



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Dom João Becker, 754 – Centro – São Leopoldo

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

Ouvidoria Municipal

Relatório anual de 2019

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, fevereiro de 2020



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Dom João Becker, 754 – Centro – São Leopoldo

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

Ouvidor

Diego Freitas Specht

Chefe de Gabinete

Alexon Gabriel João

Diretora

Clarissa de Araújo Azambuja

Equipe

Andréia Coimbra Ramos

Aurélio Schmidt Kern

Brenda Évelin Santos de Souza

Diogo Édson Dickel

Erasmoo Bezerra de Medeiros

Genésio Fernandes Monteiro Júnior

Júlia Gabriela Homem

Júlia Schweig Brandão

Leila Fiorentin

Natália Maria Fagan Terra

Vera Lúcia da Silva Inácio

Wellington Ramos de Carvalho

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório tem o objetivo de apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria do Município de São Leopoldo no ano de 2019. 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.

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, 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

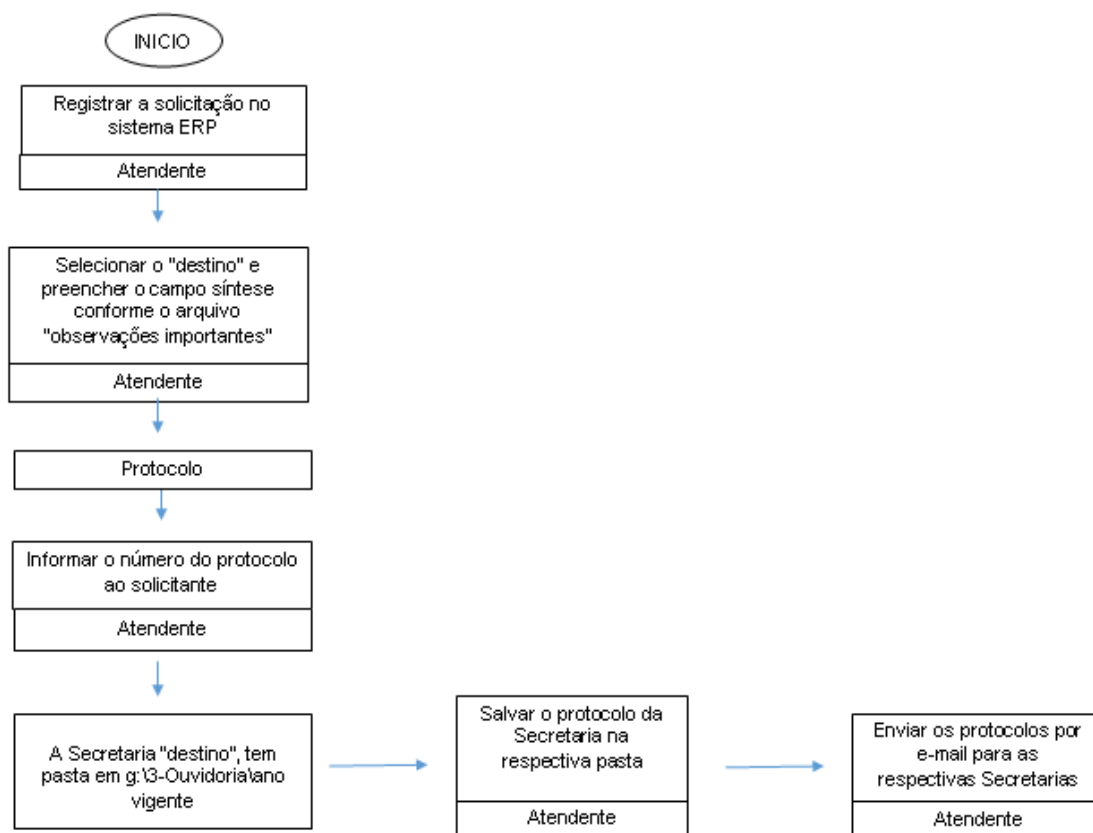
As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal são encaminhadas às secretarias do governo para conhecimento e providências. Após análise e parecer, os protocolos são devolvidos à Ouvidoria. Cabe ressaltar que, as respostas recebidas são registradas no sistema e repassadas, na sua integralidade,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

