



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA HELENA
Rua Dom Feliciano, 476, Centro
Telefone (49) 3633 0009 – (49) 3633 0010

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
EXERCÍCIO 2019

A Ouvidoria do Município de Santa Helena, Estado de Santa Catarina, nos termos do disposto no Inciso II do Art.14 da Lei nº 13.460/2017, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2019, em cumprimento a suas atribuições.

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Município de Santa Helena foi instituída através do Decreto Municipal Nº 1.783 de 23 de maio de 2019. No dia 05 de junho de 2019 foi encaminhado à Controladoria Geral da União o Termo de Adesão ao Sistema e-Ouv Municípios (Simplificado) para fins de implantação da Ouvidoria local e atendimento à exigência de criação de um canal para recebimento de manifestações dos cidadãos.

2. EQUIPE

A equipe da Ouvidoria consiste em 1 (um) Usuário Administrador. O referido Servidor tem por atribuição responder pela organização e funcionamento do atendimento tanto das demandas da Lei de Acesso à Informação - LAI quanto das manifestações típicas de Ouvidoria (sugestão, solicitação, denúncia, elogio e reclamação).

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

3.1. Ouvidoria

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do endereço <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/sc/SantaHelena/Manifestacao/RegistrarManifestacao> (Fala-BR), ou seja, na disponibilização de uma interface na internet aos cidadãos. Eventuais manifestações quando recebidas por escrito ou em atendimento presencial serão inseridas no Sistema Eletrônico de Informações para tramitação interna. O sistema para o atendimento da Ouvidoria (Fala-BR) é fornecido pela Controladoria Geral da União-CGU, gratuitamente. Além disso, a Ouvidoria recebe manifestações por e-mail, por telefone, por carta ou de forma presencial.

3.2. Serviço de Informação ao Cidadão

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, em sua maioria, por meio do endereço <https://e-gov.betha.com.br/transparencia/01037-038/recursos.faces?mun=wpNDxysm0FY=>. Cabe mencionar que a utilização do aludido sistema é mais benéfica ao cidadão, na medida em que permite o acompanhamento de seu pedido, o controle de



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA HELENA
Rua Dom Feliciano, 476, Centro
Telefone (49) 3633 0009 – (49) 3633 0010

prazos de atendimento, a apresentação de recursos até a última instância, maior agilidade para a apresentação de novos pedidos, dentre outras vantagens.

4. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

4.1. Ouvidoria

Após a implantação da Ouvidoria no mês de junho de 2019 foram recebidas 09 (nove) manifestações de munícipes. A divulgação está sendo efetuada no site do Município.

Na medida em que o cidadão vai conhecendo este importante instrumento de participação social, esperamos números crescentes de manifestações, contudo não representando necessariamente uma piora nos serviços públicos prestados, mas sim uma oportunidade acessível e discreta para que o cidadão possa ter acesso aos seus direitos enquanto cidadão.

Apresentamos a seguir um relatório contendo a relação de todas as manifestações recebidas no ano de 2019, conforme segue:

Relatório Quantitativo da Ouvidoria 2019

o	<i>Tipo</i>	<i>Assunto</i>	<i>Identificação</i>	<i>C anal</i>
1	Solicitação	Urbanismo, reclamação referente buracos em algumas ruas na cidade.	Anônimo	Site
2	Comunicação	CCO, prestação de contas Extenoleite.	Anônimo	Site
3	Reclamação	Creche, excesso de dias sem aula.	Anônimo	Site
4	Reclamação	CCO, prestação de contas Extenoleite.	Identificado	Site
5	Denuncia	Administração, denuncia sobre secretario que falta no serviço.	Anônimo	Site
6	Solicitação	Saúde, informações sobre gastos com veículos, medicamentos e servidores da saúde.	Identificado	Site
7	Comunicação	Urbanismo, gato de água da rede publica do Município.	Anônimo	Site
8	Reclamação	Educação, professores poderiam fazer as capacitações em dias que não precisam dispensar os alunos.	Anônimo	Site
9	Reclamação	Saúde, agente de saúde perturba moradores e	Anônimo	Site



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA HELENA
Rua Dom Feliciano, 476, Centro
Telefone (49) 3633 0009 – (49) 3633 0010

		vizinhos para fazer o atendimento.		
--	--	------------------------------------	--	--

Das manifestações acima, apenas uma está pendente de respostas, as demais foram atendidas.

4.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Foi observado, no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/PF) em 2019, não houve manifestações.

5. DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS

5.1. Ouvidoria

No que tange às demandas típicas de Ouvidoria, é cabível apontar que, conforme avaliações internas, o sistema e-OUV, disponibilizado pela CGU às ouvidorias, por ora, atende as demandas da Ouvidoria do Município de Santa Helena, contudo carece de módulos de gerenciamento externo das manifestações por parte dos cidadãos, a exemplo do e-SIC. No caso das manifestações anônimas, é fato que não estamos entregando para a sociedade (usuário) a decisão administrativa final que seria o objetivo primário da Ouvidoria, já que eles sequer podem consultar o andamento ou decisão de sua manifestação. Tal carência tecnológica, ao nosso ver decorre na normativa que transforma as denúncias anônimas em comunicações, onde ao escolher a opção de não se identificar, o sistema emite um aviso automático ao usuário alertando que as manifestações registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento. Há de se questionar se estamos cumprindo o Art. 16 da Lei Nº13460/2017 na medida em que a esmagadora maioria de manifestações (77,78%) são anônimas e os usuários sequer sabem se suas reclamações e denúncias chegaram ao destino esperado, quanto mais se foram resolvidas.

