



Município de São José do Cedro

Estado de Santa Catarina

Rua Jorge Lacerda, 1049 - Centro - 89930-000

CNPJ. 83.026.781/0001-10

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2018

A Ouvidoria do Município de São José do Cedro, 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 2018, em cumprimento a suas atribuições.

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Município de São José do Cedro foi instituída através da Lei Complementar Municipal Nº068 de 19/12/2017. No dia 28/12/2017 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. Em continuidade, no dia 10/01/2018 a CGUSC remeteu correspondência comunicando que a adesão do Ente havia sido efetuada com sucesso bem como o cadastramento do usuário indicado como administrador local no sistema e-Ouv Municípios. Tais providências propiciaram o início das discussões e ações com vistas à estruturação da unidade e o planejamento de processos para atender adequadamente a demanda externa recebida. Assim, ao término do exercício de 2018, após o recebimento de 22 manifestações podemos confirmar o efetivo funcionamento da Ouvidoria, afirmando sua posição dentro da estrutura administrativa do Município de São José do Cedro e legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação social.

2. EQUIPE

Ao término de 2018, a equipe da Ouvidoria consistia em 1 (um) Usuário Administrador, cuja designação ocorreu mediante a edição do Decreto Executivo Nº6295 de 25/06/2018. 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). Contudo, como as solicitações recebidas através da LAI são recepcionadas inicialmente pela Chefia de Gabinete onde dá-se um direcionamento adequado as solicitações, pode-se dizer que as tarefas de Ouvidoria são realizadas por 2 Servidores.

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/SAOJOSEDROCEDRO/Manifestacao/RegistrarManifestacao> (e-Ouv Municípios da CGU), ou seja, na disponibilização de uma interface na internet aos cidadãos a exemplo do e-SIC <https://lai.fecam.org.br/saojosedocedro/index/solicitar-informacoes>. Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial foram inseridas no Sistema Eletrônico de Informações para tramitação interna. O sistema para o atendimento da LAI (sistema e-SIC) é fornecido pela Federação Catarinense dos Municípios-FECAM através do portal de acesso a informação e das demandas da Ouvidoria (sistema eOuv) pela Controladoria Geral da União-CGU, ambas gratuitamente. Além disso, a Ouvidoria recebe manifestações por email, 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 sistema e-SIC da FECAM, com interface disponível na internet em <https://lai.fecam.org.br/saojosedocedro/index/solicitar-informacoes>. 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 prazos de atendimento, a apresentação de recursos até a última instância, maior agilidade para a apresentação de novos pedidos, dentre outras vantagens.



Município de São José do Cedro

Estado de Santa Catarina

Rua Jorge Lacerda, 1049 - Centro - 89930-000

CNPJ. 83.026.781/0001-10

4. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

4.1. Ouvidoria

Tendo em vista a utilização do endereço eletrônico <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/SC/SAOJOSEDOCEDRO/Manifestacao/RegistrarManifestacao> como canal primário de acolhimento de manifestações apenas a partir de meados de fevereiro/2018, informa-se que foram recebidas 22 (vinte e duas) mensagens até o final do exercício.

Relatório Estatístico da Ouvidoria 2018

Nº	Tipo	Assunto	Identificação	Canal
01	Comunicação	Denúncia contra Servidor, acúmulo de funções de educador.	Anônimo	Site
02	Denúncia	Denúncia contra Servidor, falta de ética e postura de educador.	Identificado	Site
03	Reclamação	Irregularidades em infraestrutura implantada em loteamento habitacional.	Identificado	Presencial
04	Denúncia	Concessão de Alvará de Funcionamento.	Identificado	Site
05	Comunicação	Denúncia contra Gestor, concessão de folga ref. desfile cívico.	Anônimo	Site
06	Comunicação	Denúncia contra Gestor, concessão de folga ref. desfile cívico.	Anônimo	Site
07	Reclamação	Reclamação quanto ao atendimento de criança com febre na Unidade Central de Saúde.	Identificado	Site
08	Comunicação	Denúncia contra Servidor, estacionamento de veículo em local indevido.	Anônimo	Site
09	Comunicação	Denúncia contra Servidor, estacionamento de veículo em local indevido.	Anônimo	Site
10	Comunicação	Denúncia contra Servidor, estacionamento de veículo em local indevido.	Anônimo	Site
11	Comunicação	Reclamação referente atendimento em Creche.	Anônimo	Site
12	Comunicação	Reclamação referente atendimento em Creche.	Anônimo	Site
13	Comunicação	Denúncia contra Servidor, estacionamento de veículo em local indevido.	Anônimo	Site



