

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE ALVORADA DO SUL



ANO 2022

Marcos Antônio Voltarelli
PREFEITO MUNICIPAL

Luis Garcia
VICE-PREFEITO

Beatriz Fabiano
OUVIDORA MUNICIPAL

Elaboração:

Beatriz Fabiano – Ouvidora Municipal

OUVIDORIA

A ouvidoria é uma conquista da sociedade civil na participação e gestão das políticas públicas, é um dos principais canais de comunicação entre os cidadãos e o Poder Público. Por este canal o cidadão pode registrar suas solicitações, sugestões, reclamações, elogios, dúvidas e denúncias. Os registros das manifestações são repassados ao setor responsável para elaboração de resposta da demanda e para análise das manifestações, contribuindo com o aumento da qualidade dos serviços prestados.

Neste sentido, a ouvidoria é um valioso instrumento para mensuração dos dados e manifestações, favorecendo na construção de um panorama situacional, revelando as potencialidades e limitações dos serviços. Contribuindo para as análises situacionais que embasarão a construção de políticas públicas a nível municipal.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A ouvidoria municipal possui os seguintes canais de atendimento:

Presencial: Rua Vereador José Pereira Lima, 525. Centro. Alvorada do Sul. CEP 86150.000. Atendimento: segunda-feira à sexta-feira. Horário: 8:30h às 11:00h e das 13:30h às 16:30h.

Telefone: (43) 3157-1097. Atendimento: segunda-feira à sexta-feira. Horário: 8:30h às 11:00h e das 13:30h às 16:30h.

Whatsapp: (43) 3157-1097. Atendimento: segunda-feira à sexta-feira. Horário: 8:30h às 11:00h e das 13:30h às 16:30h. As manifestações são colhidas 24h por este canal.

E-mail: ouvidoria@alvoradadosul.pr.gov.br

Internet: <https://www.alvoradadosul.pr.gov.br/ouvidoria/>

Carta: Ouvidoria Municipal, Rua Vereador José Pereira Lima, 525. Centro. Alvorada do Sul. CEP 86150.000

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL

O relatório anual de gestão da ouvidoria municipal é o documento que divulga os dados estatísticos das manifestações colhidas pela ouvidoria ao longo do ano, especificando as manifestações e as quantidades por setor, teor, data, canal utilizado, tempo médio de atendimento e causa provável. Este documento tem por finalidade, contribuir para a transparência das ações e para tornar público o panorama da qualidade dos serviços ofertados pelo município por meio das manifestações registradas no ano de 2022 pela ouvidoria municipal de Alvorada do Sul.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A ouvidoria municipal de Alvorada do Sul vem se fortalecendo no caminhar do tempo e expandindo sua atuação, se tornando um canal de referência para busca de informações confiáveis do funcionamento dos serviços prestados à nível municipal, das políticas disponíveis a população alvoradense-do-sul nas demais esferas de governo, da busca de informações gerais relacionadas aos direitos constitucionais e suas formas de acesso, além da socialização de informações relacionadas ao controle social das políticas sociais.

Diante desta expansão, a ouvidoria tem se adequado conforme a capacidade operativa da pasta para absorver o aumento das demandas de modo a favorecer a qualidade das informações prestadas ao cidadão e para auxiliar na construção de dados estatísticos para os diagnósticos situacionais do município. Para que essa adequação fosse consonante com a capacidade operativa atual da ouvidoria, as manifestações são divididas em dois grupos de registros: a) registro integral; b) registro simples.

