



OUVIDORIA MUNICIPAL

OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL

2021

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório tem o objetivo de apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria do Município de São Leopoldo no ano de 2021. A partir da estratificação dos dados será demonstrado que a unificação do serviço de Ouvidoria e a utilização de diferentes canais de comunicação proporcionaram uma maior aproximação junto aos munícipes e conseqüentemente crescente utilização dos serviços prestados.

1.1 Valores

Ética, respeito ao cidadão, transparência, sigilo e imparcialidade.

1.2 Missão

Estabelecer um processo contínuo de humanização no atendimento ao cidadão, escutando e encaminhando as suas manifestações na busca de soluções. Desenvolver o viés educativo estimulando a participação e a transparência entre o Poder Público e a Sociedade civil como ferramenta de Gestão e Políticas Públicas à Administração Municipal.

1.3 Visão

Ser referência como canal efetivo de comunicação entre a população e a Pública, visando a melhoria contínua dos serviços prestados pela Prefeitura Munic São Leopoldo.

1.4 Histórico

No Brasil as Ouvidorias surgiram como reflexo do processo de redemocratização. A figura do Ouvidor foi introduzida no período colonial. Em 1549, Tomé de Sousa nomeou o primeiro Ouvidor-Geral do Brasil, Pero Borges. Sua função era de representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como juiz em nome do rei. No contexto atual,

as

Ouvidorias são estruturas que favorecem o controle sobre o setor público e privado através do acolhimento de manifestações da sociedade. Mundialmente sua origem remete ao império chinês, que abriu os primeiros canais para reclamações do povo contra as injustiças da administração pública. O filósofo Confúcio (551 A.C. na China) foi seu grande incentivador.

No século XIX, com a ampliação dos direitos do cidadão diante do poder do Estado, surgiu na Suécia a primeira expressão formal denominada *ombudsman*. Apenas no final do século XX, as ouvidorias chegaram à América Latina. O primeiro *ombudsman* brasileiro em 1989, do jornal Folha de São Paulo, foi precursor do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90). A partir disso os *ombudsman* passaram a ser adotados por uma série de empresas privadas. Nas esferas do governo, a prefeitura de Curitiba (PR) foi a primeira a oferecer um serviço de atendimento ao cidadão disponível desde 1986. Até 2002, no país haviam apenas 40 Ouvidorias vinculadas ao governo federal. Número que triplicou nos últimos anos chegando em 120 organizações em 2006. As Ouvidorias Públicas fazem parte do bloco estruturado pela Ouvidoria Geral da União (órgão ligado a Controladoria Geral da União – CGU). Neste caso, a Ouvidoria tem por finalidade estabelecer o elo entre o cidadão e a Administração Pública.

Em São Leopoldo, a Ouvidoria foi criada através da Lei 6820/2008 e é órgão auxiliar do Poder Executivo na fiscalização, recepção, tramitação e encaminhamento das sugestões, denúncias, propostas e atividades relativas à qualidade dos serviços de atendimento aos cidadãos. Três anos após a criação da Lei; especificamente em vinte e um de dezembro de dois mil e onze foi realizada a implementação da Ouvidoria Municipal de São Leopoldo (OMSL), ligada inicialmente à Secretaria de Garantias Individuais (SMGI), conforme Lei 7523/2011. Foi criada com o objetivo de defender os direitos e interesses dos cidadãos; melhorar a qualidade do serviço público prestado e garantir o direito à informação e orientação sobre como proceder para obtê-la. A Ouvidoria em sua implementação operava com apenas três canais de comunicação: telefônico, presencial e e-mail. O atendimento presencial teve enfoque apenas na gestão atual, onde se prioriza a humanização e o acolhimento.

A Ouvidoria no decorrer de seu processo alcançou muitos avanços: modificação do procedimento nas demandas junto à Administração Pública no sentido de informação plena via ERP para geração de protocolos, respostas e tramitação interna das mesmas entre as secretarias com o intuito de diminuir prazos com redução de custos para o erário público; criação da proposta de padronização das respostas enviadas pelas secretarias

competentes; responsabilização, em cada secretaria, através do diálogo e resolução das demandas e, realização e encaminhamento de relatórios mensais às secretarias para controle dos protocolos pendentes.

A substituição do 0800 pelo 156 em junho de 2015 que passou a ter custo de uma ligação local, otimizando o serviço e gerando economia para a Administração Municipal. Além disso, também é importante citar entre os avanços alcançados, a entrada de canais de comunicação online: acesso direto via site da prefeitura (www.saoleopoldo.rs.gov.br), Facebook, talk (chat) acessado na página da prefeitura com resposta instantânea. Os canais online possibilitaram uma interação mais ágil e colaborativa com a população, os cidadãos podem fiscalizar os serviços públicos, avaliar suas ações, assim como propor soluções de problemas.

Outro canal é a Ouvidoria Itinerante que foi proposta criada, primeiramente, para acompanhar os CRAS das regiões (Centro de Referência e Assistência Social), porém atualmente em função da pandemia não está sendo realizado e nem acompanhado o governo na descentralização das demandas que chegam ao Centro Administrativo. Ressalva-se que o intuito é aproximar a comunidade ao Executivo Municipal, e essas ações geralmente ocorrem por meio dos eventos denominados como “Vem pra Praça”.