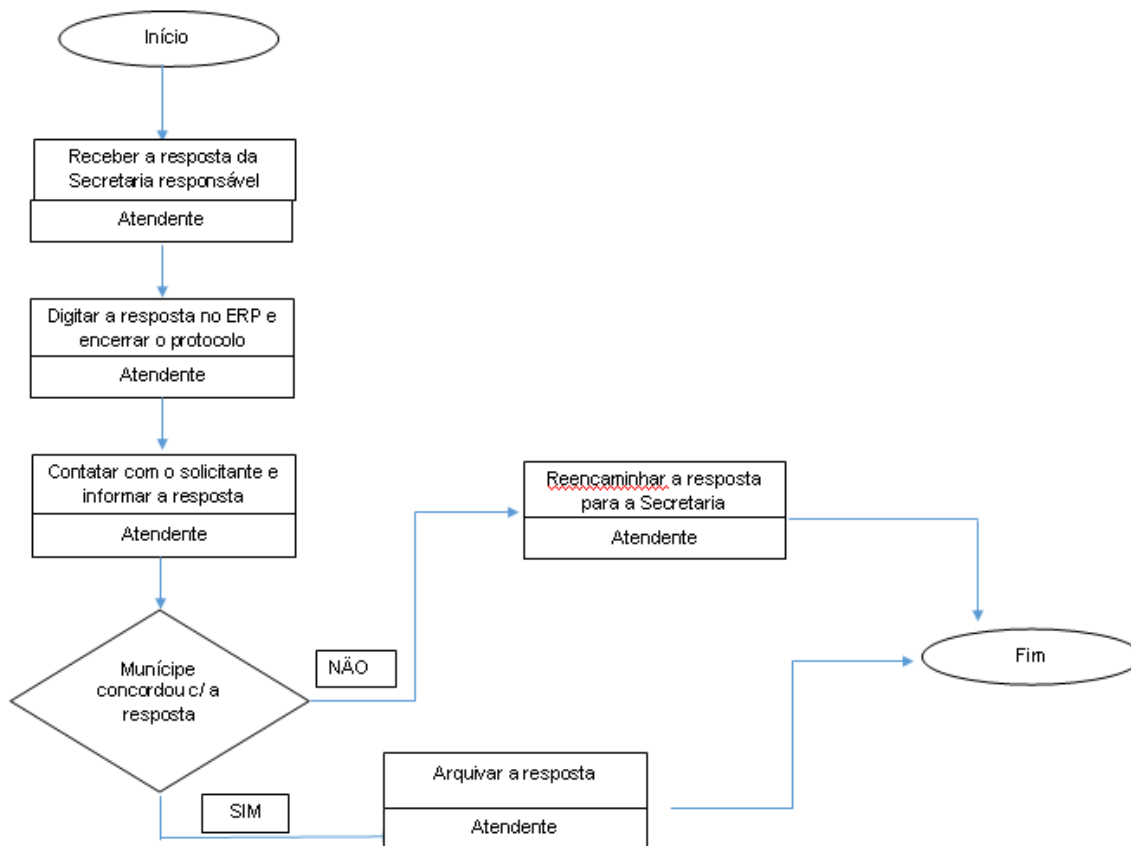
ocorrência do dano e fomenta-se a institucionalização dos processos que promovem o fortalecimento organizacional, sobretudo no que tange à melhoria dos serviços prestados à comunidade. Afinal, além de ser um locus privilegiado de escuta dos cidadãos quanto à eficiência, eficácia e efetividade do desempenho 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.

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 Geral, Ouvidoria do SUS, 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, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk).

3.1 Ouvidoria Geral

O total de manifestações foi de 26.682. Em média foram registrados 2.223 protocolos por mês e 105 por dia no ano de 2019. Os assuntos são distribuídos por tipos, conforme a natureza da demanda, sendo divididos em:

Ouvidoria – 17.003 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 9.493 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

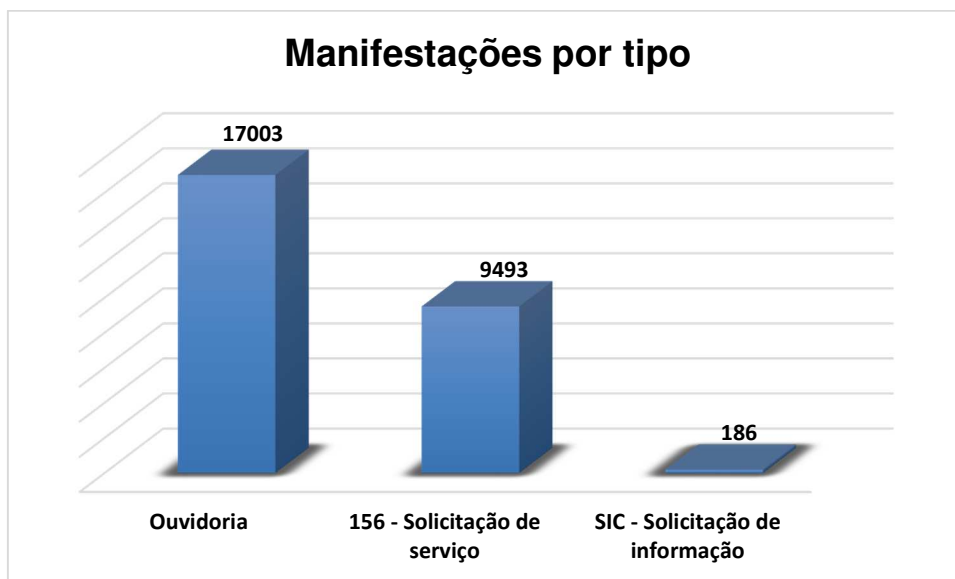
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 186 protocolos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

