



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
GABINETE DO PREFEITO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Ouvidoria Geral

Relatório anual de 2018

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 11 de fevereiro de 2019



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
GABINETE DO PREFEITO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Ouvidor

Diego Freitas Specht

Chefe de Gabinete

Alexon Gabriel João

Diretora

Clarissa de Araújo Azambuja

Equipe

Andréia Borges

Andréia Coimbra Ramos

Arthur Prasniski Ventura

Aurélio Schmidt Kern

Brenda Évelin Santos de Souza

Carlos José Arceno

Diogo Édson Dickel

Genésio Fernandes Monteiro Júnior

Júlia Gabriela Homem

Katiucia Golubinski

Matheus Massia Vieira

Vera Lúcia da Silva Inácio



1 APRESENTAÇÃO

Este relatório tem o objetivo de apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria Geral do Município de São Leopoldo no ano de 2018. 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 consequentemente 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. Servir 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 Gestão Pública, visando a melhoria contínua dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de 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 *ombudsmans* 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.



Entre os avanços citados, está 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 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, tawk (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, é realizada para acompanhar o governo na descentralização das demandas que chegam ao Centro Administrativo. Ressalva-se que o intuito é aproximar a comunidade ao Executivo Municipal.

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.

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

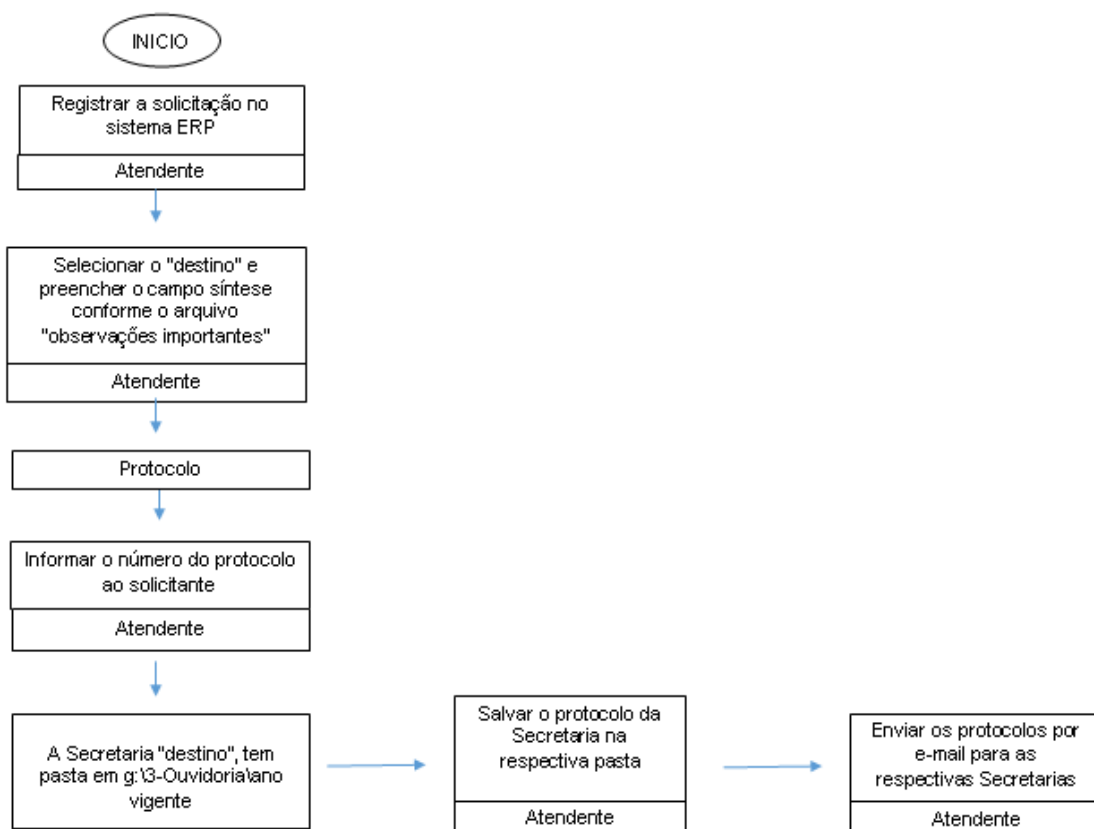
As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município são encaminhadas às secretarias do governo para conhecimento e providências. Após análise e parecer, os protocolos são devolvidos à Ouvidoria. Cabe ressaltar que, as respostas recebidas são registradas no sistema e repassadas, na sua integralidade, 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 lócus 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.

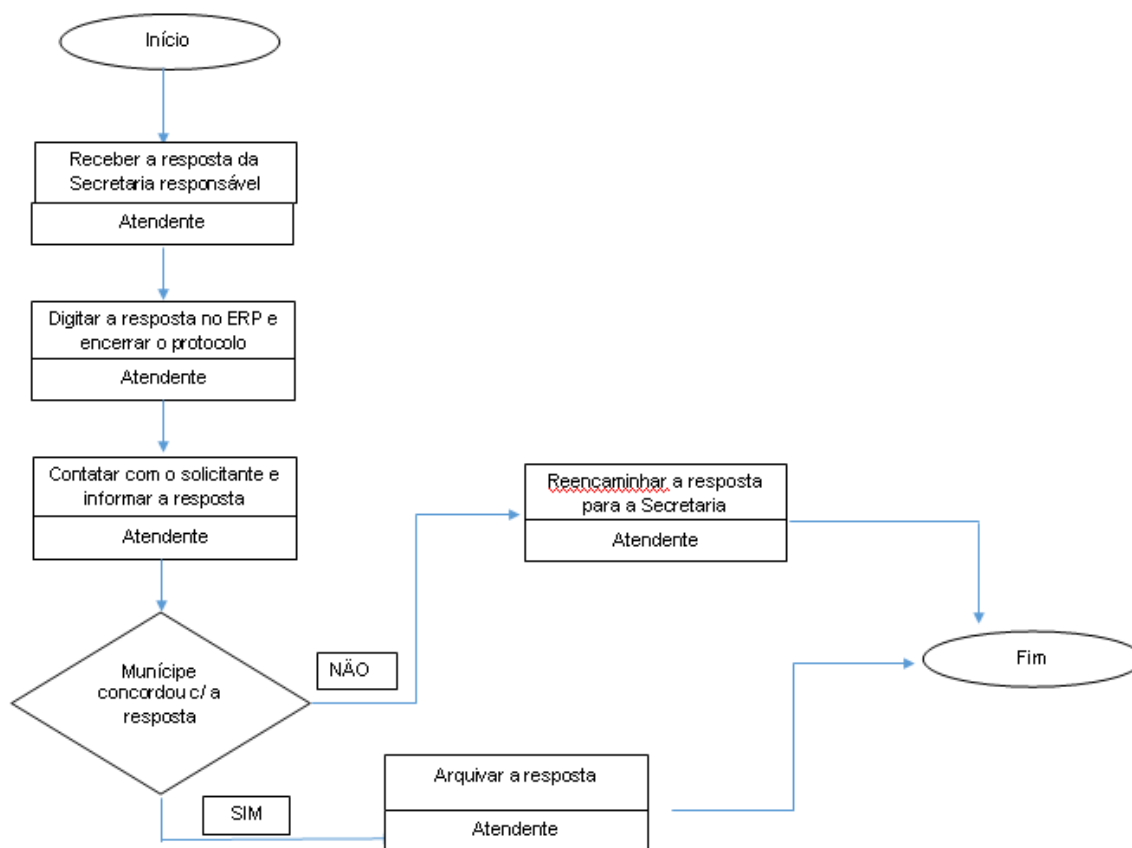
Assim, no plano interno, a Ouvidoria tem buscado atuar de maneira antecipatória; ao identificar e oferecer subsídios ao desenvolvimento da instituição, sobretudo no que corresponde à melhoria de sua gestão. Entre as atividades de natureza regular e periódica, ressalta-se a produção e divulgação do relatório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