A carta é um dos canais de comunicação de baixa procura, visto que, a maioria dos encaminhamentos deste canal, são ofícios oriundos da Câmara de Vereadores e Associações de Moradores, bem como o aplicativo Colab.re inserido no município em maio de 2015 (O Colab.re é uma plataforma web e aplicativo para IOS e Android que permite que as pessoas reportem os problemas que enxergam na cidade, sugiram soluções e avaliem espaços e serviços.).

A atual Gestão prioriza a humanização dos processos, através do diálogo, acolhida e comprometimento na escuta dos munícipes, neste caso; entende-se que uma Ouvidoria pujante e atuante é extremamente importante para administração da coisa pública. Portanto, é uma pasta de escuta, de conexão e uma referência na administração popular da nossa cidade.

2 ATUAÇÃO

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal são encaminhadas às secretarias do governo para conhecimento e providências. Após análise e parecer, os protocolos são devolvidos à Ouvidoria. Cabe ressaltar que, as respostas recebidas são registradas no sistema e repassadas, na sua integralidade, aos munícipes, ou seja; não há

alteração no seu conteúdo e forma. Esse retorno legitima o canal e dá credibilidade ao trabalho executado pela Administração Pública. Neste processo, estima-se pela imparcialidade e resguarda-se o sigilo, quando solicitado.

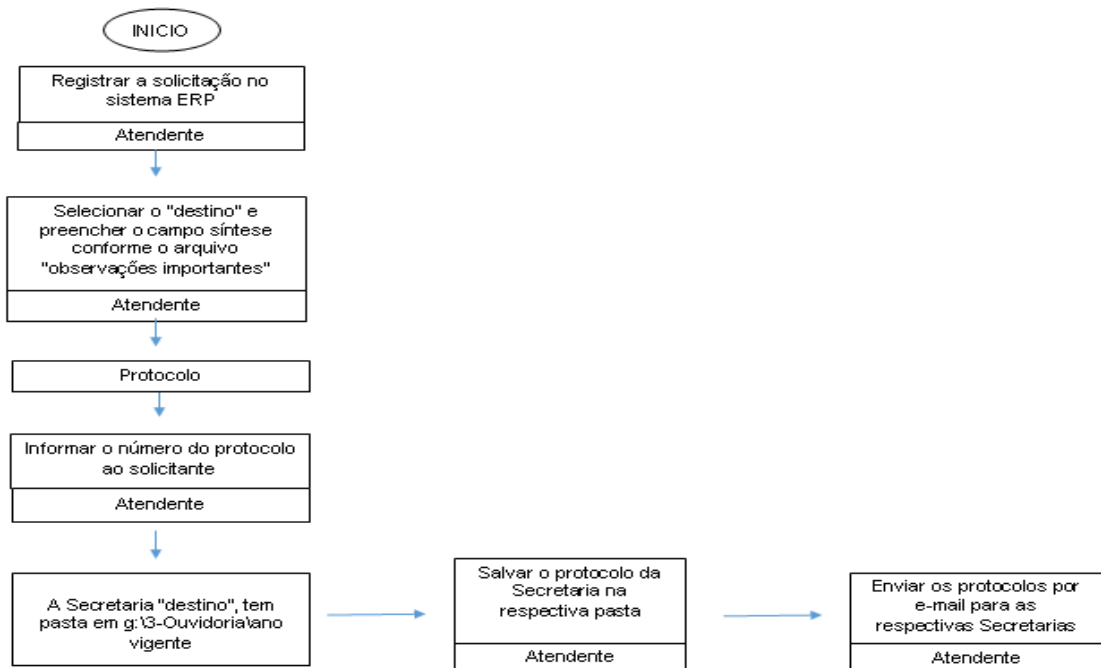
A ação da Ouvidoria não se esgota nas questões burocráticas, busca-se, também, a solução pontual e tempestiva das demandas recebidas. De maneira proativa, antecipa-se à ocorrência do dano e fomenta-se a institucionalização dos processos que promovem o fortalecimento organizacional, sobretudo no que tange à melhoria dos serviços prestados à comunidade. Afinal, além de ser um locus privilegiado de escuta dos cidadãos quanto à eficiência, eficácia e efetividade do desempenho da Administração Pública, a Ouvidoria está inserida no ambiente organizacional e estratégico; visando o aperfeiçoamento das ações da Prefeitura.

Assim, no plano interno, a Ouvidoria tem buscado atuar de maneira antecipatória; ao identificar e oferecer subsídios ao desenvolvimento da instituição, sobretudo no que corresponde à melhoria de sua gestão. Entre as atividades de natureza regular e periódica, ressalta-se a produção e divulgação do relatório das demandas recebidas, que é entregue mensalmente ao Excelentíssimo Sr. Prefeito e Secretários Municipais até o décimo dia de cada mês e publicados no Portal da Transparência.