3.1.1 Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 17.003 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 9.493 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 186 protocolos



3.1.2 Situação dos protocolos registrados:

Total de protocolos – 26.682

Atendidos e/ou finalizados – 21.860

- Atrasados – 2.824

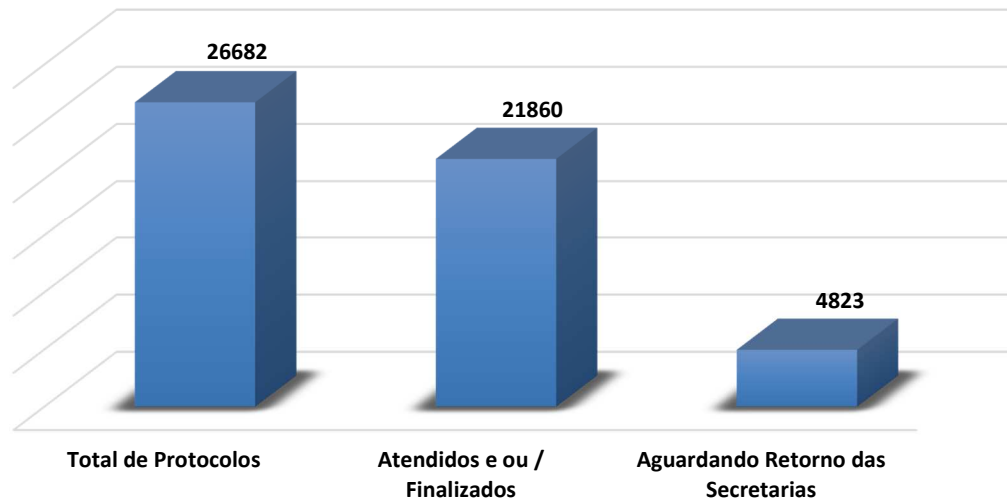
- No Prazo – 19.036

Aguardando retorno das Secretarias: 4.823

- Atrasados – 4.076

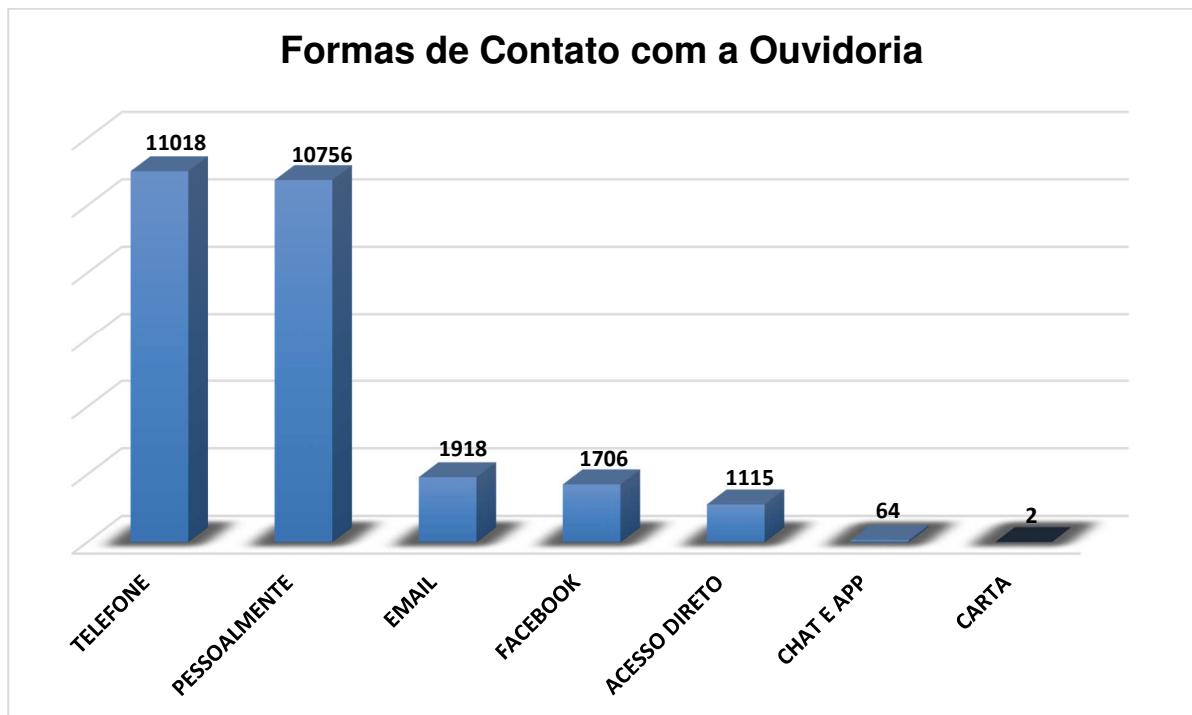
- No prazo – 746

Situação dos Protocolos Registrados

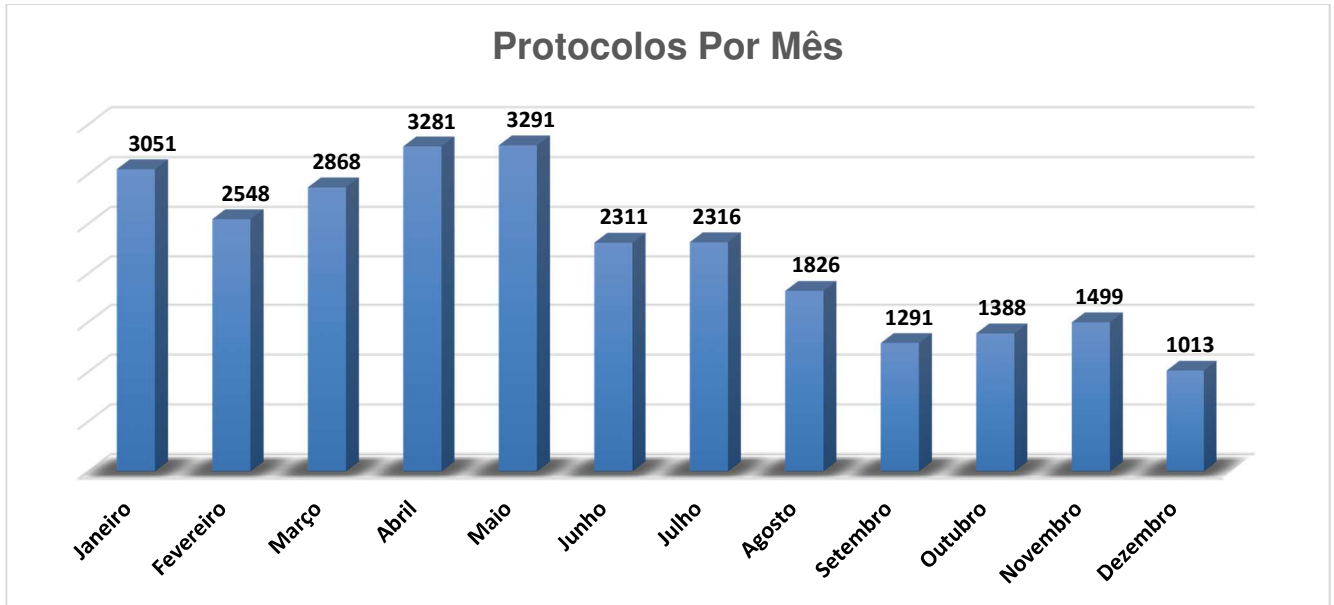


3.1.3 Formas de contato com a Ouvidoria:

Formas de Contato com a Ouvidoria

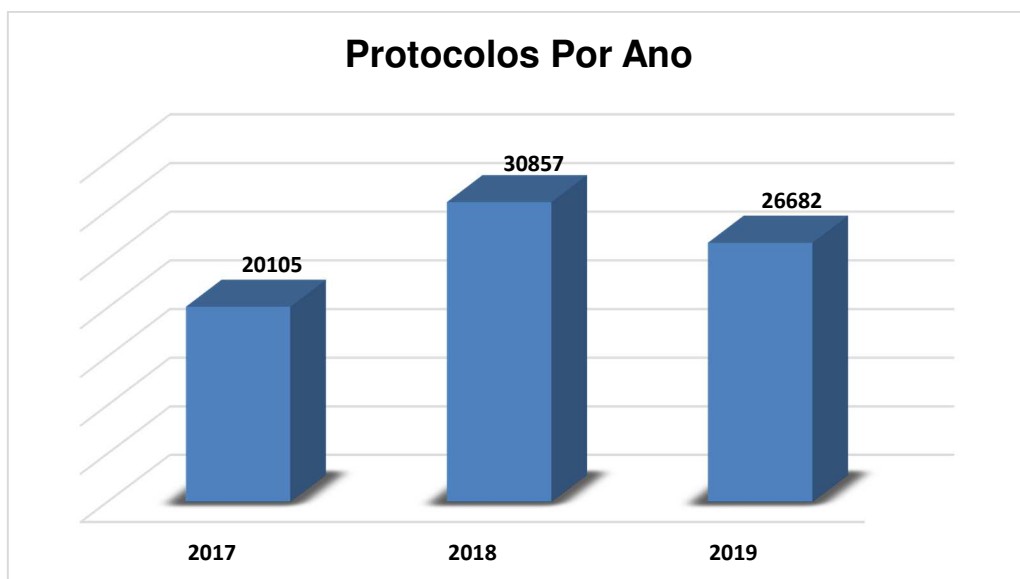


3.1.4 Protocolos por mês:



**A diminuição dos números de protocolos registrados via sistema ERP, deve-se a inserção de botões na máquina de senhas da recepção do Centro Administrativo. Sendo assim a emissão da senha para determinados setores substitui o protocolo gerado para tal encaminhamento.*

3.1.5 Protocolos por ano:



3.1.6 Manifestações por Secretarias:

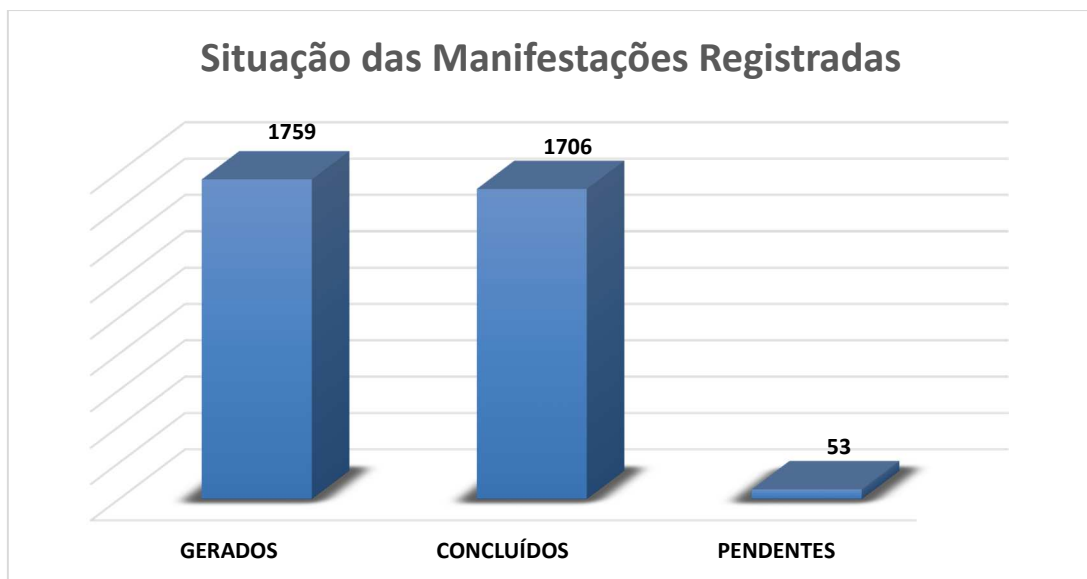
Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB – Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos	5458	1110	6568
Iluminação Pública	3621	237	3858
Coordenadoria de Limpeza Pública	1473	803	2276
Administração do Cemitério	20	0	20
Diversos (semáforo, demora no atendimento, etc.)	344	70	414
SEMOV - Secretaria Municipal de Obras e Viação	1173	1953	3126
Erosão em calçada ou via	342	829	1171
Desobstrução de boca de lobo	474	168	642
Reposição de tampa de boca de lobo	49	227	276
Imperfeição na via	43	203	246
Conserto de rede de esgoto	104	68	172
Diversos (patrolamento em via, reparo na calçada, reclamação...)	161	458	619
SEMMAM - Secretaria Municipal do Meio Ambiente	631	515	1146
Arborização	478	411	889
Diversos (Denúncia de incomodidade sonora, emissão de fumaça...)	153	104	257
SEMSAD - Secretaria Municipal de Saúde	218	359	577
Vigilância Ambiental	170	240	410
Vigilância Sanitária	8	104	112
Diversos (reclamação sobre atendimento, teleagendamento...)	40	15	55
SGG - Secretaria Geral de Governo	423	680	1103
Fiscalização	400	664	1064
Diversos (manutenção de número da rua, reclamação, elogio...)	23	16	39
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	282	59	341