2.1 Fluxograma de abertura de protocolos





2.2 Fluxograma de encerramento de protocolos



3 FRENTES DE TRABALHO

A Ouvidoria Geral do Município atualmente é composta por quatro frentes de trabalho: Ouvidoria Geral, Ouvidoria do SUS, Recepção do Centro Administrativo e Portal da Transparência. A Ouvidoria Geral disponibiliza os seguintes canais de atendimento: Atendimento Presencial, Atendimento Telefônico, Carta, Ouvidoria Itinerante e Mídias Digitais (E-mail, Facebook, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk).

3.1 Ouvidoria Geral

O total de manifestações foi de 30857. Em média foram registrados 2571 protocolos por mês e 127 por dia no ano de 2018. Os assuntos são distribuídos por tipos, conforme a natureza da demanda, sendo divididos em:

Ouvidoria – 22266 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.



Solicitações de serviços 156 – registramos 8413 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

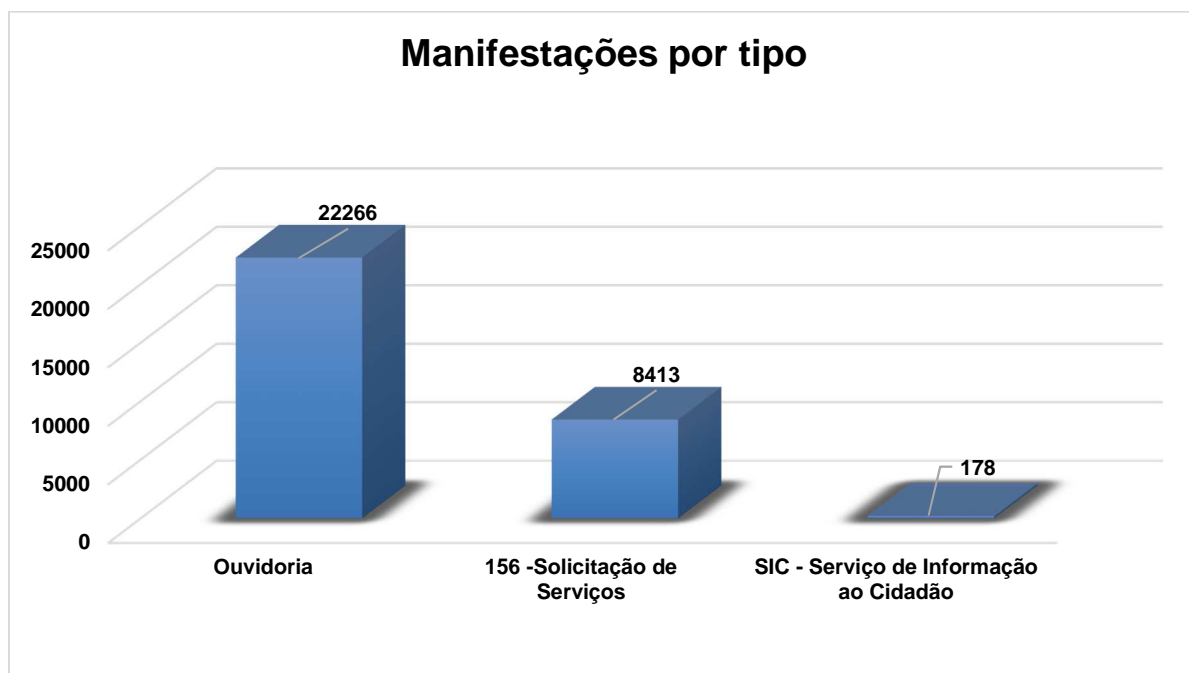
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 178 protocolos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