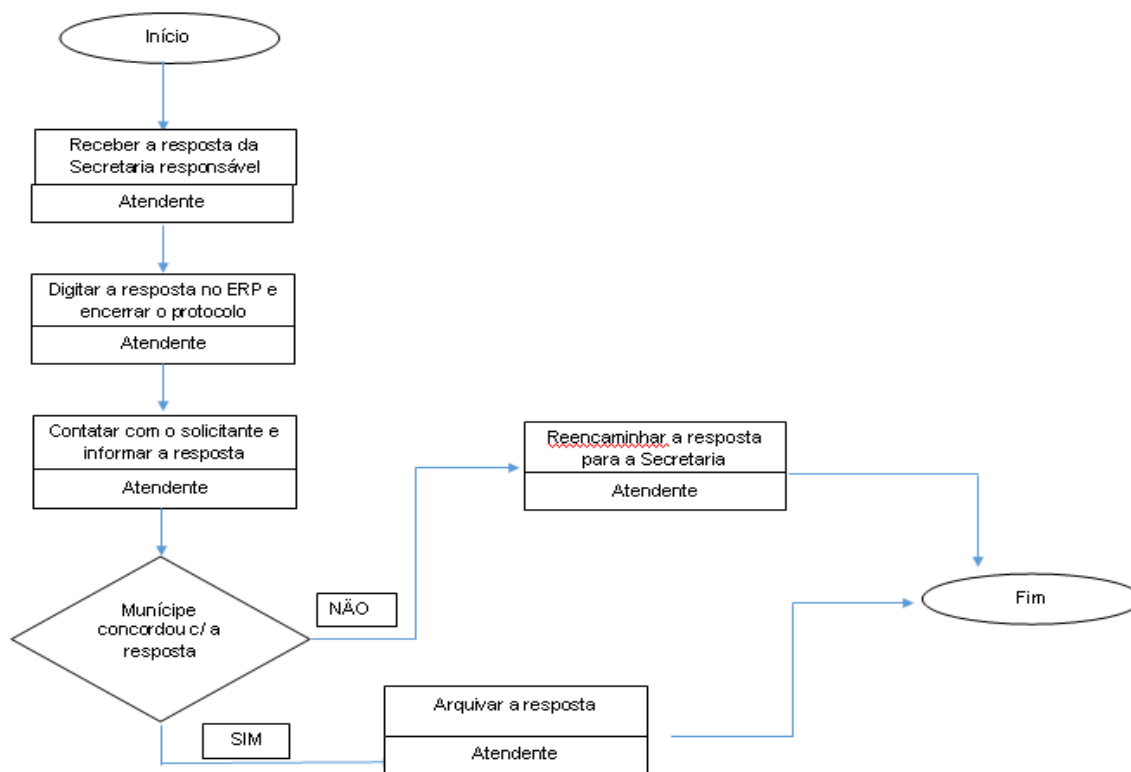
Informamos que em junho de 2020, foi criada a caixa de e-mail: ouvidoria.protocolos@saoleopoldo.rs.gov.br específica para registrar os despachos de encerramentos e encaminhamentos enviados pelas secretarias. A necessidade de criar esta caixa de e-mail foi basicamente para minimizar o uso de impressões em papel e a ocupação de espaços com arquivamentos, garantido maior sustentabilidade e otimizando o processo de encerramento, evitando o retrabalho em digitar novamente os despachos.

Esta medida motivou a criação de uma pasta específica no diretório G: ouvidoria – protocolos para salvar de forma virtual os despachos e seus anexos.

2.1 Fluxograma de abertura de protocolos



2.2 Fluxograma de encerramento de protocolos



3 FRENTES DE TRABALHO

A Ouvidoria Municipal atualmente é composta por quatro frentes de trabalho: Ouvidoria Municipal, Recepção do Centro Administrativo e Portal da Transparência. A Ouvidoria Municipal disponibiliza os seguintes canais de atendimento: Atendimento Presencial, Atendimento Telefônico, Carta, Ouvidoria Itinerante e Mídias Digitais (E-mail, Facebook, Instagram, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colabre e Chat - Tawk). Tendo a finalidade de garantir o funcionamento da Ouvidoria Municipal com o objetivo de fazer a interação direta entre o cidadão e o poder público.

A partir de 27 de novembro 2020 a ouvidoria dispôs de um número de WhatsApp para o acolhimento das denúncias de não cumprimento dos decretos instituídos no período de estado de calamidade pública no âmbito do Município de São Leopoldo para fins de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo COVID-19 (novo Coronavírus).

3.1 Ouvidoria Geral

O total de manifestações foi de 12.600. Em média foram registrados 1.050 protocolos por mês e 34 por dia no ano de 2021. Os assuntos são distribuídos por tipos, conforme a natureza da demanda, sendo divididos em:

Ouvidoria – 2.818 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 9.581 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