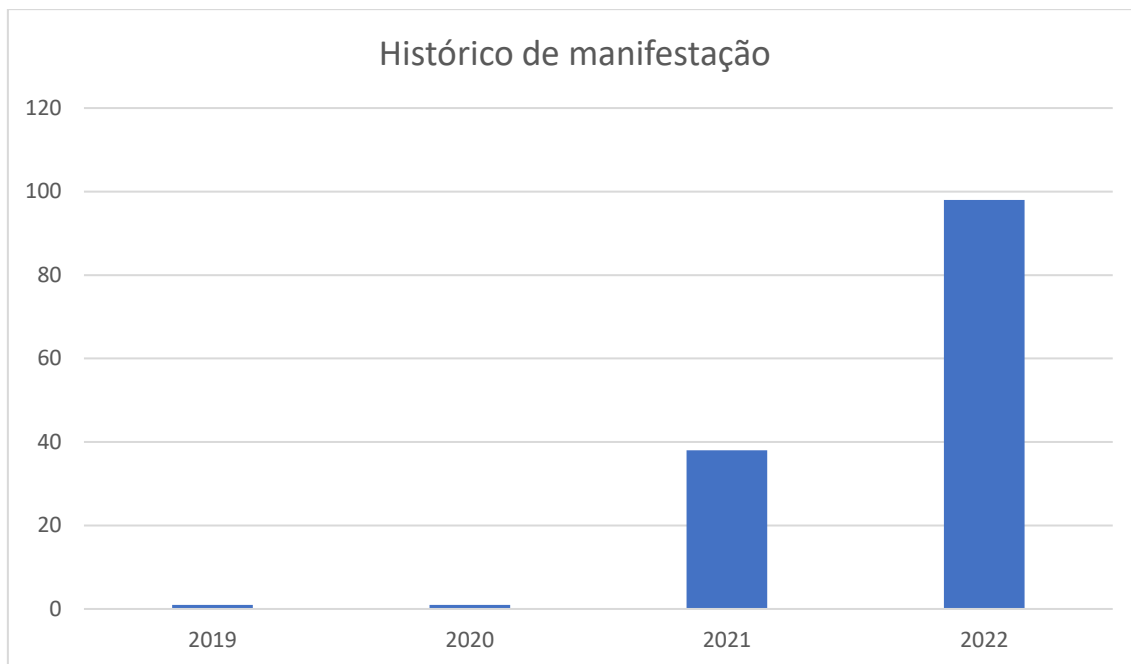
Por registro integral compreende-se os registros relacionados as reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações que necessitem de apoio de outras pastas como as solicitações de insumos e medicações, de serviços voltados a vigilância sanitária, obras, entre outros serviços de maiores complexidades. O registro integral é realizado por documento escrito contendo número de identificação único, dados do manifestante, informações de contato pessoal e o relato. Este documento é encaminhado ao setor responsável para providência. O registro integral é juntado na planilha de controle das manifestações contendo o setor, a data, tipo de manifestação, tempo médio de atendimento, a causa provável e canal de atendimento utilizado.

Por registro simples compreende-se os registros relacionados a solicitações e outras manifestações de pronto-atendimento, de menor complexidade ou que não dependam de outros setores para providência. Ex: Socialização de informações gerais como telefones de contato, endereços, documentos necessários para algum serviço específico, dificuldades de comunicação com outro setor, socialização de informações relacionadas ao funcionamento e/ou os serviços disponíveis da rede municipal e referenciada. O registro simples é juntado a planilha de controle das manifestações, contendo informações do setor, a data, tipo de manifestação, tempo médio de atendimento, a causa provável e canal de atendimento

A divisão dos dois grupos de registro motiva-se pela necessidade de maximizar e agilizar a resolutividade além de desburocratizar os serviços de menor complexidade, sem impactar no levantamento de dados para análises estatísticas dos serviços prestados e das manifestações absorvidas por este canal.

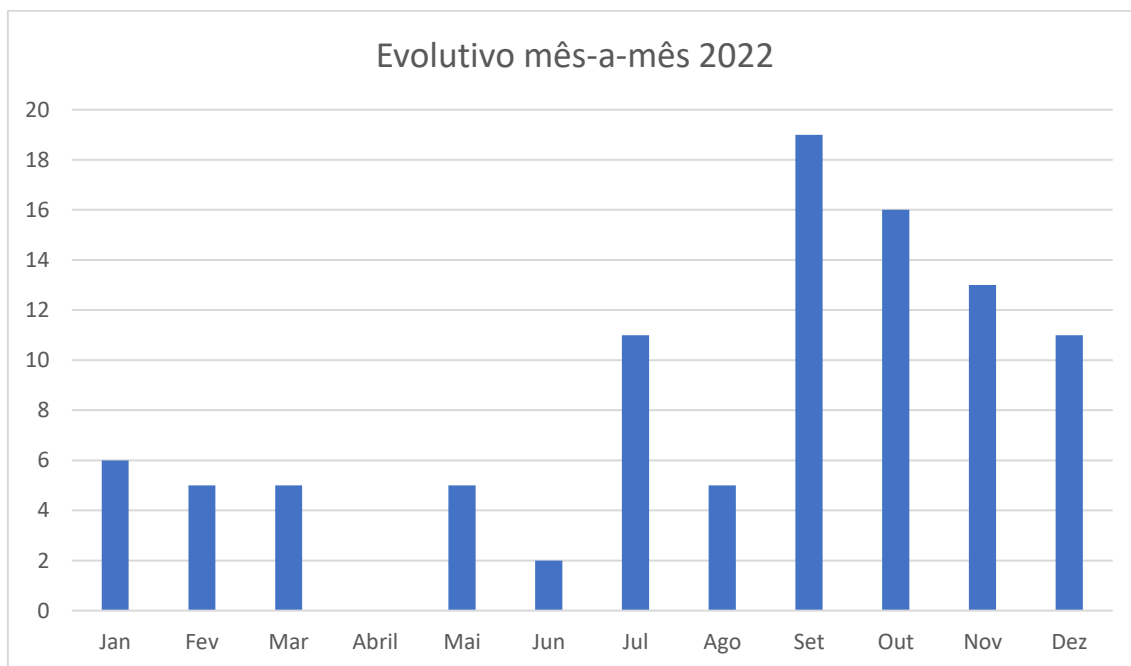
Para fins de comparação da atuação da ouvidoria municipal no ano de 2022, utilizaremos o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal do Ano de 2021.

HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES



Em relação ao histórico de manifestações da ouvidoria, constata-se em breve análise, que no ano de 2022 a ouvidoria municipal registrou uma maior atuação em relação aos anos anteriores, registrando um aumento de mais de 257% em relação ao ano de 2021, saltando de 38 manifestação em 2021 para 98 manifestações em 2022.

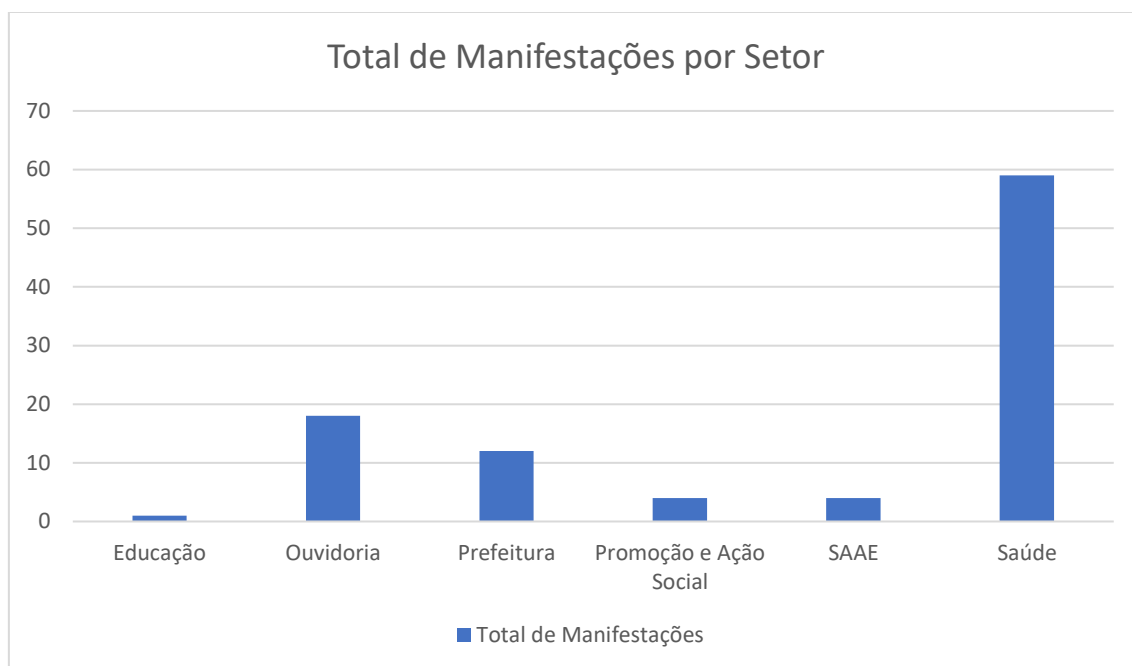
EVOLUTIVO MÊS-A-MÊS



Em breve análise do quantitativo das manifestações do ano de 2022, constata-se que o mês com maior incidência de manifestações foi o mês de setembro com 19 manifestações, seguindo pelo mês de outubro com 16 manifestações. Os meses com menor incidência foram os meses de abril com 0 manifestação, seguido por junho com 2 manifestações.

Observa-se que o volume das demandas se intensificou após a regulamentação da ouvidoria municipal pelo Decreto nº 205 de 18 de agosto de 2022. Devido ao decreto, as informações dos canais de atendimento da ouvidoria passaram a ser divulgados pelos impressos de taxas, tarifas e demais tributos. Ademais, acentuou-se após a regulamentação, a divulgação dos canais de atendimento por cartazes informativos fixados nas unidades de atendimento presencial ao público, contribuindo para a socialização dos canais de atendimento e consequentemente, no aumento da busca deste serviço por parte dos cidadãos.