3.1.1 Manifestações por tipo:

a) Ouvidoria – 22266 protocolos

b) 156 – **Solicitações de Serviços:** 8413 protocolos

c) SIC – **Serviço Informação ao Cidadão:** 178 protocolos



3.1.2 Situação dos protocolos registrados:

Total de protocolos – 30857

Atendidos e/ou finalizados – 26236

- Atrasados – 3990

- No Prazo – 22246

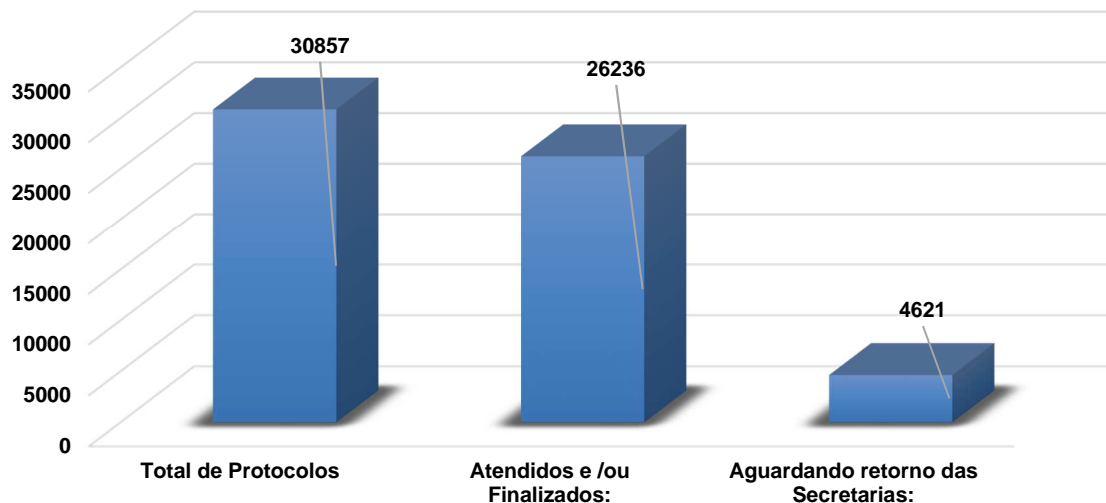
Aguardando retorno das Secretarias: 4621

- atrasados – 4307

- no prazo – 314

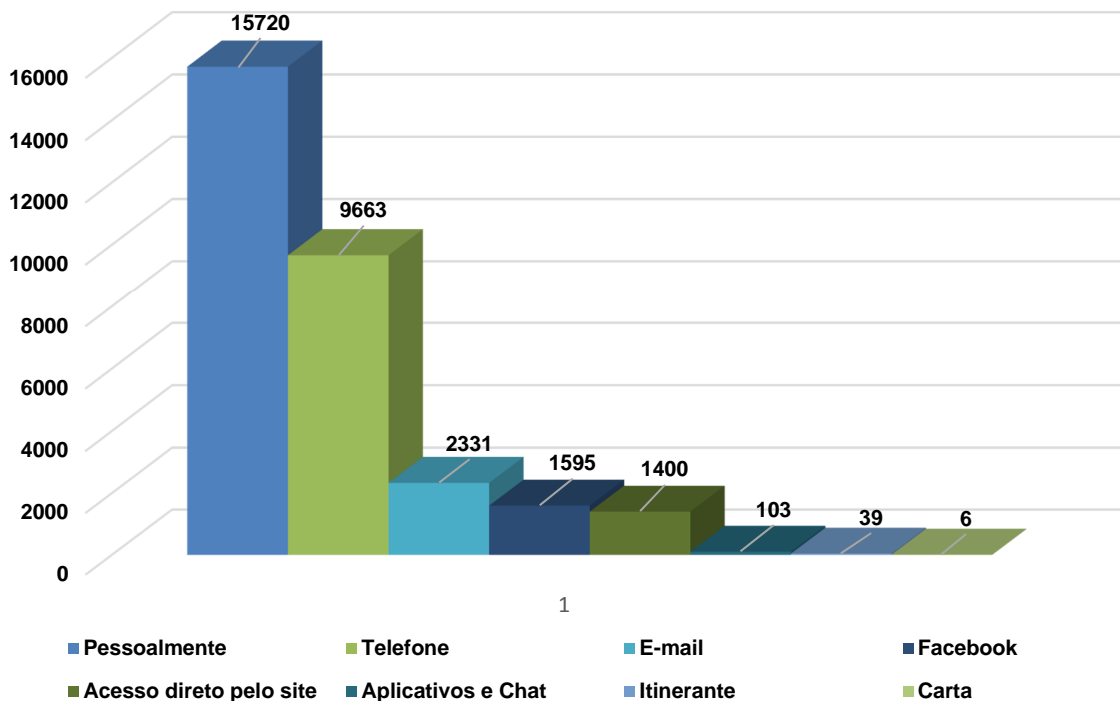


Situação dos protocolos registrados



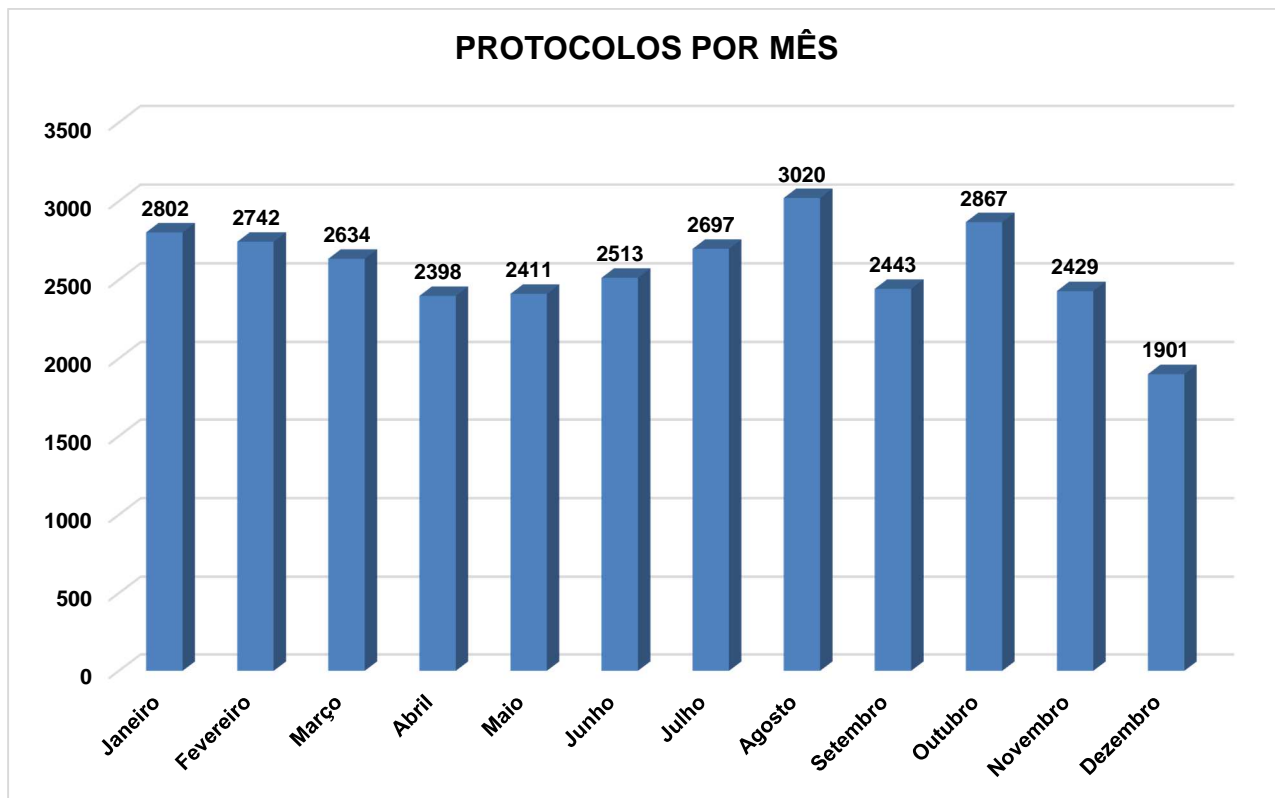
3.1.3 Formas de contato com a Ouvidoria:

Formas de Contato com a Ouvidoria

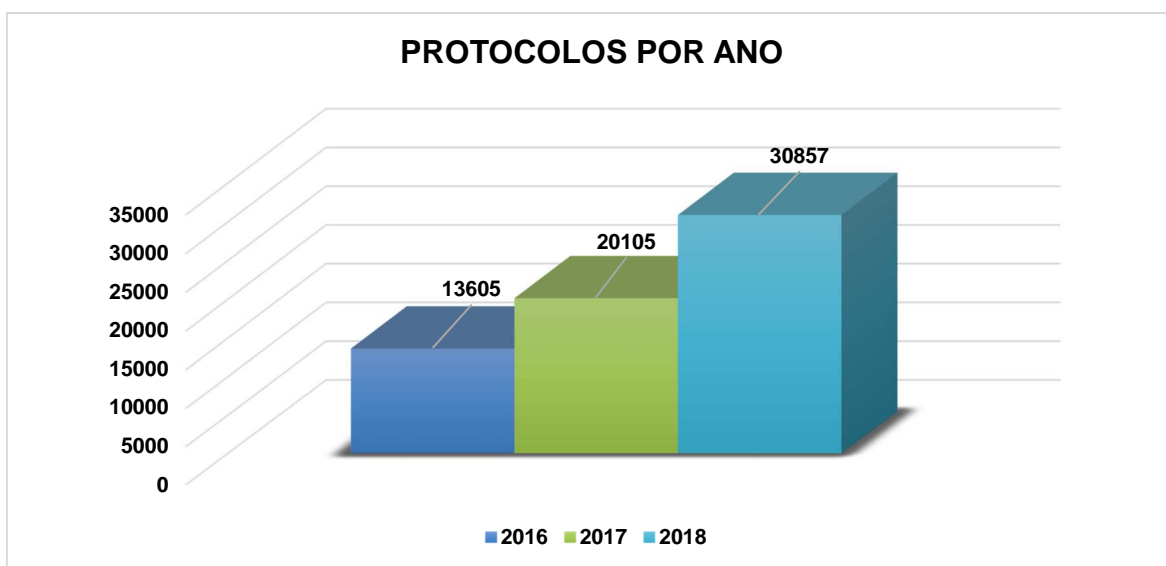




3.1.4 Protocolos por mês:



3.1.5 Protocolos por ano:





3.1.6 Manifestações por Secretarias:

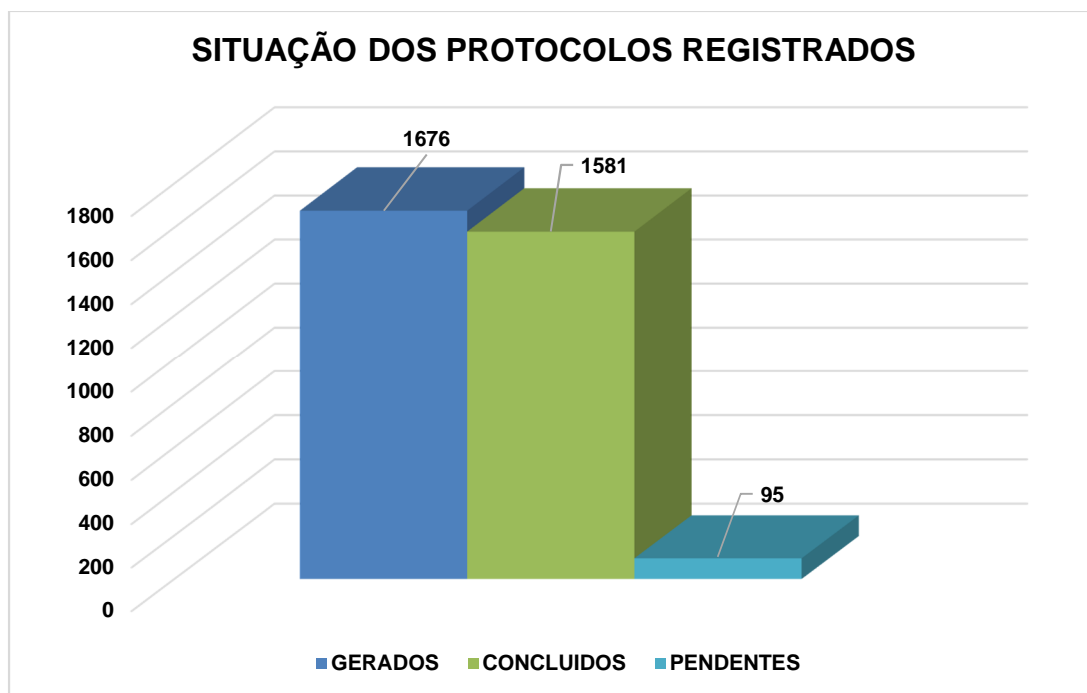
Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria de Mobilidade Urbana	4894	1294	6188
Iluminação pública	3765	215	3980
Coordenadoria de limpeza	854	968	1822
Administração do cemitério	2	2	4
Diversos (semáforo, demora no atendimento, descarte...)	273	109	382
SEMOV - Secretaria de Obras	1279	2009	3288
Erosão em calçada ou via	405	332	737
Desobstrução de boca de lobo	269	418	687
Reposição de tampa de boca de lobo	38	191	229
Imperfeição na via	108	270	378
Conserto de rede de esgoto	102	270	372
Diversos (patrolamento em via, reparo na calçada, reclamação...)	357	528	885
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	642	292	934
Arborização	488	215	703
Diversos (Denúncia de incomodidade sonora, emissão de fumaça...)	167	64	231
SEMSAD - Secretaria de Saúde	429	362	791
Vigilância Ambiental	112	172	284
Vigilância Sanitária	24	88	112
Diversos (reclamação sobre atendimento, teleatendimento...)	293	102	395
SGG - Secretaria de Gestão e Governo	438	478	916
Fiscalização	391	457	848
Diversos (manutenção de número da rua, reclamação, elogio...)	47	21	68
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	267	51	318
Verificação de alvará	114	28	142
Diversos (verificação de autorização, denúncia de comércio irregular...)	153	23	176
SEMFA - Secretaria da Fazenda	144	31	175
Reclamação/dúvida sobre IPTU, ITBI ou ISSQN	130	27	157
Diversos (reclamação sobre falta de pagamento...)	14	4	18
SEM HAB - Secretaria de Habitação	48	26	74
SEMAD - Secretaria de Administração	47	21	68
SDS - Secretaria de Desenvolvimento Social	13	15	28
PGM - Procuradoria Geral do Município	13	0	13
PROCON - Órgão de Defesa do Consumidor	12	0	12
SECULT - Secretaria Municipal de Cultura e Relações Internacionais	5	7	12
SMED - Secretaria Municipal de Educação	8	3	11
SEMUSP - Secretaria Municipal de Segurança e Defesa Comunitária	4	3	7
SEMOP - Secretaria de Orçamento Participativo	2	4	6
SEDHU - Secretaria de Direitos Humanos	2	2	4
GP - Gabinete do Prefeito	4	0	4
Diversos	34	23	57
Ouvidoria Geral do Município - <u>Elogios</u> - 452	17951	0	17951
Totais	26236	4621	30857