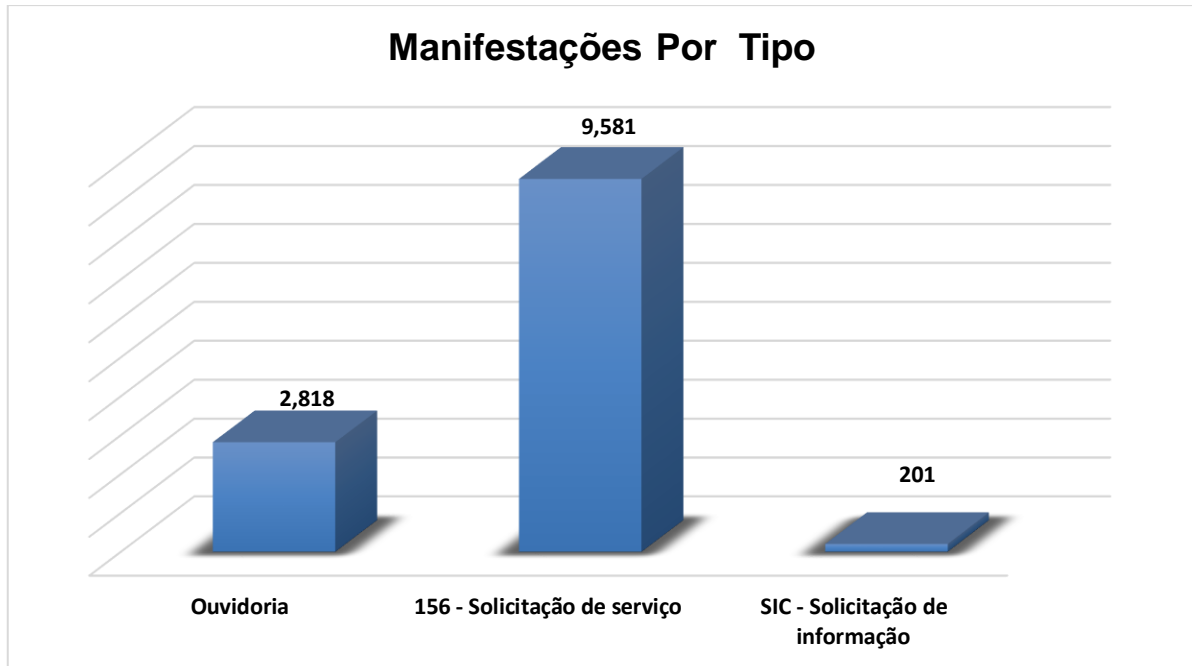
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 201 protocolos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