Verificação de alvará	178	31	209
Diversos (verificação de autorização, denúncia de comércio irregular...)	104	28	132
SEMFA – Secretaria Municipal da Fazenda	138	19	157
Reclamação/dúvida sobre IPTU, ITBI ou ISSQN	114	11	125
Diversos (reclamação sobre falta de pagamento...)	24	8	32
SEM HAB - Secretaria Municipal de Habitação	101	32	133
SEMAD – Secretaria Municipal de Administração	35	39	74
SDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	11	22	33
PGM - Procuradoria Geral do Município	3	0	3
PROCON - Órgão de Defesa do Consumidor	24	5	29
SECULT - Secretaria Municipal de Cultura e Relações Internacionais	2	7	9
SMED - Secretaria Municipal de Educação	13	7	20
SEMUSP - Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Comunitária	19	4	23
SEMOP - Secretaria de Municipal de Orçamento Participativo	0	2	2
SEMPA – Secretaria Municipal de Proteção Animal	13	5	18
SEMEL – Secretaria Municipal de Esporte e Lazer	2	0	2
SEDHU - Secretaria Municipal de Direitos Humanos	0	4	4
GP - Gabinete do Prefeito	8	0	8
Diversos	22	0	22
Ouvidoria Geral do Município - <u>Elogios - 722</u>	13284	0	13284
Totais	21860	4823	26682