Verificou-se que a maioria das manifestações recebidas foram relacionadas a denúncias quanto ao atendimento e conduta de Servidores Públicos no desempenho de suas funções, além de manifestações sobre prestação de contas, além de reclamações sobre outros serviços relativos a atendimento em creche e escolas. Todas as manifestações recebidas são referentes a fatos que estão entre as atribuições da Municipalidade, portanto não houve encaminhamento para Ouvidorias de outros Entes.

A baixa qualidade das denúncias, infelizmente, atrapalhou muitas vezes uma resolução mais efetiva do fato relatado, vez que os denunciantes não fornecem elementos mínimos para uma admissibilidade preliminar mais efetiva no âmbito desta Ouvidoria. Contudo, nenhuma manifestação foi arquivada sem que a Unidade demandada fosse notificada e sem que esta apresentasse a Ouvidoria, por escrito e em prazo tempestivo, as providências adotadas. Em 2019, não foram recebidos pelos canais de Ouvidoria elogios de qualquer natureza, contudo algumas sugestões foram recebidas e encaminhadas aos órgãos competentes.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA HELENA
Rua Dom Feliciano, 476, Centro
Telefone (49) 3633 0009 – (49) 3633 0010

Em relação a resultados práticos da atuação da Ouvidoria, foram realizadas diversas gestões ao longo do ano, em especial junto as Secretarias Municipais demandadas, no sentido de fornecer respostas tempestivas a Ouvidoria bem como outras providências necessárias. Ao nosso ver, a Ouvidoria mostrou-se, por vezes, como primeiro “alerta” ao mau funcionamento de sistemas e serviços, permitindo, por meio de pronta comunicação às unidades responsáveis, a eficiente manutenção e correção para o retorno à normalidade.

A Ouvidoria também atuou de forma a sensibilizar todas as Unidades Gestoras a fornecerem informações atualizadas ao cidadão, na internet, dos horários de atendimento ao público e outras especificidades de forma a causar menos transtornos ao usuário.

5.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Como mencionado, o SIC/PF não teve acionamento, possivelmente fruto da implantação do sistema Fala-BR que teve ampla divulgação nos meios de comunicação locais.

6. SUGESTÕES

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, dado ao grande número de denúncias anônimas, a ausência de mecanismos de consulta e acompanhamento de tais manifestações, ao nosso ver compromete a eficiência da Ouvidoria. Para aumento da eficiência e consequente satisfação do público, algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2020:

- a)** estruturação da Ouvidoria por meio de normatização interna, com vistas à definição de suas atribuições, estabelecimento de seus processos e formatação do atendimento de suas demandas, em observância aos normativos externos aplicáveis;
- b)** implementação de solução de tecnologia da informação para acompanhamento das manifestações anônimas no âmbito do Município, vez que o sistema e-Ouv não possui módulo que atenda a tal necessidade e, segundo analisado, compromete a eficiência do processo e;
- c)** disponibilização de ambiente físico adequado para o recebimento de manifestações presenciais, em que pese a possibilidade de atendimento com discríção e acessibilidade.

Também cabe o reconhecimento interno da Ouvidoria como ferramenta de gestão, sugerindo-se sua inserção nas discussões relacionadas aos serviços prestados à sociedade, para que possam ser também trazidas ao processo decisório as contribuições da sociedade.

Como dito, são verificadas na Ouvidoria dezenas de manifestações relacionadas ao atendimento e conduta de Servidores, seja para solicitar ou obter serviços do órgão ou mesmo reclamações daqueles já prestados. Tal aspecto demonstra a necessidade de revisão de processos relacionados a



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA HELENA
Rua Dom Feliciano, 476, Centro
Telefone (49) 3633 0009 – (49) 3633 0010

necessidade de melhorar a disponibilização de informações ao usuário, seja ativamente, divulgando-as de forma a serem facilmente encontradas e compreendidas, seja passivamente, fortalecendo os canais para que o cidadão apresente suas dúvidas e obtenha respostas úteis em tempo hábil.

7. CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria encontra-se adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação, mas ainda há necessidade de aprimoramentos essenciais quanto à capacidade de tratamento das manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio) anônimas. No ano de 2019 foi implantada a Carta de Serviços ao Cidadão, com isso a administração pública pode aprimorar as informações referente aos serviços prestados pelo Município a população.

Santa Helena-SC, 31 de Janeiro de 2020.

Marciano Bertol
Ouvidor Municipal

Luiz Gluitz
Prefeito