3.1.1 Manifestações por tipo:

a) Ouvidoria – 2.818 protocolos

b) 156 – Solicitações de Serviços: 9.581 protocolos

c) SIC – Serviço Informação ao Cidadão: 201 protocolos



3.1.2 Situação dos protocolos registrados:

Total de protocolos – 12.600

Atendidos e/ou finalizados: 9.016 – 71%

- Atrasados – 2.578

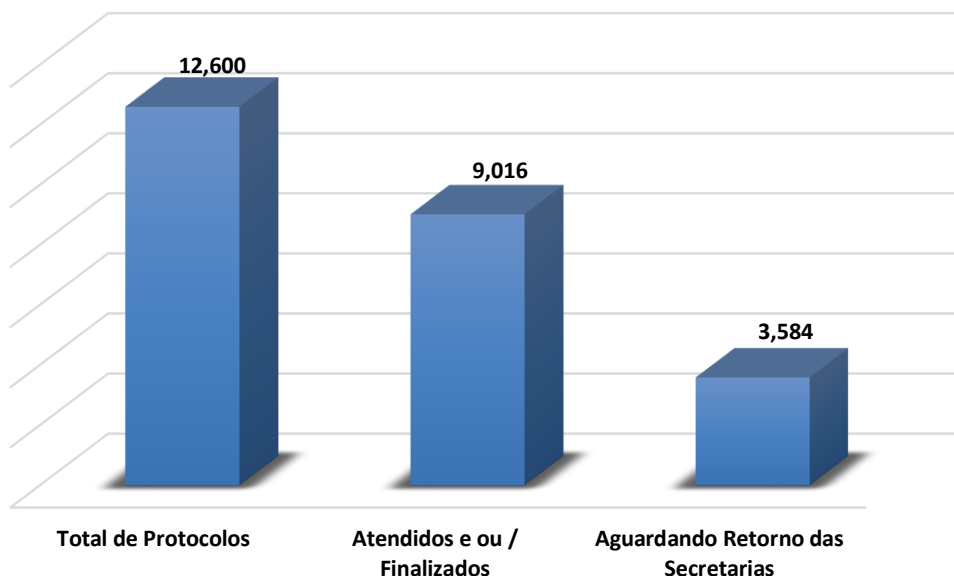
- No Prazo – 6.438

Aguardando retorno das Secretarias: 3.584 – 29%

- Atrasados – 3.440

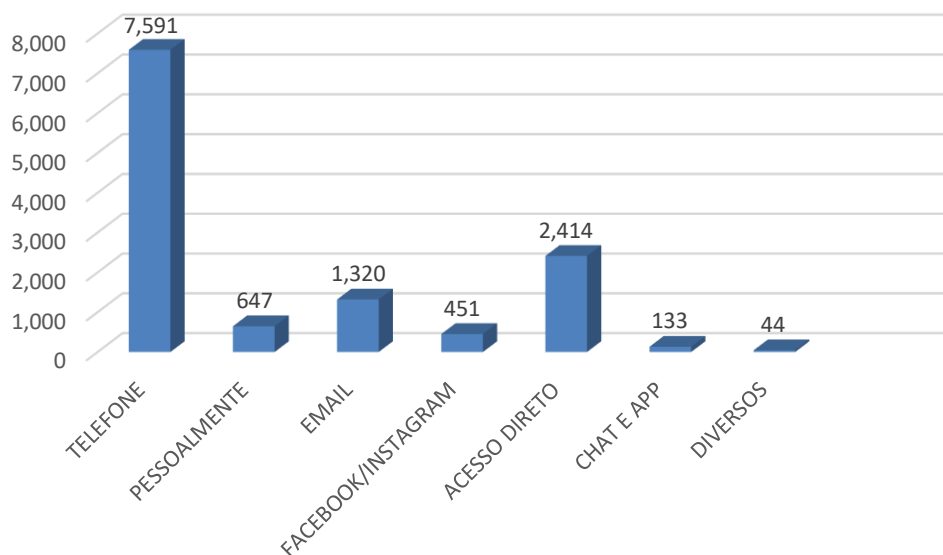
- No prazo – 144

Situação dos Protocolos Registrados

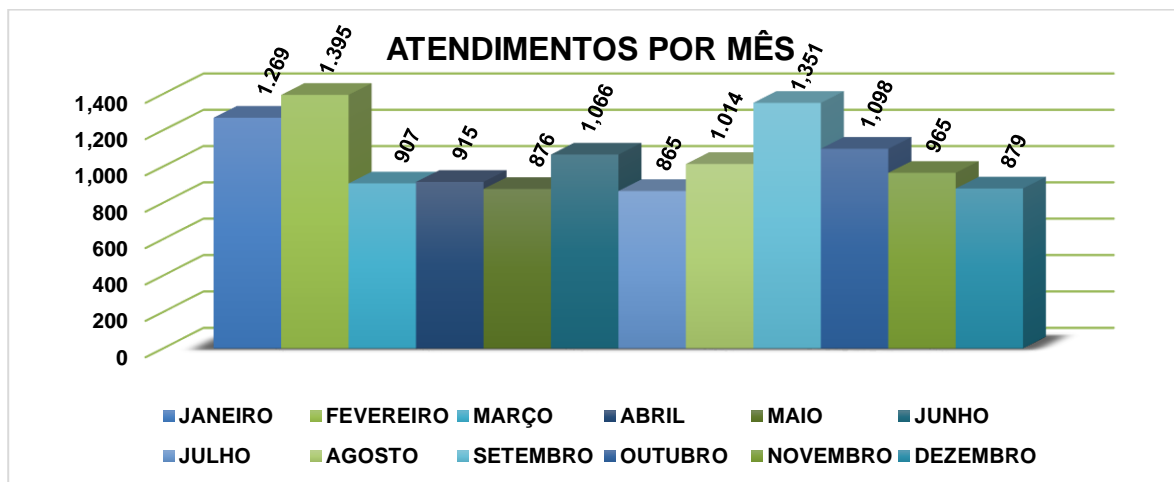


3.1.3 Formas de contato com a Ouvidoria:

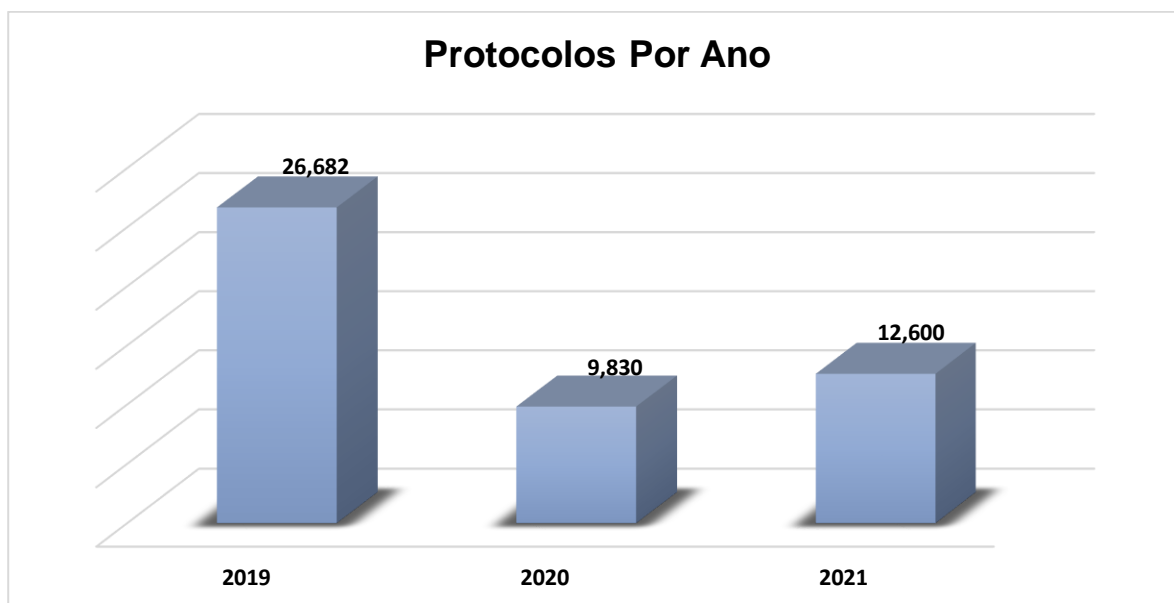
Formas de Contato com a Ouvidoria:



3.1.4 Protocolos por mês:



3.1.5 Protocolos por ano:



3.1.6 Manifestações por Secretarias:

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES	% ENCERRADOS	% PENDENTES
SEMURB					
Podas Urbanas	02	00	02	00%	100%
Revitalização	114	34	80	30%	70%
Fiscalização	09	07	02	78%	22%
Limpeza Pública	09	08	01	89%	11%
Iluminação	5.498	4.669	829	85%	15%
Coordenadoria	1.185	919	266	77%	23%