3.2 Ouvidoria do SUS

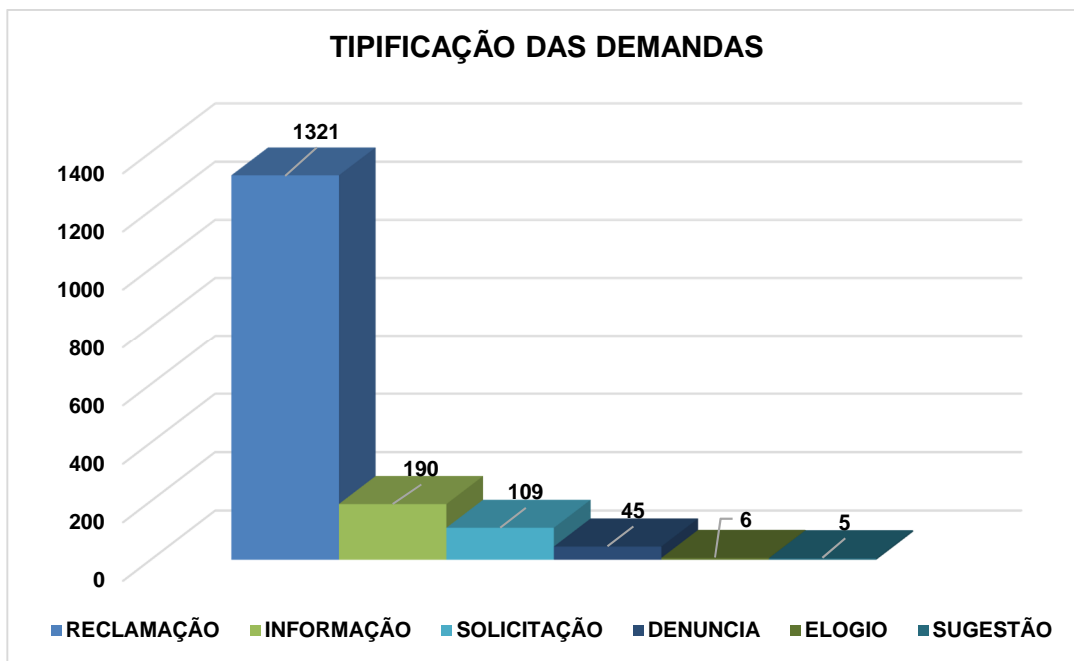
A Ouvidoria do SUS foi inaugurada em São Leopoldo em 9 de novembro de 2017. Antes da inauguração existiam reprimidas no sistema um total de 95 demandas, sendo a mais antiga do ano de 2014. Esse volume de manifestações atrasadas foi concluso no decorrer do primeiro trimestre de atuação. O total de manifestações pela Ouvidoria do SUS em 2018 foi de 1676, sendo 1581 concluídas e 95 pendentes de retorno. Em média foram registrados 139 protocolos por mês e 6 por dia no ano de 2018.

3.2.1 Situação dos protocolos:



A Ouvidoria do SUS por meio de seus ouvidores, escuta, examina, orienta, encaminha, fiscaliza o andamento da solicitação e dá o retorno ao munícipe. Além disso, estima a participação dos contribuintes como fiscais cidadãos, bem como a dignidade do ser humano, a transparência e a imparcialidade. O diálogo, o acolhimento e o interesse pelo cidadão fazem parte do seu diferencial.

3.2.2 Tipificação das demandas: as tipificações das demandas consistem em aberturas de pedidos de informações, elogios, denúncias, sugestões, reclamações e solicitações.



3.2.4 Canais de Comunicação

Telefone: Contato direto, padronizado e imediato registro no sistema – **2200 0736**;

Pessoalmente: Atendimento ao munícipe feito diretamente nos guichês da Ouvidoria do SUS localizada no andar térreo, do Centro Administrativo da Prefeitura;

E-mail: Busca de informações, solicitações e encaminhamentos - **ouvidoria.sus@saoleopoldo.rs.gov.br**;