Município de São José do Cedro

Estado de Santa Catarina

Rua Jorge Lacerda, 1049 - Centro - 89930-000

CNPJ. 83.026.781/0001-10

14	Comunicação	Denúncia referente ao atendimento do Depto. de Tributação e Fiscalização.	Anônimo	Site
15	Comunicação	Denúncia referente a suposta utilização indevida de veículo por parte do Conselho tutelar.	Anônimo	Site
16	Comunicação	Denúncia referente estabelecimento comercial em desacordo com as normas de Vigilância Sanitária.	Anônimo	Site
17	Comunicação	Reclamação quanto a falta de higiene em Unidade de Saúde.	Anônimo	Site
18	Comunicação	Denúncia referente estabelecimento comercial em desacordo com as normas de Vigilância Sanitária.	Anônimo	Site
19	Comunicação	Denúncia referente empresa sem Alvará de Funcionamento e Alvará Sanitário.	Anônimo	Site
20	Comunicação	Denúncia referente empresa sem Alvará de Funcionamento e Alvará Sanitário.	Anônimo	Site
21	Comunicação	Denúncia de supostas irregularidades em programa habitacional.	Anônimo	Site
22	Comunicação	Reclamação quanto ao cumprimento e divulgação de calendário escolar.	Anônimo	Site

Diante do efetivo disponível e da estruturação existente, todas as demandas foram atendidas.

4.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Foi observado, no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/PF) em 2018, apenas 01 (um) pedido recebido o qual foi prontamente atendido.

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 São José do Cedro, 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 (82,0%) são anônimas e os usuários sequer sabem se suas reclamações e denúncias chegaram ao destino esperado, quanto mais se foram resolvidas.



Município de São José do Cedro

Estado de Santa Catarina

Rua Jorge Lacerda, 1049 - Centro - 89930-000

CNPJ. 83.026.781/0001-10

Verificou-se que, em 2018, 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 obras públicas, utilização de veículos oficiais, 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 2018, 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. Também houve atuação para a resolução de conflitos pontuais, como alegadas demoras na conclusão de processos internos, dificuldades para obtenção de licenças, mau atendimento dentre outros temas tratados na Ouvidoria.

5.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Como mencionado, o SIC/PF teve ínfimo acionamento, possivelmente fruto da implantação do sistema e-Ouv que teve ampla divulgação nos meios de comunicação locais. Interessante observar que apesar do aumento da consciência da sociedade quanto a seus direitos através de canais de informática, em nosso município os pedidos de informações, documentos e demais pleitos ainda são realizados de forma presencial. Importante informar que o prazo de atendimento, tanto presencial como via e-Sic é praticamente imediato, demonstrando a Chefia de Gabinete a presteza no cumprimento de suas atribuições.

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 conseqüente satisfação do público, algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2019: **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 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



Município de São José do Cedro

Estado de Santa Catarina

Rua Jorge Lacerda, 1049 - Centro - 89930-000

CNPJ. 83.026.781/0001-10

ouvidoria (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio) anônimas. No ano de 2018, houve avanço considerável para estruturação e funcionamento da unidade, o que deverá trazer impactos mais perceptíveis em 2019, com a ampliação dos processos iniciados no exercício anterior inclusive com a implantação da Carta de Serviços ao Cidadão.

São José do Cedro-SC, 15 de Janeiro de 2019.

RUDIMAR CESAR WINTER

Ouvidor Municipal

ANTÔNIO PLÍNIO DE CASTRO SILVA

Prefeito