MANIFESTAÇÕES POR SETOR



Em análise, verificou-se que houve a expansão de manifestação por setor em relação aos dados demonstrados no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal do Ano de 2021. No ano de 2021 a ouvidoria municipal registrou manifestação envolvendo apenas a área de saúde e educação, já no ano de 2022 a ouvidoria registrou manifestações envolvendo todas as entidades públicas municipais, sendo elas: Prefeitura Municipal, Autarquia Municipal de Educação, Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE e Fundação Municipal da Saúde. Além da Secretaria de Promoção e Ação Social.

No levantamento estatístico relacionado aos setores, constata-se, assim como na RAG 2021, que a Saúde continua sendo a área mais demandada pela ouvidoria municipal, ainda, foi registrado um aumento de manifestações

envolvendo a área da saúde, saltando de 37 manifestações em 2021 para 59 manifestações em 2022. O segundo setor mais demandado foi a ouvidoria, com 18 manifestações, seguido por 12 manifestações de demanda da Prefeitura Municipal.

Os setores menos demandados foram a Educação com 1 manifestação, seguido por Promoção e Ação Social e SAAE com 4 manifestações por cada setor.

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

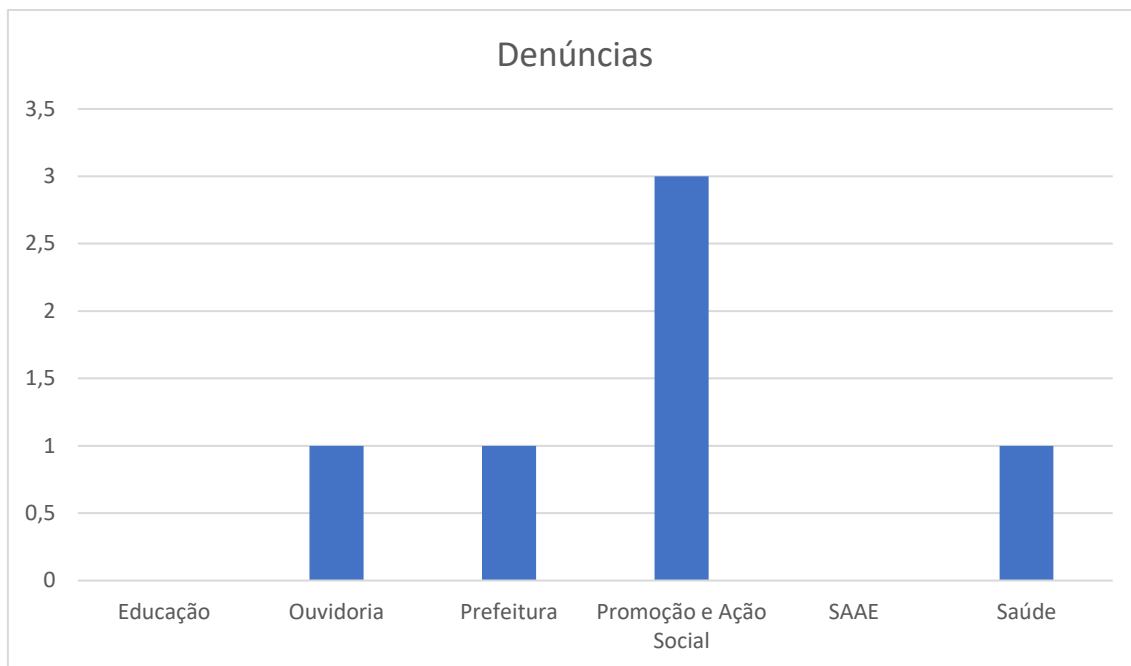


Nas estatísticas de manifestação por tipo de manifestação destacou-se as manifestações de solicitação com 60 registros, seguido por reclamação com 27 registros e denúncia com 6 registros. O tipo com menor incidência foi a sugestão com 1 manifestação, seguido por elogio com 4 manifestações.

Em revisão comparativa, verificou-se que o tipo de manifestação predominante no ano de 2021 eram as reclamações, enquanto o tipo predominante no ano de 2022 foram as solicitações, apontando para uma possível mudança da compreensão do papel da ouvidoria junto à comunidade, se afastando de uma perspectiva apenas voltadas ao registro de reclamação, passando para uma perspectiva de um canal orientador e facilitador no acesso às políticas públicas.

