradas no ano, nesse item serão detalhadas por tipo de manifestação, que segue, neste contexto 6 manifestações foram excluídas dos gráficos por se tratar de demandas não pertencentes ao tratamento dispensado pela Ouvidoria:



Solicitação- Permanece em segundo lugar entre os tipos de manifestação, participando 4,35% de todos os registros da Ouvidoria. O teor das suas demandas são pertinentes ao atendimento primário de serviços ofertados como procedimentos, encaminhamentos, orientações, providências em relação a saneamento básico, dentre outros.

Denúncias e Comunicações- Representam 18,31% das demandas, quais foram apuradas e esclarecidas no âmbito da ouvidoria, sem a confirmação dos fatos denunciados.

Reclamação- O motivo mais representativo que leva o cidadão a procurar a Ouvidoria, 18,31% de todos os registros.

Sic – Serviço de Informação ao Cidadão teve 49,3% das demandas, questionando informações sobre, procedimentos, serviços, entre outros.

Sugestões – Representam 1,41% das demandas, quais seriam referentes a melhorias nas mais diversas áreas.

- **Os tipos de Classificação e os Assuntos registrados**

O quadro abaixo demonstra as classificações registradas na Ouvidoria, bem como, as demandas com alguns de seus temas apresentados.

Classificação	Assunto
Reclamação	Agente de saúde
Reclamação	Conduta de professoras
Reclamação	Obras transporte de pedras
Reclamação	Horário das Creches
Reclamação	Falta de atenção/inclusão de alunos portadores de necessidades especiais

Reclamação	Veículos em alta velocidade em Linha Roncadorzinho
Reclamação	Avarias ocasionadas pela limpeza da via pública
Reclamação	Agendamento/atendimento no posto de saúde
Reclamação	Quebra molas muito alto
Reclamação	Sobre serviços prestados em propriedade
Reclamação	Atuação de servidores
Reclamação	Secretaria de obras (serviços não executados)
Reclamação	Pista de motocros
Reclamação	Cheiro de esgoto
Denúncia	Esgoto a céu aberto
Denúncia	pista de motocros clandestina
Denúncia	Atendimento posto saúde (arquivada falta de informações)
Denúncia	Declarações falsas (arquivada por falta de informações)
Solicitação	Fiscalização de fossa
Solicitação	Emissão livro ISSQN
Solicitação	Troca de Lâmpada
Solicitação	Medicamentos
Solicitação	Informações sobre recolhimento animal
Solicitação	Vistoria de terreno (parece abandonado)
Solicitação	Telefones de órgãos públicos
SIC	Informações sobre ISSQN
SIC	Comprovação de pagamento de serviços prestados pela ADM
SIC	Ocorrência de Trânsito
SIC	Informações sobre a ornamentação natalina
SIC	Informações sobre liberação de alvarás

SIC	Concursos
-----	-----------

- **SUGESTÕES E RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES**

Neste tópico foi analisada a resolutividade das manifestações de Ouvidoria registradas, considerando a conclusão da apuração das demandas no prazo regimental, que foram inferiores aos 30 dias prescritos, em sua grande maioria as respostas foram dadas de imediato ao cliente.

As sugestões referentes as manifestações foram discutidas com os Secretário das Unidades indicadas, os quais se comprometeram a melhorar e fazer as orientações aos demais servidores, quanto a prestação dos serviços.

A Ouvidoria elaborou reunião com cada Secretário objetivando melhorar as atividades desenvolvidas que apresentarem maior intercorrência em demandas registradas, sendo um processo de melhoria no atendimento e, cumprindo assim, as recomendações proferidas por esta Ouvidoria. Nota-se que com este instrumento o Controle Social passa a ser efetivo e participativo.

As reuniões realizadas por esta Ouvidoria com as Unidades, na implementação das melhorias dos serviços prestados, tornam-se uma ferramenta de grande valia, como processo em discutir as demandas e, delas elaborar metas na qualidade dos serviços.

- **DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO**

DADOS TÉCNICOS		
1140 Entrevistados	Nível de Confiança	Margem de Erro
	95%	5%

População: Beneficiários, todos os cidadãos que usaram o atendimento do serviço público municipal.

Universo: 9448

Período de campo: 01/01/2023 até 31/12/2023

CLASSIFICAÇÃO	
AGENDOU OUTRO HORÁRIO	49
CAIXA DE MENSAGEM	2849
CIDADÃOS PESQUISADOS	1140
EMPRESA	12
NÃO ATENDEU	3188
NÃO RESIDE NO MUNICÍPIO	19
NÚMERO INVÁLIDO	991
OPTOU POR NÃO RESPONDER A PESQUISA	947
ÓRGÃO PÚBLICO	14
TELEFONE PERTENCE A OUTRA PESSOA	244

Total de ligações: 9448

Habitantes:2423 Fonte: IBGE/2022	Atendimentos :943	Amostragem :767	Ligações efetuadas: 9448	Pesquisados :1140
Atendimentos =>	39%	81%	1.002%	121%
Habitantes =>	39%	32%	390%	47%

AVALIAÇÃO GERAL PREFEITURA

	0 - Sem avaliação	1 - Péssimo	2 - Ruim	3 - Regular	4 - Bom	5 - Excelente	Total
QUAL A SUA AVALIAÇÃO REFERENTE AO SERVIÇOS DA PREFEITURA EM GERAL	41	8	40	139	373	539	1140
Total	41	8	40	139	373	539	1140

- **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria em sua missão tem cumprido seu papel de controle social, efetivando a participação do cidadão na administração pública, os quais, através das demandas tem mudado a ótica de atuação dos gestores, que implementam as melhorias nas Unidades referenciadas.

O agir e o pensar da administração hoje, deve preponderar na atuação da Ouvidoria, que aproxima o cidadão ao prestador de serviço, cumprindo de fato a participação popular em conformidade aos dispositivos Constitucionais, em um país democrático. Essa aproximação da sociedade com o ente público é que fortalece a transparência e eficiência dos serviços prestados e dos atos dos gestores.

Este Relatório, portanto, materializa a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando valorizar a cidadania e fortalecer a democracia.

Colinas-RS, 2024