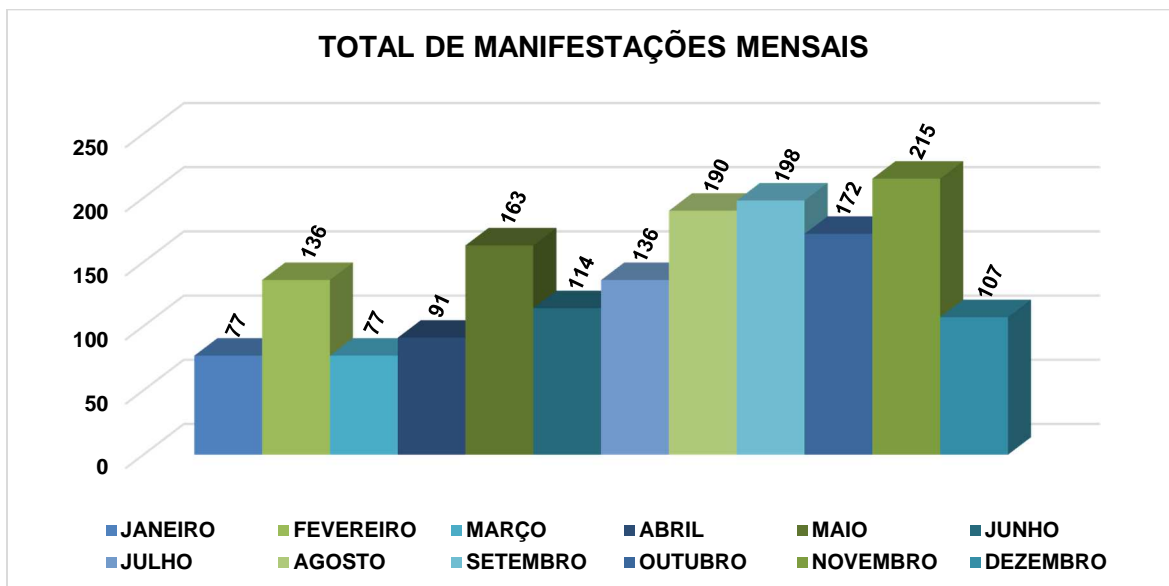
Carta: Encaminhamento de documentos/formulários do Conselho Municipal de Saúde (CMS) para abertura e registro de demandas;

Classificação dos Canais de Comunicação								
Tipificação	Carta	E-mail	Pessoalmente	Telefone	Web	Correspondência	Total	%
Denúncia	0	1	25	13	6	0	45	2,68
Elogio	0	0	6	0	0	0	6	0,42
Informação	0	4	159	26	1	0	190	11,32
Reclamação	2	6	1139	170	3	1	1321	78,72
Solicitação	0	1	80	25	3	0	109	6,50
Sugestão	0	0	5	0	0	0	5	0,36
							1676	100

**Os Canais via formulário web e correspondência não são gerados por esta Ouvidoria, apenas encaminhadas para providências as demandas oriundas de outros órgãos ligados ao Ministério da Saúde (MS).*



3.2.5 Protocolos por mês



3.2.6 Visitas realizadas às Unidades Básicas de Saúde (UBS):

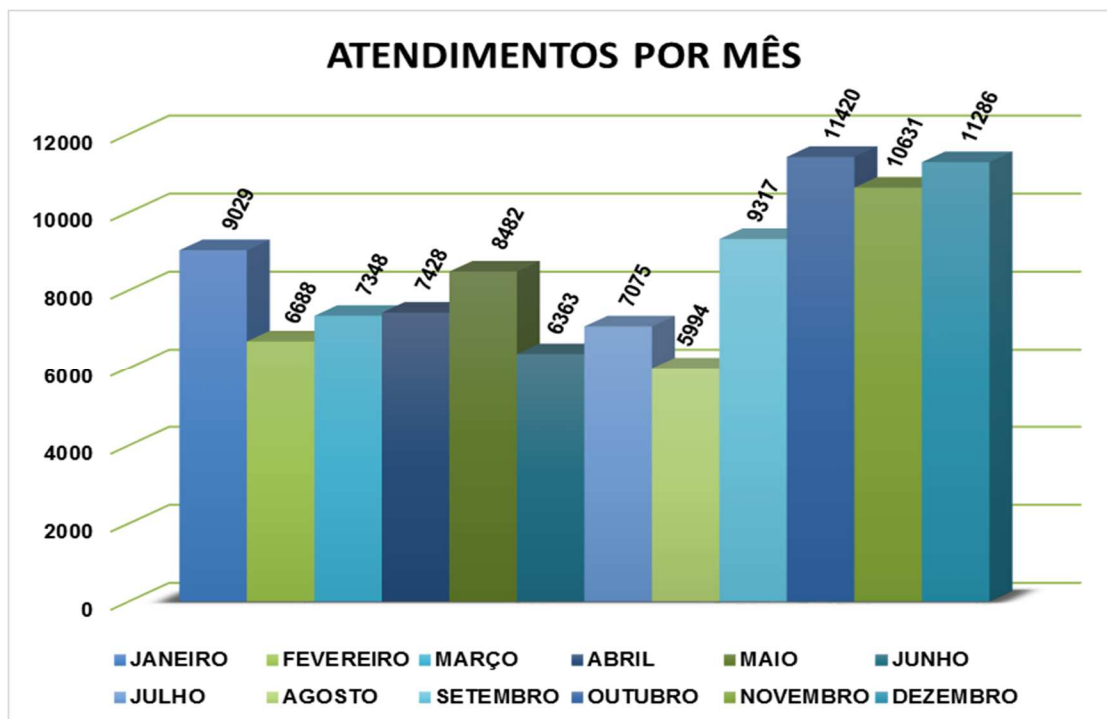
Data	Unidade Básica de Saúde	Chefias Administrativas
24/4/2018	1 Unidade Básica de Saúde - Trensurb	Geovane Consul
4/5/2018	2 Unidade Básica de Saúde - Rio dos Sinos	Janaína Nunes de Oliveira
9/5/2018	3 Unidade Básica de Saúde - Campina	Claudia Raquel Veríssimo
18/5/2018	4 Unidade Básica de Saúde - Baum	Carina de Oliveira
24/5/2018	5 Unidade Básica de Saúde - Cohab Duque	Nicolas Santos Rodrigues
6/6/2018	6 Unidade Básica de Saúde - Vila Brás	Elaine de Fatima da Silva Ferreira
13/6/2018	7 Unidade Básica de Saúde - Padre Orestes	Daniel Bauer
21/6/2018	8 Unidade Básica de Saúde - São Cristovão	Cristiane Thais G. Lamberty
29/6/2018	9 Unidade Básica de Saúde - Pinheiro	Luiza mendes da Cruz
6/7/2018	10 Unidade Básica de Saúde - Parque Mauá	Jaiara Voss
11/7/2018	11 Unidade Básica de Saúde - Rio Branco	Gisele
18/7/2018	12 Unidade Básica de Saúde -Vicentina	Pedro Borges
8/8/2018	13 Unidade Básica de Saúde - Santo Andre	Glessi Teresinha Fernandes
10/9/2018	14 Unidade Básica de Saúde - Campestre	Maria Irvana Massena Romeiro
17/9/2018	15 Unidade Básica de Saúde - Santa Marta	Nicolas dos Santos Rodrigues
24/9/2018	16 Unidade Básica de Saúde -Imigrante	Enfermeira Vivian
31/9/2018	17 Unidade Básica de Saúde - Paim	Angela França
28/11/2018	18 Unidade Bás de Saúde - Santos Dumont	Tatiane Cardoso de Senna
30/11/2018	19 Unidade Básica de Saúde - Scharlau	Jandira Grelli Moraes
7/12/2018	20 Unidade Bás de Saúde - Materno Infantil	Vanessa Neves
11/12/2018	21 Unidade Básica de Saúde - Cohab Feitoria	Angela Maria
14/12/2018	22 Unidade Básica de Saúde - Jardim América	Rose Mary Nogueira Muller
19/12/2018	23 Unidade Básica de Saúde - Volante	Fabiane Terezinha dos Santos



