



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2021

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Lajeado, RS, nos termos do disposto na Lei Federal 13.460/2017, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021 em cumprimento a suas atribuições.

1 OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Conforme disposto na lei municipal 11.157/2021 que define a Estrutura Administrativa do Poder Executivo Municipal de Lajeado-RS a Ouvidoria-Geral do Município é administrada pela Secretaria Municipal de Administração.

Segundo o Art. 48 da referida lei “A Ouvidoria-Geral do Município tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.”.

2 CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria, disponibilizado ao público a partir do seguinte endereço eletrônico: <https://www.lajeado.rs.gov.br/conteudo/3019/935?titulo=OUVIDORIA>

Porém também é possível o contato através de e-mail (ouvidoria@lajeado.rs.gov.br), telefone ((51) 3982-1491) e pelo aplicativo whatsapp ((51) 98011-6292).

Manifestações recebidas por e-mail, telefone, whatsapp ou atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico (GRP) para tramitação dos processos de forma digital.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

3 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Para organização dos processos segue-se uma subdivisão da seguinte forma:

- **Denúncias:** comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução depende da atuação de órgão apuratórios. Ainda que anônima, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;
- **Dúvidas:** solicitação de informações referentes ao funcionamento de processos, formas de prestações de serviços e informações gerais referente aos diversos assuntos tratados pelos órgãos e entidades da administração pública municipal;
- **Elogios:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal;
- **Reclamações:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e/ou a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços;
- **Solicitações:** pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal;
- **Sugestões:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

4 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

No ano de 2021 foram recebidas 2367 manifestações do tipo Ouvidoria, divididas da seguinte forma:

Tipo de manifestação	Quantidade de manifestações
Ouvidoria - Denúncias	786



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

Ouvidoria - Dúvidas	185
Ouvidoria - Elogios	18
Ouvidoria - Reclamações	416
Ouvidoria - Solicitações	909
Ouvidoria - Sugestões	53
Total	2367

5 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Os pontos recorrentes de denúncias e reclamações identificados são encaminhados aos Secretários responsáveis pela prestação do serviço afetado, dessa forma é possível, em parceria com a Secretaria de Administração, que cada Secretaria busque o aprimoramento do processo e a correção da falha identificada.

Com o uso de processos eletrônicos e sistemas de análise desses processos é possível identificar com maior facilidade os pontos que precisam de ajustes. Com a crescente utilização de ferramentas de tecnologia da informação estão sendo empregadas funcionalidades para melhoria do atendimento remoto e para viabilizar o autoatendimento. Essas soluções resolvem problemas gerais e comuns referentes à qualidade e ao tempo de atendimento, assim como à qualidade da informação prestada.

Para os casos que for identificada falha oriunda de servidor, busca-se o acompanhamento do mesmo com a disponibilização de treinamentos e orientação. Casos graves e recorrentes não solucionados precisam passar por processos administrativos próprios.

6 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

SOLUÇÕES APRESENTADAS

As providências adotadas pela Administração seguem a subdivisão dos atendimentos conforme organização demonstrada anteriormente:

- **Denúncias:** as denúncias englobam as manifestações que demandam maior cuidado na análise, pois comumente dependem da fiscalização de áreas específicas. Dessa forma, as denúncias costumam ser encaminhadas para cada setor responsável pela fiscalização da determinada área e as recorrências são tratadas dentro do escopo de cada pasta de Secretaria. Logo, as políticas das Secretarias buscam reduzir as causas das denúncias de forma global, assim como buscam a solução imediata para os casos específicos relatados;
- **Dúvidas:** os casos de dúvidas são esclarecidos pelas áreas responsáveis pelo assunto da dúvida tão logo recebam a manifestação, porém para os casos recorrentes buscamos elucidar as dúvidas frequentes no site do município, nas páginas a que competem cada assunto;
- **Elogios:** as manifestações de elogios são direcionadas aos servidores mencionados ou àqueles responsáveis pelo serviço prestado, dessa forma incentivando e reconhecendo a qualidade e esforço individual das prestações dos envolvidos;
- **Reclamações:** as manifestações de reclamação, assim como os elogios, são direcionadas aos servidores mencionados ou àqueles responsáveis pelo serviço prestado e seus superiores imediatos, para que dessa forma apure-se a causa busque-se a correção da falha;
- **Solicitações:** os casos de solicitações de serviços são encaminhados para os departamentos responsáveis por cada serviço prestado, além disso, busca-se recomendar ao contribuinte o caminho direto para solicitar o serviço com o próprio departamento, dessa forma as próximas demandas podem ser atendidas com maior brevidade;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

- **Sugestões:** as sugestões para melhorias de prestação dos serviços são encaminhadas para avaliação do setor responsável pelo serviço prestado, dessa forma, sendo viável, o setor pode implantar a sugestão ou usá-la como base para uma melhoria relacionada.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o ano de 2021 buscou-se reorganizar os processos da Ouvidoria Geral do Município, assim como, em paralelo, coincidiu com a alteração do Ouvidor responsável pela Ouvidoria Geral. Nessa reformulação investiu-se na reestruturação do quadro de servidores, no treinamento dos mesmos e no resgate da tramitação de processos da Ouvidoria de forma totalmente digital, dessa forma acelerando a tramitação interna e permitindo um acompanhamento facilitado pelos solicitantes com o envio automático de e-mails referentes às solicitações realizadas.

Nesse mesmo sentido foram realizadas diversas reuniões com as equipes de todas as Secretarias para difundir o funcionamento da tramitação digital de processos e para reforçar a importância do acompanhamento e retorno de todas as solicitações recebidas de forma tempestiva e dentro dos prazos legais.

Buscando um acompanhamento mais ativo dos gestores de todas as áreas também foi atualizado o sistema de Business Intelligence (BI) que proporciona uma visão gerencial dos fluxos dos processos das Secretarias para permitir a identificação e posterior correção de possíveis gargalos nos atendimentos.