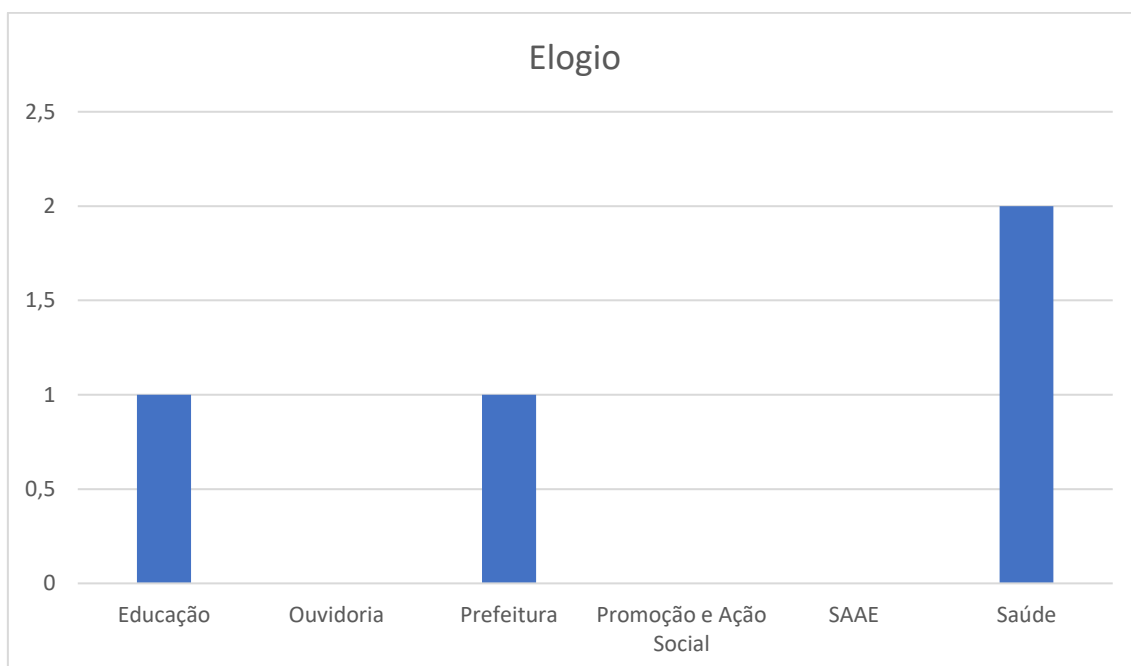
TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR

Denúncia



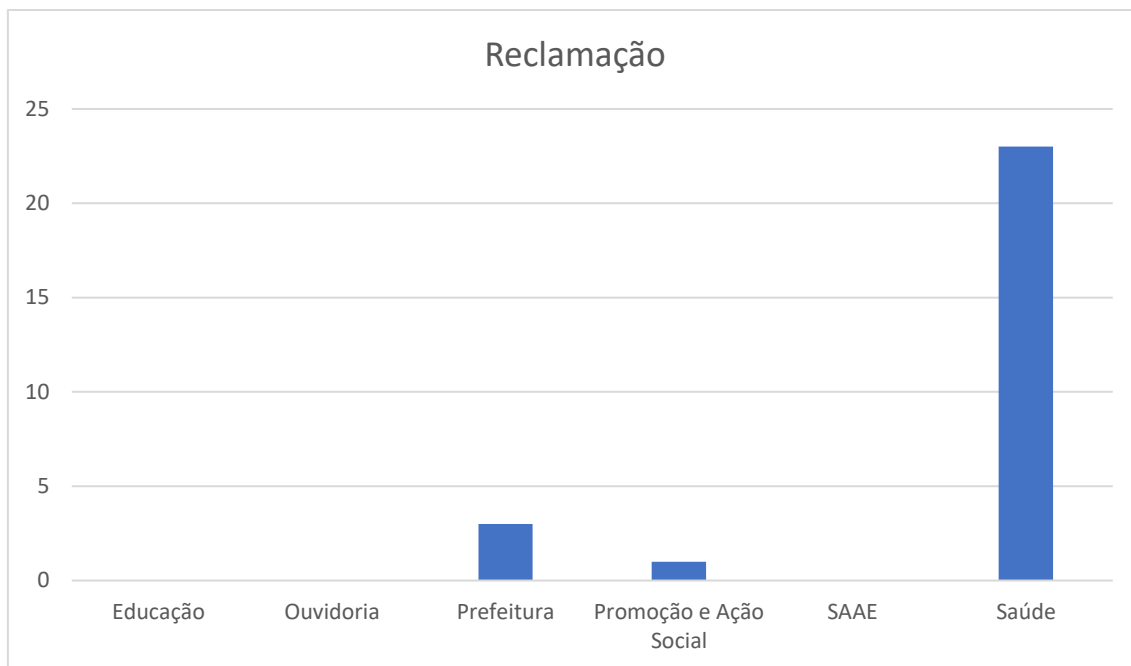
Em pesquisa, verificou-se que em relação as manifestações de denúncias, o setor mais demandado é a Promoção e Ação Social com 3 denúncias, seguido por saúde, ouvidoria e Prefeitura com 1 denúncia cada. Educação e SAAE não registraram denúncias.