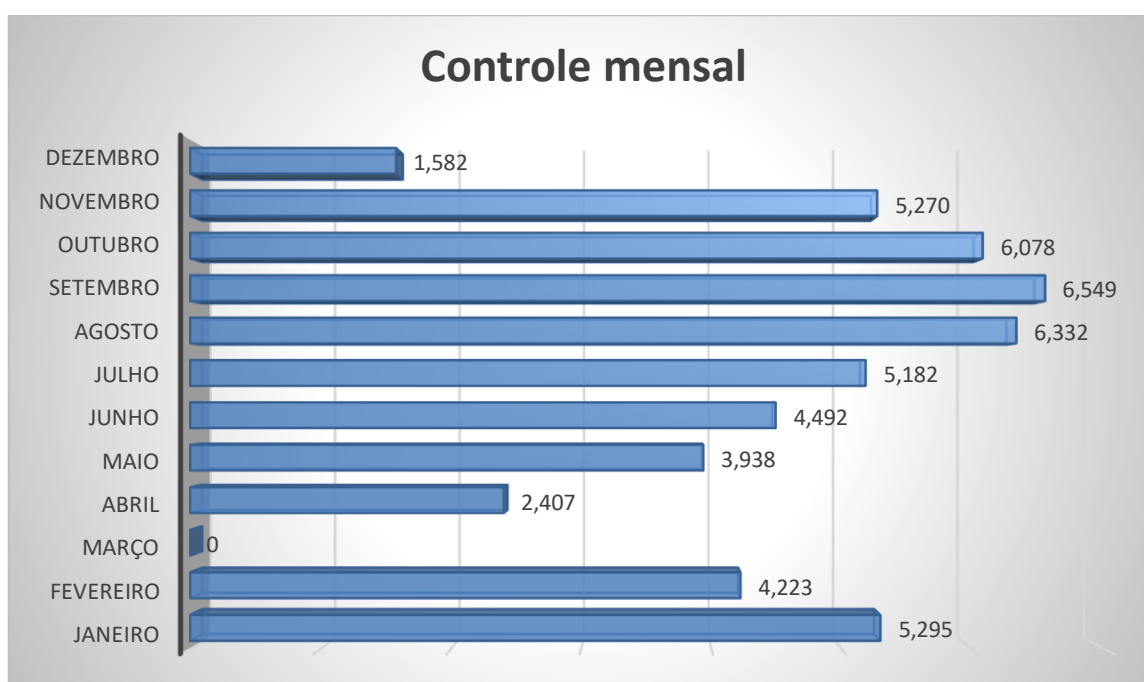
Cemitério	16	06	10	38%	62%
Mobilidade	177	119	58	67%	33%
Secretaria	52	33	19	63%	27%
TOTAL	7.062	5.795	1.267	82%	18%
SEMOV					
Praças Públicas	02	02	00	100%	00%
Secretaria	1.658	852	806	51%	49%
TOTAL	1660	854	806	51%	49%
SEMMAM					
Arborização	727	162	565	22%	78%
Secretaria	165	109	56	66%	34%
TOTAL	892	271	621	30%	70%
SEMSAD					
Saúde	82	71	11	86%	14%
Vig. Ambiental	252	155	97	61%	39%
Vig. Sanitária	90	78	12	87%	13%
TOTAL	424	304	120	72%	28%
SEDETTEC					
Alvarás	08	07	01	87%	13%
Fiscalização	05	04	01	80%	20%
Secretaria	188	149	39	79%	21%
TOTAL	201	160	41	80%	20%
SGG					
Fiscalização	850	533	317	63%	37%
Secretaria	20	11	09	55%	45%
TOTAL	870	544	326	62%	38%
SEMFA					
IPTU	01	01	00	100%	00%
Secretaria	67	44	23	66%	34%
TOTAL	68	45	23	66%	34%
SEMAE	11	01	10	09%	91%
SDS	31	09	22	29%	71%
SUB.PREF LESTE	131	108	23	82%	18%
SUB.PREF NORTE	263	101	162	38%	62%
PROCON	01	01	00	100%	00%
SEMEL	03	00	03	00%	100%
SEM HAB	45	25	20	55%	45%
SEMAD	30	15	15	50%	50%
SEMPA	11	06	05	54%	46%
SEMUSP	19	11	08	58%	42%
SEDHU	01	00	01	00%	100%

SMED	07	05	02	71%	29%
SECOL	18	08	10	44%	56%
GABINETE P.	19	10	09	53%	47%
OUVIDORIA	778	732	46	94%	06%
ELOGIOS	11	08	03	73%	27%
DIVERSOS	44	27	17	61%	39%
TOTAL	12.600	9.040	3.560	72%	28%

