

Relatório Anual da Ouvidoria Geral do Município

2020

Expediente

PREFEITO: CHRISTIANO AUGUSTO XAVIER FERREIRA

VICE-PREFEITO: SÉRGIO LUIZ FERREIRA

SECRETÁRIO DE GOVERNO: THIAGO HENRIQUE FERREIRA

COMUNICAÇÃO: ELIZABETH LUCIDE NASCIMENTO

CONTROLADOR: SANDOVAL PRADO DE OLIVEIRA / LORENA FERREIRA VEIGA SILVA

OUVIDOR: HUDSON DA SILVA GONÇALVES

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA

Avenida VIII, 50 - Carreira Comprida - Santa Luzia - MG, CEP:33045-090

Elaborado por HUDSON DA SILVA GONÇALVES (32768)

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Este relatório anual de Gestão de ouvidoria foi elaborado para cumprir o exposto nos artigos 29, 30 e 31 da Lei 4.096/19.

Art. 29. A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos, relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 30. O relatório de gestão de que trata o art. 29 deverá indicar, pelo menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 31. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Com bases nos dados do sistema e-Ouv[®], FalaBr, Pentaho, e informações cedidas pelos demais servidores lotados na Ouvidoria: Lindalva Gomes, Thiago Soares, Thiago Andrade e Rosane Rocha.

Mapa geral

A Ouvidoria OGMU atendeu em 2020, um total de 22.477 atendimentos.

Deste total foram geradas no sistema e-Ouv 3.290 manifestações, sendo em sua maioria pedidos em primeira instância de serviço.

Houve, no mesmo período, 2070 respostas no sistema.

ATENDIMENTO TOTAL	
22.477	INFORMAÇÕES
3.290	REGISTROS no Sistema e-Ouv [®]
2.070	RESPOSTAS no Sistema e-Ouv [®]
100	REGISTROS no site FALABR [®]
41	RESPOSTAS no site FALABR [®]

Recorrências e Soluções

Considerando a seguir todos os desafios enfrentados no atendimento e nas respostas às demandas registradas na Ouvidoria:

- A Ouvidoria captou a todos os pedidos de serviço dos setores de Posturas, Limpeza Urbana, Obras e apesar disto não havia clara comunicação destes setores com a Ouvidoria. Isto resultou em atrasos constantes e crescentes.

- A resposta no Sistema não corresponde, necessariamente, que o atendimento foi realizado satisfatoriamente. E Setores como Secretaria de Obras e Limpeza cessaram de responder ao sistema sem comunicação alguma.
- As respostas inseridas no sistema eram gerais, repetitivas e sem indicio de resolução das manifestações.
- O sistema em uso na Ouvidoria, que também era usado para captação de demandas era o E-Ouv[®] que começou a apresentar problemas com os registros (gerando duplicações) e com o direcionamento das respostas por e-mail.
- Problemas na comunicação entre os setores da Prefeitura dificultando o caminho para resolução de pedidos feitos no sistema.
- O advento da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) que demandou que os dados dos cidadãos captados pela Ouvidoria fossem mais bem gerenciados.

A ouvidoria buscou junto a todos os setores da prefeitura as melhores ações para sanar estas dificuldades e trazer mais eficácia na prestação de serviços e no controle social exercido pelo cidadão. Entre estas ações listamos:

- Mudanças no atendimento da Prefeitura. Considerando que a maioria das Secretarias e dos setores da Prefeitura já atendiam diretamente o cidadão a Ouvidoria passou, desde 21 de setembro de 2020 a registrar somente manifestações de Ouvidoria. Ficando o atendimento aos pedidos de serviços do cidadão a cargo de cada Secretaria e setor que executa o serviço.
- A publicação da Carta de Serviços da Prefeitura com todos os serviços prestados listados por setor responsável. Publicou-se também, na mesma Carta, todos os contatos e meios de se requerer os serviços, presencial e remotamente.
- A ouvidoria passou a usar o sistema FalaBr, disponibilizado pela CGU aos parceiros da Rede de Ouvidoria, da qual fazemos parte.
- O sistema FalaBr fornece os dados da Ouvidoria em tempo real no site do Painel Resolveu em <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>
- A Publicação da Carta de Serviços completa no link: <https://www.santaluzia.mg.gov.br/v2/wp-content/uploads/2020/11/Carta-aberta-ouvidoria.pdf>
- A Ouvidoria segue buscando melhorar a comunicação interna entre os setores da Prefeitura e se posiciona como parceira para resolução de situações no que tange o atendimento do cidadão luziense.