Elogio



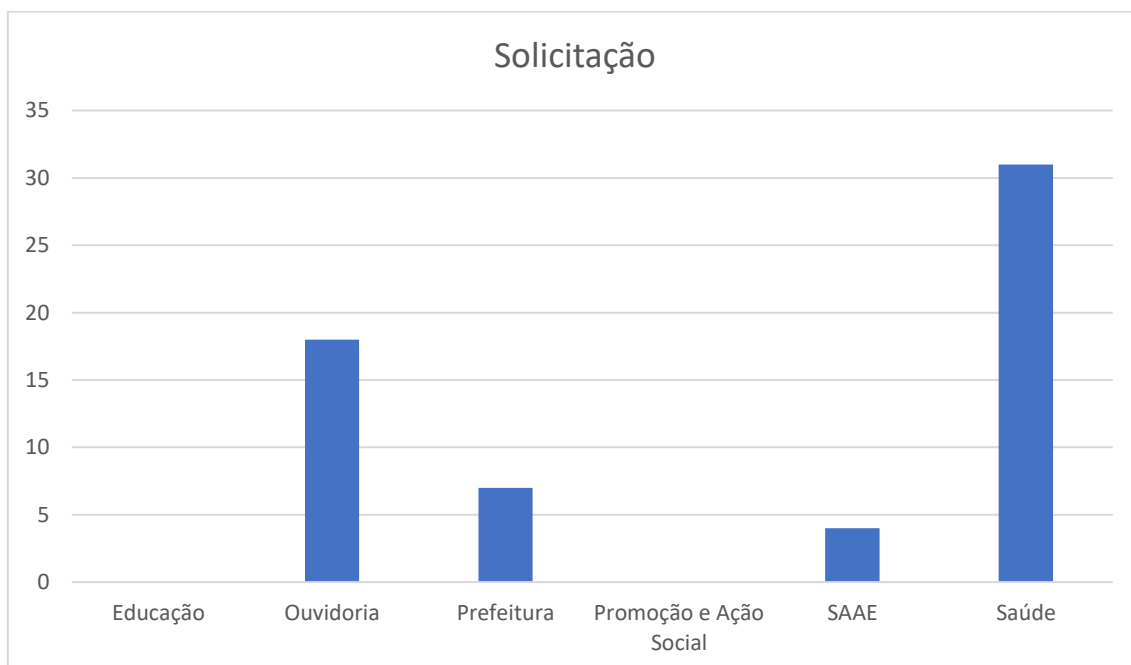
Em análise das manifestações de elogio, verificou-se que a saúde é o setor mais elogiado, seguido por educação e Prefeitura com 1 elogio cada. Ouvidoria, Promoção e Ação Social e SAAE não tiveram elogios registrados.

Reclamação



Em relação a manifestação de reclamação, verifica que o setor com maior registro de reclamação é a saúde com 23 reclamações, seguido por Prefeitura com 3 reclamações e Promoção e Ação Social com 1 manifestação de reclamação. Educação, ouvidoria e SAAE não registraram manifestação de reclamação.

