



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

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
EXERCÍCIO 2020

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 2020, 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://falabr.cgu.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

No período de janeiro a dezembro de 2020 foram recebidas 19 (dezenove) manifestações de munícipes que estão devidamente arquivadas pela ordem de recebimento. 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 2020, conforme segue:

Relatório Quantitativo da Ouvidoria 2020

o	Tipo	Assunto	Identificação	Canal
1	Comunicação	Plano Diretor, construção irregular com escoamento das águas da chuva no terreno do vizinho.	Anônimo	Site
2	Comunicação	Infraestrutura, resolver em definitivo a tampa que protege o registro de água na Rua Gentil Gava, antes que causa algum acidente.	Anônimo	Site
3	Comunicação	Saúde, reclamação referente ao tratamento entre servidores na Unidade Básica de Saúde.	Anônimo	Site
4	Comunicação	Servidor Público, servidor ausentou-se do trabalho por alguns dias, qual será a punição.	Anônimo	Site
5	Comunicação	Saúde, reclamação referente ao tratamento de servidor público da saúde com os munícipes na Unidade Básica de Saúde.	Anônimo	Site
6	Comunicação	Educação, professores e os demais servidores da educação estão em casa	Anônimo	Site



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA HELENA

Rua Dom Feliciano, 476, Centro

Telefone (49) 3633 0009 – (49) 3633 0010

		pelo motivo da pandemia do Covid-19 e vão entrar em recesso escolar.		
7	Comunicação	Educação e Cultura, questionando quais são os horários de funcionamento da biblioteca municipal, pois o munícipe foi diversas vezes e a mesma se encontrava com as portas fechadas.	Anônimo	Site
8	Comunicação	CRAS, manifestante questionando para que serve o CRAS.	Anônimo	Site
9	Comunicação	Saúde, munícipe é atendida com dois pesos e duas medidas.	Anônimo	Site
10	Comunicação	CRAS, comunicação de que servidores do CRAS estão preparando suas refeições na cozinha do CRAS e em horário de expediente.	Anônimo	Site
11	Comunicação	Reclamação pelo descumprimento dos horários de expediente de alguns servidores do Município.	Anônimo	Site
12	Comunicação	Irregularidades de Servidores, questionando a forma que a equipe técnica faz os atendimentos domiciliares.	Anônimo	Site
13	Comunicação	Normas e Fiscalização, questionamento referente a altura de murros permitida pelo plano diretor do Município.	Anônimo	Site
14	Comunicação	Atendimento, munícipe relata que quando precisam de atendimento do setor os servidores estão ausentes.	Anônimo	Site
15	Comunicação	Comunicação de que tem servidores utilizando de todo o equipamento público para fazer seus almoços.	Anônimo	Site
16	Comunicação	Normas e Fiscalização, questionamento referente a	Anônimo	Site



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA HELENA

Rua Dom Feliciano, 476, Centro

Telefone (49) 3633 0009 – (49) 3633 0010

		comunicação já realizada referente a altura de murros permitida pelo plano diretor do Município.		
17	Comunicação	Patrimônio, comunicação de que um munícipe esta cercando com murros de bloca parte de terreno público.	Anônimo	Site
18	Comunicação	Infraestrutura Urbana, prédio construído fora das normas, está habitado sem o habite-se.	Anônimo	Site
19	Comunicação	Vigilância sanitária, foi realizada doação de alimentos que estavam com a data de validade vencida.	Anônimo	Site

Das manifestações acima, quatro estão pendentes de respostas, as demais foram atendidas.

4.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Foi observado, no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/PF) em 2020, 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 todas as manifestações (100%) são anônimas e os usuários sequer sabem se suas reclamações e denúncias chegaram ao destino esperado, quanto mais se foram resolvidas.



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

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 plano diretor, além de reclamações sobre outros serviços relativos a atendimento na saúde e assistência social. 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 2020, não foram recebidos pelos canais de Ouvidoria elogios de qualquer natureza.

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 2021:

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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA HELENA

Rua Dom Feliciano, 476, Centro

Telefone (49) 3633 0009 – (49) 3633 0010

- 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 discrição 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 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.

Santa Helena-SC, 25 de Janeiro de 2021.

Marciano Bertol
Ouvidor Municipal

Blasio Ivo Hickmann
Prefeito