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 concluído 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.

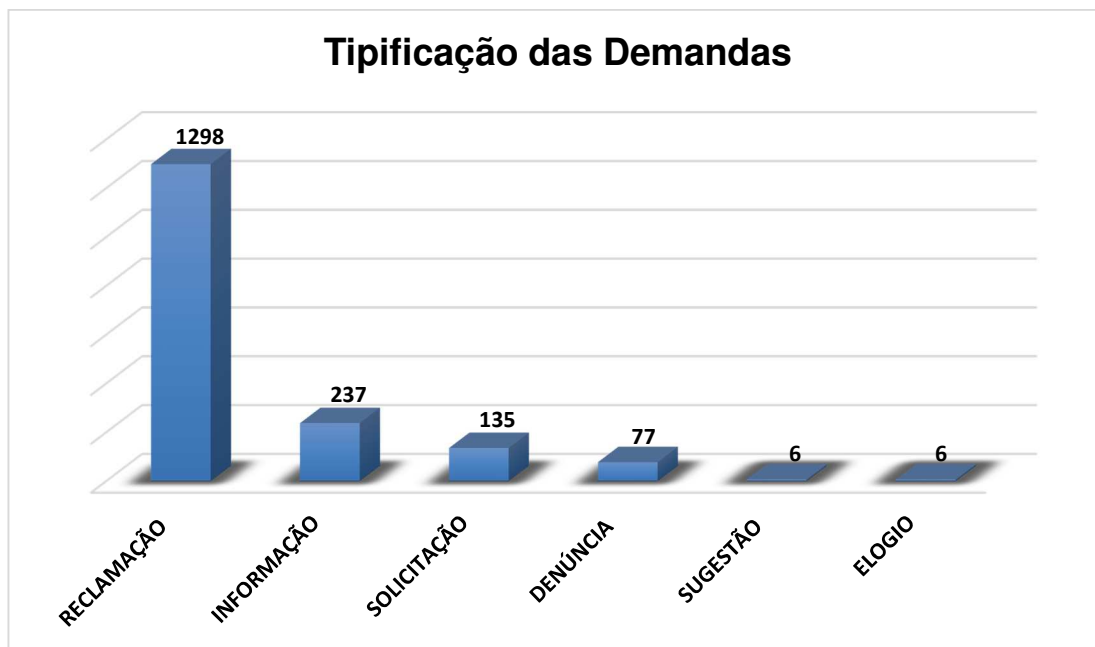
No 2º ano da Ouvidoria do Sus (09/11/2018 a 09/11/2019) foram registrados 1759 protocolos, finalizando o período com 53 pendências decorrentes e 1706 concluídos. O índice de resolutividade do referido ano foi de 96,99%. Em média foram registrados 142 protocolos por mês e 7 por dia no ano de 2019.