3.1.7) Recepção do Centro Administrativo

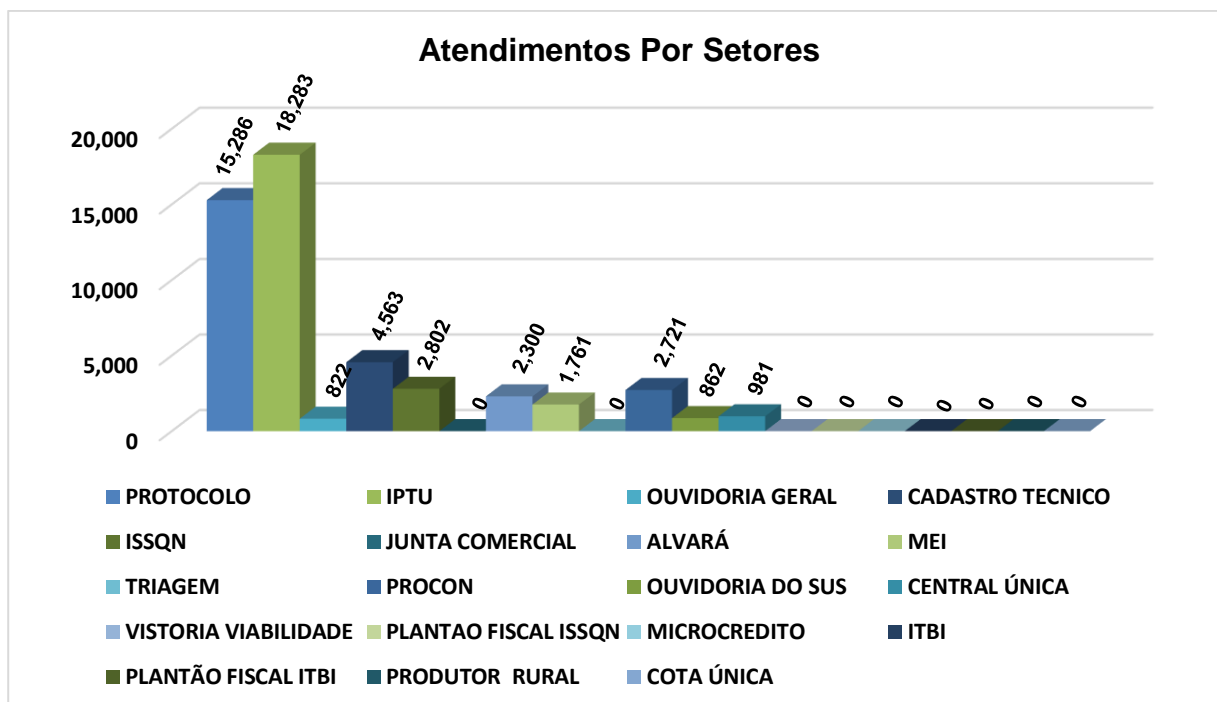
O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no ano de 2021 proporcionou de forma humanizada e acolhedora uma aproximação junto aos munícipes. Aos 19 dias do mês de março de 2020 entrou em vigor o decreto de calamidade pública número 9.482 que impossibilitou o atendimento presencial. O atendimento voltou a ser presencial em outubro, com agendamentos em todos os setores no centro administrativo. Esse relatório também contempla as solicitações de informações e orientações no contexto da acessibilidade. Ressaltamos também que a recepção possuiu uma estagiária intérprete de libras.

3.1.8 Atendimentos por mês



A partir de outubro os atendimentos passaram a ser por agendamentos com dia e hora sem a necessidade de filas ou ordem de chegada, possibilitando mais conforto e comodidade aos munícipes.

3.1.9 Atendimentos por setores



3.2 Transparência

3.2.1 Histórico

Em 07 de abril de 2017 foi recebido o Mandado de Notificação referente às medidas do Ministério Público Federal relativo ao cumprimento da Recomendação Conjunta 03/2017, na data de 26 de abril de 2017 foi elaborado o Decreto N.º 8.755, que criou o Grupo de Trabalho – GT, para se fazer cumprir a Lei de Acesso à Informação N.º 12.527/2011 que visa atender os princípios da Administração Pública quanto a publicidade, eficiência, transparência, prevenção e informação, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pela União. Em 09 de fevereiro de 2018 foi publicado o Decreto N.º 8.976 que criou o Comitê Gestor Permanente de Transparência da Administração Pública no Âmbito do Poder Executivo Municipal de São Leopoldo com atribuição de gerenciar o Portal da Transparência do Município e torná-lo cada vez mais acessível e dotado de conteúdo para além do mínimo legal.

Formado o Comitê Gestor Permanente de Transparência o grupo passou a reunir-se mensalmente para deliberações, das quais a primeira foi a aprovação do Regimento Interno do Comitê em 30 de maio de 2018 com intuito de normatizar as ações do Comitê, o Regimento dispõe sobre a natureza, finalidade, composição, atribuições, reuniões e deliberações do grupo.

3.2.2 Demandas Trabalhadas

O Comitê Gestor Permanente de Transparência iniciou os trabalhos no mês de fevereiro, no entanto, no dia vinte de março ocorreu a publicação do decreto nº 9.482 de calamidade pública, impondo medidas de prevenção ao contágio pelo Coronavírus. Tendo em vista o ano de 2020 ser um ano atípico em função do estado de calamidade pública da pandemia, o andamento das atividades muitas vezes ficou suspensas. O calendário de reuniões formulado não pode ser cumprido para preservar os cuidados com a pandemia. O Comitê Gestor Permanente de Transparência se reuniu apenas três vezes no ano, a primeira, no dia doze de fevereiro, que tratou da busca das portarias dos conselhos municipais. A segunda reunião ocorreu no dia doze de março, e tratou do monitoramento e publicações dos dados referentes aos conselhos municipais. Em seis de outubro, houve a última reunião do ano, o assunto tratado foi na avaliação realizada pelo TCE/RS, para o envio da contestação dos itens avaliados.

Neste ano, o Comitê Gestor Permanente de Transparência não realizou/participou de nenhum evento como era de costume nos anos anteriores, esse fato se deu em razão da pandemia.

3.2.3 Atualizações Realizadas no Portal

As publicações solicitadas como atas, editais, convocações e demais como folha de pagamento, relatórios de transparência da Gestão Fiscal continuaram sendo publicadas o ano inteiro.