3.3 Recepção do Centro Administrativo

O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no ano de 2018 proporcionou de forma humanizada e acolhedora uma aproximação junto aos munícipes e conseqüentemente uma crescente utilização dos serviços. Esse relatório também contempla as solicitações de informações e orientações no contexto da acessibilidade, é realizado o acompanhamento aos munícipes enquanto estiverem em atendimento. A recepção possui uma estagiária intérprete de libras.

3.3.1 atendimentos por mês



Em 15 de agosto de 2018 foi realizado um upgrade no sistema de distribuição de senhas passando a incluir todos os setores do andar térreo. Os setores de atendimento ao público com distribuição de senhas atualmente pertencem às seguintes secretarias: SEMFA (Atendimento Fazendário - IPTU, ISSQN, ITBI e Produtor Rural), SEMAD (Protocolo), SGG (Central Única e Cadastro Técnico), PGM (Procon), SEDETTEC (Sala do Empreendedor - Alvará, Junta Comercial, Microcrédito, Vistoria e Viabilidade e MEI), Gabinete do Prefeito (Ouvidoria Geral e Ouvidoria do Sus).



3.3.2 Atendimentos por setores

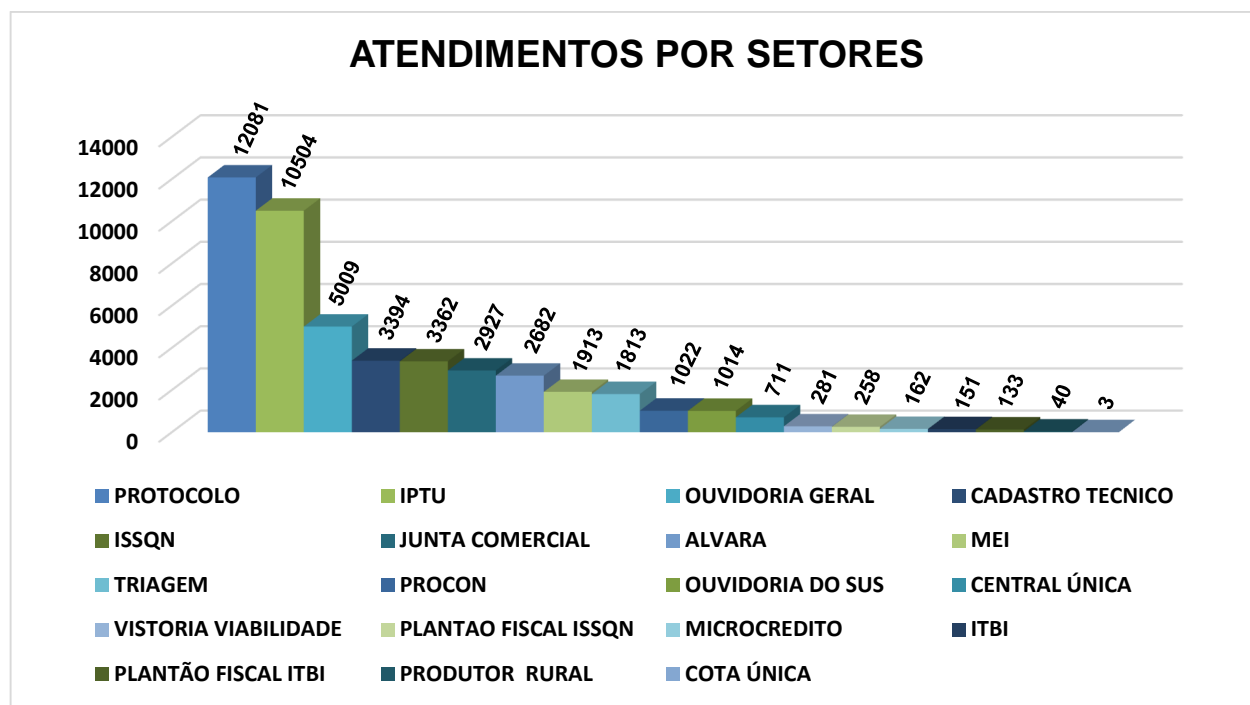


Gráfico apresenta apenas dados da data de 15 de agosto de 2018 até 31 de dezembro de 2018

3.4 Transparência

3.4.1 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.



3.4.2 Atualizações Realizadas no Portal

Foram atualizadas e disponibilizadas no Portal da Transparência as Cartas de Serviços das secretarias, contendo: ícones específicos, links para Carta de Serviço, contatos, serviços e endereços. Ícones antigos do Portal foram substituídos e adicionados novos às páginas. Foram adicionados avisos para auxiliar os munícipes de como proceder em cada serviço, como links explicativos abaixo dos textos. Além disso, foram disponibilizadas novas páginas para divulgação dos serviços oferecidos pela Administração Municipal. Bem como, atualização e manutenção de páginas já disponibilizadas. Novos serviços para consultas relacionadas à transparência também foram criados, com essa atualização foi possível reduzir o acúmulo de anexos antigos no sistema. Disponibilizou-se serviços utilizando filtros para a otimização das consultas de documentos.

3.4.3 Seminários da Transparência

1º Seminário da Transparência

Foi realizado na quinta-feira do dia 19 de abril o 1º Seminário de Transparência com o objetivo de publicizar as ações do Comitê Gestor e criar a cultura de Transparência na Administração Pública Municipal. Os assuntos abordados foram: Conhecendo o Seminário de Transparência, Comitê Gestor: surgimento, Comitê Gestor: objetivos, Decreto 8.976, Lei de Acesso à Informação: conceitos e aplicabilidade, Conceito de Transparência na Gestão Pública.