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 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;

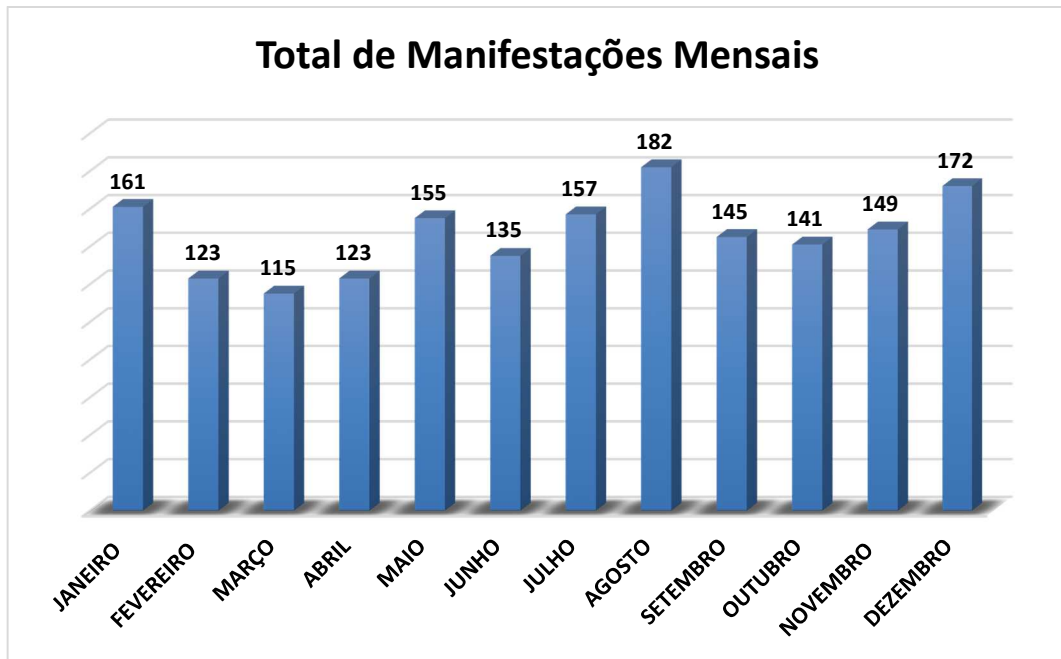
E-mail: Busca de informações, solicitações e encaminhamentos - **ouvidoria.sus@saoleopoldo.rs.gov.br**;

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	3	86	18	2	0	109	6,19
Elogio	0	1	4	6	0	0	11	0,62
Informação	0	10	194	40	0	0	244	13,87
Reclamação	0	8	980	115	33	0	1136	64,58
Solicitação	0	0	180	64	11	0	255	14,49
Sugestão	0	0	2	2	0	0	4	0,22
							1759	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):

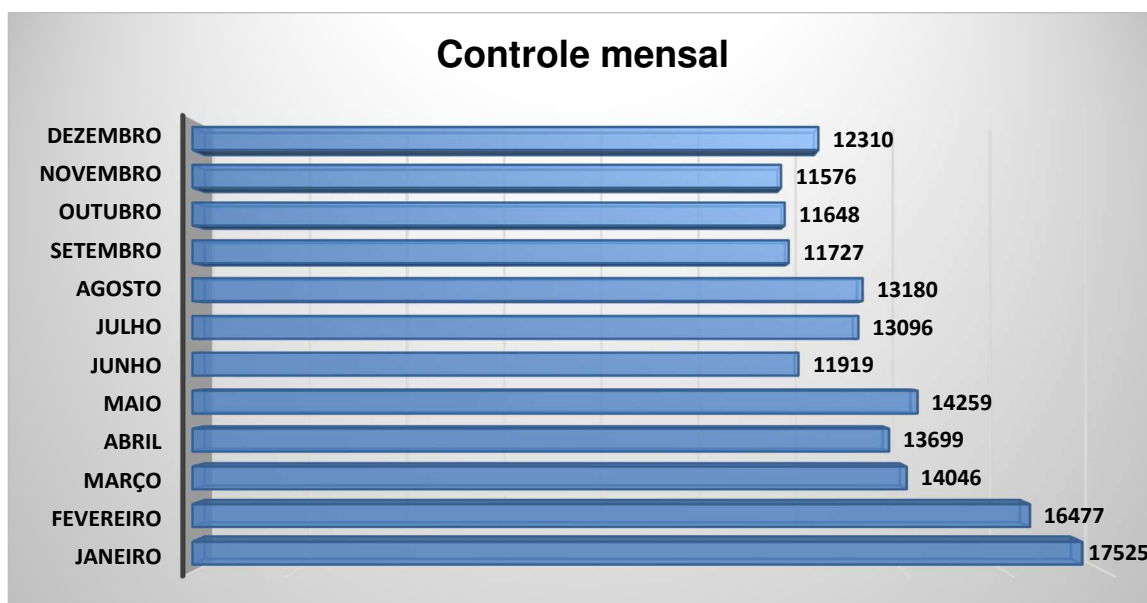
Data	Unidade Básica de Saúde	Chefias Administrativas
5/2/2019	Unidade Básica de Saúde - Trensurb	Gabriela
8/2/2019	Unidade Básica de Saúde - Rio dos Sinos	Janaína Nunes de Oliveira
7/3/2019	Unidade Básica de Saúde - Campina	Aline
8/3/2019	Unidade Básica de Saúde - Baum	Carina de Oliveira
4/4/2019	Unidade Básica de Saúde - Cohab Duque	Nicolas Santos Rodrigues
4/4/2019	Unidade Básica de Saúde - Vila Brás	Elaine de Fatima da Silva Ferreira
2/5/2019	Unidade Básica de Saúde - Padre Orestes	Daniel Bauer
7/5/2019	Unidade Básica de Saúde - São Cristovão	Cristiane Thais G. Lamberty
2/7/2019	Unidade Básica de Saúde - Pinheiro	Luiza Mendes da Cruz
2/7/2019	Unidade Básica de Saúde - Parque Mauá	Jaiara Voss
2/7/2019	Unidade Básica de Saúde - Rio Branco	Claudia

