



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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2023

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Lajeado, RS, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2023 em cumprimento a suas atribuições.

1 OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Conforme disposto na Lei Municipal nº 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>

O contato também pode ser realizado através do e-mail (ouvidoria@lajeado.rs.gov.br), pelo telefone ((51) 3982-1491) e pelo aplicativo whatsapp ((51) 3982-1000).



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

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

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 referentes 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 2023 foram recebidas 3617 manifestações do tipo Ouvidoria, divididas da seguinte forma:



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

Tipo de manifestação	Quantidade de manifestações
Ouvidoria – Denúncias	842
Ouvidoria – Informações - Dúvidas	73
Ouvidoria - Elogios	12
Ouvidoria - Reclamações	839
Ouvidoria - Solicitações	1811
Ouvidoria - Sugestões	40
Total	3617

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 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, a qualidade da informação prestada.



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

Para os casos em que é identificada falha oriunda de servidor, busca-se o acompanhamento do mesmo com a disponibilização de treinamentos e orientação. Casos graves e recorrentes não solucionados são encaminhados para processo disciplinar próprio.

6 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS MANIFESTAÇÕES 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 se apure a causa, busque-se a correção da falha;



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

- **Solicitações:** os casos de solicitações de serviços são encaminhados para os departamentos responsáveis pelo 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;
- **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

Em 2023 a Ouvidoria Geral do Município, foi transferida para o pavimento térreo da Prefeitura, melhorando o acesso aos usuários do serviço. No final do ano, em razão da reforma que está ocorrendo no Centro Administrativo, a Ouvidoria foi transferida, juntamente com a Secretaria da Fazenda (SEFA) e Desenvolvimento Econômico (SEDETAG) para imóvel locado próximo à Prefeitura.

Em 2023 o quadro pessoal da Ouvidoria ficou constituído pelo Ouvidor Geral, Auxiliar de Administração do quadro de cargos efetivos e uma estagiária, agilizando o atendimento aos cidadãos.

Em que pese os esforços empreendidos pela Ouvidoria e Secretaria de Administração, algumas Secretarias não estão conseguindo retornar com as respostas no prazo legal, ficando a ouvidoria em débito com os cidadãos que registram processos.

Atualmente estamos nos capacitando para integrar o Sistema OUVIDOR-SUS, com isto passaremos a ter mais agilidade nos processos relacionados à saúde.



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

Nossa Ouvidoria também recebeu e encaminhou 65 processos de Informação ao Cidadão SIC no ano de 2023.