Solicitação



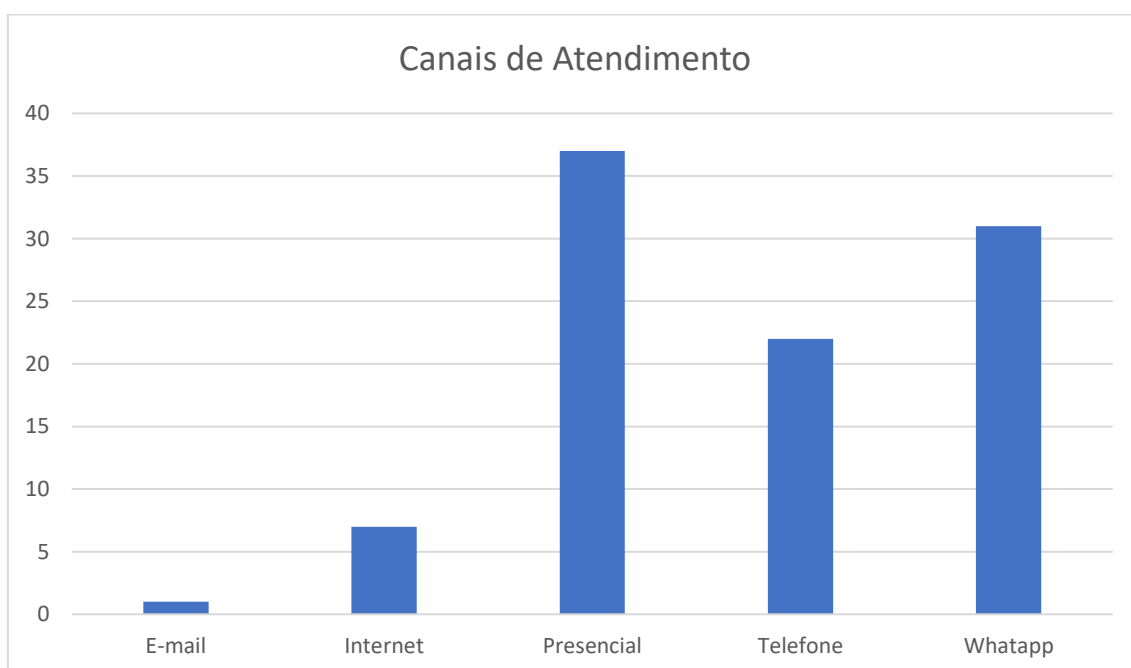
Em relação as manifestações de solicitação o setor mais demandado foi a saúde com 31 solicitações, seguido pela ouvidoria com 18 solicitações e Prefeitura com 7 solicitações. Os setores menos demandados foram a educação e promoção e ação social com 0 solicitações cada.

Sugestão



Em relação a manifestação de sugestão, apenas a saúde registrou 1 manifestação deste tipo no ano de 2022.

CANAIS DE ATENDIMENTO

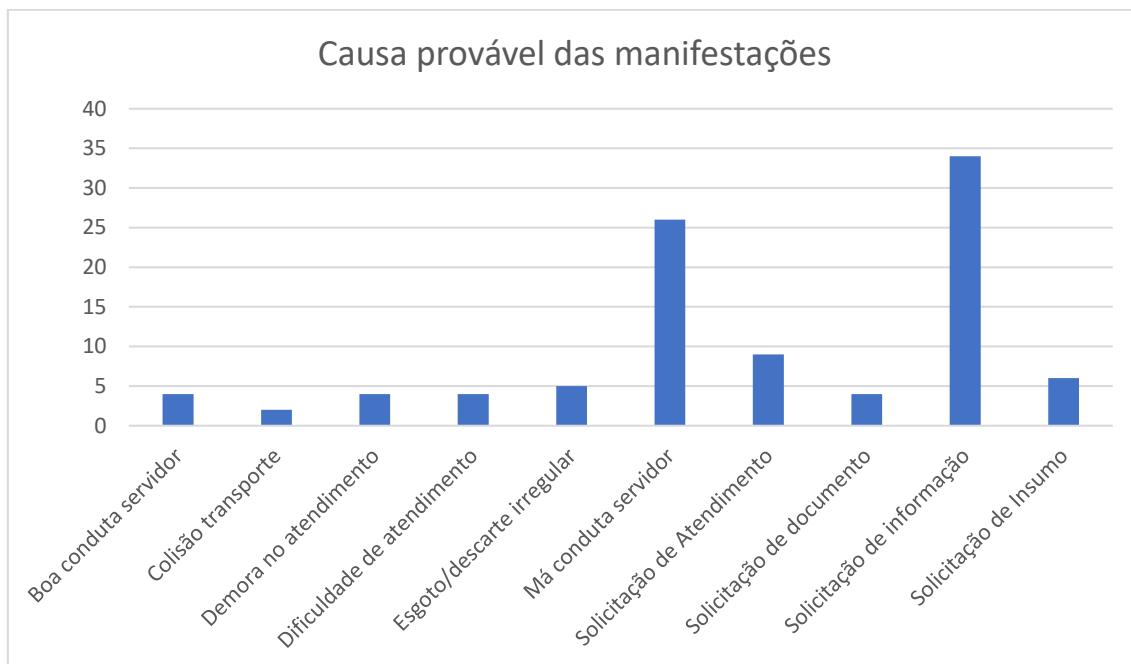


Considerando os canais de atendimento utilizados para registro da demanda no ano de 2022, destacou-se, assim como no ano de 2021, o canal presencial com o total de 37 atendimentos, seguido dos atendimentos via WhatsApp com 31 registros, seguido por telefone com 22 registros, internet com 7 registro e o canal menos utilizado foi o e-mail com 1 registro.