**Em função do aumento de demanda no atendimento presencial e ao número limitado de posições de atendimento na Ouvidoria do SUS não foi possível realizar demais visitas após a data de 02 de julho.*

3.3 Recepção do Centro Administrativo

O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no ano de 2019 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. Ressaltamos também que 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



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 acrescentados 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 inseridas no sistema.

Novos serviços para consultas relacionadas à transparência também foram criados, com essa atualização foi possível reduzir o acúmulo de anexos antigos no sistema, assim como nos permitiu disponibilizar serviços utilizando filtros para a otimização das consultas de documentos. Dentro desse processo de atualizações e aprimoramentos, lançou-se a folha de pagamento em formato editável e reedição do decreto nº 7099/2012 (Composição da Comissão de Monitoramento).

3.4.3 Motic São Leopoldo

Na data de 17 a 18 de setembro, no Centro de Eventos, ocorreu o VII Mostra de Tecnologia e Inovação com Ciências – Motic. O Comitê de Transparência se fez presente no evento, apresentando de uma forma mais lúdica a importância do Portal da Transparência.

3.4.4 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 2019

4.1 Participação em ações

Em março, a Ouvidoria Municipal, em comemoração ao mês alusivo à mulher, trouxe a representatividade das lutas femininas relacionadas ao Sufrágio. Em parceria com a Secretaria de Políticas para Mulheres – SEPOM, foi proposto o tema “Mulheres inspiradoras, histórias que transformam”, resultando na realização da “Exposição Mulheres Sufragistas”.

Os preparativos para os eventos do “Vem pra Praça”, que iniciaram em março, organizados pela prefeitura, visaram incentivar a comunidade a dar maior atenção às praças do município. A primeira praça a receber o evento foi à Praça da Biblioteca, localizada no centro da cidade, no dia treze de abril. A partir de então, foram mais cinco praças contempladas pelo evento, tais como; Praça Amadeo Rossi (São José), Praça do Skate (Feitoria), Praça Ellis Regina (São José), Praça Lenon Joel (São Miguel, Vila Paim) e a Praça do Horto (Duque de Caxias, Vila Duque Velha). A Ouvidoria esteve presente em todas as edições, levando o atendimento aos munícipes.

2019 foi um ano de capacitações para a Ouvidoria Municipal, a equipe concluiu o curso de Ética e Serviço Público, entre 22/04 e 22/05, com carga-horária de 20 horas, oferecida pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), com o foco em ética e conduta na vida pública.

Alguns de nossos colaboradores participaram do Curso de Capacitação em “Direitos Humanos”, promovido pela Escola de Gestão Pública (EGP), no período de 28/08 a 04/12, com carga horária de 24 horas. O curso esteve focado na incidência de políticas públicas, principalmente no que tange a dignidade humana, em especial sobre as questões de territorialidade.

No mês de dezembro, o Ouvidor Geral do Município, Diego Specht participou da 1ª Conferência Internacional de Promoção da Integridade, tratando de temas como transparência e promoção social, em Brasília/DF.

5 PROJEÇÕES 2020

Ouvidoria Geral - 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 e do SUS estabelece um processo contínuo de humanização de atendimento ao cidadão, escutando e encaminhando as suas manifestações na busca de soluções. Passa-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 de senhas e continuidade no atendimento humanizado de acordo com as especificidades de cada contribuinte.

Transparência – O planejamento das ações será feito na primeira reunião ordinária do Comitê Gestor Permanente de Transparência do ano de 2020 a ser realizada em fevereiro.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria busca constantemente aprimorar seu método de trabalho e divulgação de resultados, primando sempre pela imparcialidade, agilidade e transparência. Em 2020 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 acúmulo de pessoas em um pequeno espaço físico.

Outro grande desafio para 2020 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 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 Municipal