Foram disponibilizados no Portal da Transparência os dados dos Conselhos Municipais, contendo: links para página de cada conselho, informando sua respectiva secretaria, endereço, portaria e atas.

3.2.4 Portal da Transparência COVID-19

Em virtude da Pandemia, tivemos a necessidade de criar uma ferramenta adicional com o propósito de compilar os dados (já disponibilizados através do Portal de Transparência e do canal de notícias) das contratações referentes a pandemia do novo coronavírus. Buscamos divulgá-los através de uma linguagem clara e com acesso facilitado, tendo em vista que o público alvo são os cidadãos leopoldenses.

Através da divulgação de relatórios atualizados semanalmente, todo cidadão poderá acompanhar as contratações emergenciais, as receitas arrecadadas e despesas realizadas, os atos normativos, as doações recebidas, os dados epidemiológicos e demais informações de utilidade pública, tendo a finalidade de aprimorar os mecanismos de transparência e publicações do município, conforme o projeto do plano plurianual para ano de 2022 a 2025.

Assinatura do Decreto da Lei Anticorrupção

Em 24 de Outubro foi assinado pelo Prefeito Ary Vanazzi o decreto nº 9.306, que regulamenta a responsabilidade administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública. Conhecida como lei anticorrupção que tem o objetivo de incrementar medidas de combate à corrupção e de responsabilização de pessoas jurídicas pela prática de atos lesivos contra o interesse e patrimônio público.

4 RETROSPECTIVA 2021

Participação em ações

Conforme o decreto 9.842 do dia 20 de março de calamidade pública, a Ouvidoria Municipal não realizou nem participou de nenhum evento como era de costume nos anos anteriores. Os atendimentos presenciais foram suspensos de 19 março a 01 de outubro passando a atender somente por telefone e canais de mídias.e em casos excepcionais houveram atendimentos presenciais na guarita no centro administrativo, as pessoas foram atendidos na guarita,escutando e encaminhando as manifestações na busca de soluções.

Em virtude da pandemia foi implementado também o atendimento via WhatsApp para acolhimento e encaminhamento de denúncias por não cumprimento de decreto e casos de positivos de Covid-19 sendo o atendimento das 15 horas às 23 horas a partir do dia 27 de novembro.

5 PROJEÇÕES 2021

Aumentar a equipe, melhorar a infraestrutura de atendimento e qualificar o atendimento aos usuários. Salientamos ainda que o atendimento disponível no modo presencial proposto pelas Ouvidorias Geral estabelece um processo contínuo de humanização ao cidadão, garantindo a ampliação do atendimento direto com a população escutando e encaminhando as suas manifestações na busca de soluções e promovendo a descentralização do atendimento em diferentes locais da cidade buscando atender as demandas dos munícipes juntamente com o poder público. Passa-se a ter então, a necessidade da retomada do atendimento presencial por agendamento a fim de que se estabeleça uma procura mais efetiva por parte da comunidade que desenvolveu maior confiabilidade na resolutividade das demandas encaminhadas por essa Ouvidoria. Com o plano plurianual para o ano de 2022 a 2025, será necessária a ampliação da estrutura física de atendimento por meio da contemplação de novas posições de trabalho na mudança de layout do andar térreo, além da aquisição de computadores, programas, de mobiliários e também manter a manutenção da ouvidoria municipal.

Capacitação dos servidores da Ouvidoria para continuidade no atendimento humanizado de acordo com as especificidades de cada contribuinte.

Aprimorar os mecanismos de transparência e publicações de informação do município, retomando as reuniões mensais do comitê permanente de transparência, se adequando aos cuidados necessários na pandemia a fim de normalizar as atividades.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria busca constantemente aprimorar seu método de trabalho e divulgação de resultados, primando sempre pela imparcialidade, agilidade e transparência. Em 2021 buscaremos divulgar ainda mais os canais de comunicação alternativos, objetivando aproximação e rapidez dos serviços, economizando também recursos públicos. Os números mostram que o registro de atendimentos por E-mail, Facebook, Chat, Acesso Direto pela página da Prefeitura e aplicativo Colab.re estão cada vez mais presentes em nosso dia-a-dia. Salientamos novamente que o atendimento disponível no modo presencial está sendo retomado e necessita de ampliação, devido ao acúmulo de pessoas em um pequeno espaço físico.

Outro grande desafio para 2022 é aumentar o número de respostas recebidas das Secretarias, bem como reduzir o tempo dessas respostas. Verificamos que os munícipes

valorizam muito o retorno dado pela Ouvidoria. Os processos internos da Ouvidoria estão em constante mudança, as informações dadas aos atendentes devem estar sempre atualizadas pelas Secretarias e Superintendência de Comunicação, modificando inclusive o fluxo dos protocolos, que pode variar conforme a Secretaria, pois procuramos atender as peculiaridades de cada órgão.

Sabemos das dificuldades que a Administração Pública tem para atender determinadas solicitações, por isso a Ouvidoria apresenta-se como parceira das demais equipes para em conjunto tornarmos as ações possíveis e necessárias. Salientamos que a circulação deste relatório e dos demais elaborados pela Ouvidoria entre as Secretarias do Município é de suma importância para a transversalidade dos órgãos governamentais.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Glaci Teresinha Alves dos Santos
Ouvidora Municipal