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Para cálculo do tempo médio, considerou-se a soma total da contagem de tempo entre a data de registro da demanda e a data de resposta da demanda ao cidadão de todas as manifestações, dividida pelo número de manifestações registradas e respondidas no ano. Concluindo que o tempo médio de atendimento da ouvidoria municipal é de 5.68. A manifestação com maior tempo de atendimento foi de 90 dias e a com menor tempo de 1 dia.

CAUSA PROVÁVEL DAS MANIFESTAÇÕES



Considerando as prováveis causas das manifestações, destacou-se a causa provável de solicitação de informação com 34 registros, seguido por má conduta do servidor público com 26 manifestações, a causa provável de solicitação de atendimento registrou 9 manifestações, seguido por solicitação de insumo com 6 registros e esgoto/descarte irregular com 5 manifestações. Boa conduta do servidor público, dificuldade de atendimento, demora de atendimento, solicitação de documentos registraram 4 manifestações por causa provável. A ouvidoria também registrou 2 manifestações relacionadas a colisão com veículo oficial.

TAXA DE RESPOSTA

A taxa de resposta foi calculada por porcentagem das demandas respondidas em relação a contagem total das demandas recebidas.



Das 98 manifestações registradas, 84 foram respondidas dentro do prazo estipulado, 5 foram respondidas fora do prazo estipulado e 9 não foram respondidas por falta de resposta do setor responsável, resultando na taxa de resposta de 90,8%.

Taxa de Resposta por Setor

Setor	Taxa de Resposta
Educação	Não se aplica
Ouvidoria	100%
Prefeitura	83%
Promoção e Ação Social	25%
SAAE	100%
Saúde	93%

Em análise a taxa de resposta por setor, verifica-se que os setores com maiores taxa de resposta foram a ouvidoria e SAAE que promoveram a resposta de 100% das demandas registradas, seguido pelo setor da saúde com taxa de 93% de resposta e prefeitura municipal com taxa de 83%. O setor que menos promoveu resposta foi a Promoção e Ação Social com taxa de resposta de 25%. O Setor de educação não foi demandado para a elaboração de resposta.

Tipo de Registro



Em relação aos tipos de registros especificados nas considerações iniciais, verifica-se que das 98 manifestações, 53 eram de registros simples, representando 54% de todos os registros e 45 eram de registros integrais, representando 46% do total.

CONCLUSÃO

Conclui-se que no ano de 2022 a ouvidoria municipal se destacou em relação aos anos anteriores, registrando um considerável aumento na procura por este serviço. Além de se tornar visível que o setor mais demandado pela ouvidoria foi a saúde; o canal de atendimento mais utilizado foi o presencial; o tipo de manifestação mais frequente foi a solicitação; grande parte das solicitações tiveram como causa provável a solicitação de informação.

Constata-se que a ouvidoria municipal possui uma alta taxa de resolutividade e que a taxa de resposta é de 90,8% e que o tempo médio de atendimento é de 5.68 dias, cumprindo com as normativas legais.

A ouvidoria municipal demonstrou uma expansão em relação aos setores públicos demandados, saltando de 2 setores no ano de 2021 para 6 setores em 2022, também se nota a expansão do total de manifestação registrada, saltando de 38 em 2021 para 98 manifestações em 2022. Esta expansão pode estar relacionada a ampla divulgação dos canais de atendimento derivada da regulamentação da ouvidoria municipal por meio do Decreto nº 205 de 18 de agosto de 2022.

Em comparação ao ano de 2021, conclui-se que a ouvidoria municipal no ano de 2022 ressaltou-se como um canal resolutivo, facilitador no acesso ao atendimento das políticas públicas e na socialização de informações confiáveis. A conclusão se dá, visto o aumento da busca dos cidadãos para a manifestação

de solicitações, enquanto que no ano de 2021, a manifestação mais frequente foi a reclamação. Caracterizando uma possível mudança do papel da ouvidoria municipal aos olhos dos cidadãos alvoradenses-do-sul.