2º Seminário da Transparência

Foi realizado na quinta-feira do dia 27 de outubro o 2º Seminário de Transparência com o objetivo de elucidar o papel da sociedade e da Administração Pública na cultura de Transparência. Os assuntos abordados foram: O Novo Papel da Sociedade na Gestão Pública, Conhecendo o Observatório Social do Brasil e Princípios Constitucionais da Publicidade e da Inviolabilidade da Intimidade: Posição do Supremo Tribunal Federal.

3º Seminário da Transparência

Foi realizado na quinta-feira do dia 22 de novembro o 3º Seminário da Transparência com o objetivo de discutir os desafios a serem superados pelo servidor público. Os assuntos



abordados foram: Reflexões sobre a Transparência na Gestão Pública: A visão do Tribunal de Contas do Estado, Sistema Brasileiro de Combate à Corrupção: Inovações Legislativas e Novos Mecanismos de Transparência.

4 RETROSPECTIVA 2018

4.1 Participação em ações

Fórum de Serviços Integrados da Região Leste - Na data de 5 de março de 2018 na Associação de Moradores Jardim dos Sonhos foi realizada o primeiro Fórum de Serviços Integrados do ano com a participação da Ouvidoria.

Fórum de Serviços da Região Norte – Na data de 9 de abril de 2018 foi realizado no DTG Gaudérios do Vale o Segundo Fórum de Serviços do ano com participação da Ouvidoria.

Fórum de Serviços da Região Sudeste – Na data de 17 de julho de 2018 foi realizado no Campo do São José o terceiro Fórum de Serviços Integrados do ano com a participação da Ouvidoria.

Fórum de Serviços da Região Oeste – Na data de 20 de agosto de 2018 foi realizado no CTG Tapera Velha o quarto Fórum de Serviços Integrados do ano com a participação da Ouvidoria.

Conecta Aracy – Na data de 10 de novembro de 2018 foram realizados na Escola Especial Aracy de Paula Hoffmann serviços diversos à comunidade, mostra pedagógica e feira de ciências. A Ouvidoria da Prefeitura marcou presença recebendo demandas dos moradores da região.

Programa vem pra praça – Na data de 25 de novembro de 2018 foi realizado na Praça da Paz, no bairro Santos Dumont, o evento que teve como objetivo levar serviços diversos, assim como envolver a comunidade na melhoria e manutenção dos equipamentos das praças. Tornar estes espaços que são da comunidade áreas aptas para serem utilizadas para as famílias se reunirem. A Ouvidoria se fez presente também nessa ação.



4.2 Ações e Eventos realizados pela Ouvidoria

2º Prêmio Boas Práticas da Famurs – A Ouvidoria de São Leopoldo fez a sua inscrição para a participação do prêmio na data de 15 de março de 2018 com o projeto OUVIDORIA DO SUS: UMA RELAÇÃO DE PROXIMIDADE, que tem por objetivo romper a barreira institucional do Sistema Único de Saúde e levar à comunidade de São Leopoldo, através da Ouvidoria do SUS, um novo conceito de atendimento e de olhar ao cidadão.

Recepção Inclusiva para a Escola Especial Aracy - Na data de 10 de agosto de 2018, foi realizada a recepção aos estudantes da Escola Especial Aracy de Paula Hoffmann para visita à Ouvidoria.

Novembro Azul – Na data de 1 de novembro de 2018 a recepção do Centro Administrativo da Prefeitura foi decorada fazendo referência ao novembro azul. A ação foi feita com o intuito de conscientizar os homens sobre a importância dos exames preventivos de câncer.

Evento Comemorativo ao 1º ano de ouvidoria do SUS – Foi realizado na data de 13 de novembro de 2018 o Evento Comemorativo ao Primeiro Ano da Ouvidoria do SUS e Prestação de Contas.

5 PROJEÇÕES 2019

Ouvidoria Geral - Aumentar equipe, melhorar a infraestrutura de atendimento, qualificar o atendimento aos usuários, reativar o programa Compartilhando Conhecimentos, lançar o Fórum das Ouvidorias, participação no mês da mulher com a exposição das Mulheres Sufragistas e participar de cursos de qualificação.

Como projeção salientamos ainda que o atendimento disponível no modo presencial proposto pelas Ouvidorias Geral e do SUS estabelece um processo contínuo de humanização de atendimento ao cidadão, escutando e encaminhando as suas manifestações na busca de soluções. Passou-se a ter então, uma procura mais efetiva por parte da comunidade que desenvolveu maior confiabilidade na resolutividade das demandas encaminhadas por essas Ouvidorias. Devido ao acréscimo apresentado do número de protocolos abertos por esse tipo de canal é necessária a ampliação da estrutura física de atendimento por meio da contemplação de novas posições de trabalho na mudança de layout do andar térreo.



Ouvidoria do SUS - Aumentar equipe, melhorar a infraestrutura de atendimento, qualificar o atendimento aos usuários, participar de cursos de qualificação oferecidos pelo Ministério da Saúde e Secretaria da Saúde, aumentar o número de atendimentos, ampliar a divulgação dentro dos postos de saúde e entre os usuários, estreitar e fortalecer a relação da Ouvidoria do SUS com a Secretaria de Saúde.

Recepção do Centro Administrativo – Capacitação dos servidores da Ouvidoria para o sistema de emissão senhas e implantação do projeto de datas comemorativas.

Transparência - Organizar em parceria com a Secretaria de Educação um projeto baseado na Revista da Turma da Mônica sobre Cidadania e Transparência, elaborar o decreto da Lei Anticorrupção e aprovar, realizar o 1º Seminário Estadual da Transparência em São Leopoldo, fazer aproximação com a Transparência Internacional, realizar palestras elucidativas nas escolas e Blitz da Transparência.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria busca constantemente aprimorar seu método de trabalho e divulgação de resultados, primando sempre pela imparcialidade, agilidade e transparência. Em 2019 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 necessita de ampliação, devido ao acréscimo constante no número de protocolos.

Outro grande desafio para 2019 é aumentar o número de respostas recebidas das Secretarias, bem como reduzir o tempo dessas respostas. Verificamos que os Municípios 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
GABINETE DO PREFEITO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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.

Diego Specht
Ouvidor Geral do Município