



**RELATÓRIA DOS PRIMEIROS SEIS (6) MESES DA
IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA
MUNICIPAL DE NOVA TRENTO SC**

Exercício / 2019

Nova Trento /SC 2020.

Introdução

Quem somos:

Ouvidorias são unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, cuja missão é viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente. O que faz a ouvidoria. Somos uma via de comunicação, legítima e oficial, que dá voz aos anseios da população e os transmite aos gestores. Trata-se de um rico instrumento para a administração, visto que gera informações baseadas na necessidade da população, podendo orientar a tomada de decisão e ações direcionadas, melhorando, dessa forma, a qualidade dos serviços ofertados. A função das Ouvidorias é intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores públicos, promovendo comunicação de qualidade entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, fortalecendo o conceito de cidadania, e ofertando subsídios para tomada de decisão. É papel da Ouvidoria efetuar o registro, o encaminhamento e o fechamento das demandas, bem como fazer o acompanhamento da mesma até o retorno ao usuário, com o objetivo de propiciar uma resposta adequada aos problemas apresentados, de acordo com os princípios e diretrizes da lei.

É fundamental o papel da Ouvidoria como instrumento de disseminação da informação, oferecendo ao cidadão um serviço de referência para buscar orientação e tirar dúvidas quanto ao funcionamento e o acesso aos serviços oferecidos pelo município. Além disso, é de competência da Ouvidoria manter, coordenar e dar suporte aos serviços municipais. **Levar ao conhecimento do cidadão o serviço de Ouvidoria, por meio de ações de divulgação,** Elaborar relatórios de gestão para servir de apoio às instâncias competentes na tomada de decisão; A prevenção e mediação de conflitos dos usuários, relativos aos serviços. A disseminação de informações gerais. A ouvidoria também precisa fazer ações sobre assuntos de conscientização sobre várias coisas exemplo: Sobre lixo, saúde, para isso precisa de apoio dos gestores, liberdade, e voz.

Quando ouvidorias fazem ações como essas registram tudo elas concorrem a prêmios.

A ouvidoria de Nova Trento não tem isso, é um órgão pouco divulgado .

Este é os dados da primeiros **seis (6)** meses da implantação da ouvidoria municipal de Nova Trento. **Samae** teve só uma reclamação,

Câmara de vereadores, Iprevent (estatuto do servidor público) não tiveram nada, pois a população não está sabendo realmente para que serve ouvidoria, precisamos, fazer ações para informar a população.

De acordo com os percentuais a quase 100% de reclamações com os serviços prestados,

Na secretária de obras problemas com as estradas: 23,6 %, continuam sem resolução,

Secretaria da Saúde: 29,5% hospital mal atendimento dos médicos, por serem médicos sem preparação para tratar de certos problemas de saúde que não são básicos.

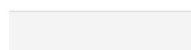
Secretaria da Agricultura: 11,7% problemas com recolhimento de lixo.

Secretária administração: 11,7% problemas com atendimento dos servidores.

Secretária da educação: 5,9% Resolvido Está de parabéns

Fiscalização:11,7% problemas de terrenos e ruas sujos.

Temos só um elogio pelos serviços prestados: 5,9%



Canais de comunicação

Para registrar uma manifestação na Ouvidoria o cidadão dispõe dos seguintes canais:

Telefone: (48) 3267-3288 -- com whats app

e-mail: ouvidoria@novatrento.sc.gov.br

portal da ouvidoria  pelo site da prefeitura municipal.

Classificação das manifestações

Com base nas diretrizes do Sistema Ouvidor conforme a natureza, os atendimentos registrados podem ser de seis tipos:

Solicitação: quando há uma comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços.

Reclamação: quando se tratar de comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços sem conteúdo de requerimento.

Informação: comunicação verbal ou escrita onde cidadão faz questionamentos a respeito do sistema ou sobre assistência.

Denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento prestado por entidade pública.

Elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado.

Sugestão: comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria dos serviços públicos.

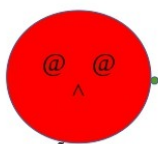
QUAIS OS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

	ASSUNTO	DATA	ASSUNTO
01	Assistência Hospitalar Ambulatorial (saúde)	15/06/2019	Reclamação
02	Obras	16/06/2019	Reclamação
03	Obras	18/06/2019	Reclamação
04	Saúde	24/06/2019	Reclamação
05	Recursos Humanos (RH)	03/07/2019	Reclamação
06	Samae	18/07/2019	Reclamação
07	Educação	05/08/2019	Reclamação
08	Segurança	04/09/2019	Sugestão e Elogio
09	Agricultura Coleta de Lixo	23/10/2019	Reclamação
10	Obras Públicas	07/11/2019	Reclamação
11	Fiscalização	11/11/2019	Reclamação
12	Saúde	11/11/2019	Reclamação
13	Fiscalização	13/11/2019	Reclamação
14	Saúde	13/11/2019	Reclamação
15	Assistência Hospitalar Ambulatorial (Saúde)	18/11/2019	Reclamação
16	Obras Públicas	02/12/2019	Reclamação
17	Agricultura Coleta de Lixo	09/12/2019	Reclamação

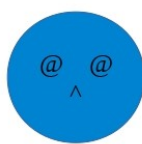
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	6 (35,3%)
	SOLICITAÇÃO	0 (0,0%)
	DENÚNCIA	0 (0,0%)
	SUGESTÃO	1 (5,9%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	10 (58,8%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

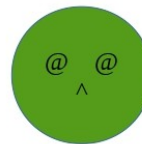
AS DEMANDAS FORAM RESOLVIDAS?



NÃO
50%



PARCIALMENTE
50%



SIM
0%

TOTAL DE RESPOSTAS: 2

Demandas não foram resolvidas, sempre recebo respostas genéricas dos responsáveis de resolverem os problemas da população.

Fazem pouco caso da ouvidoria é vista como um órgão que atrapalha.

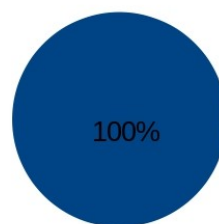
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES = 17

RESPONDIDAS = 17

TEMPO MÉDIO DE DIAS = 10,01

DENTRO DO PRAZO = 100%

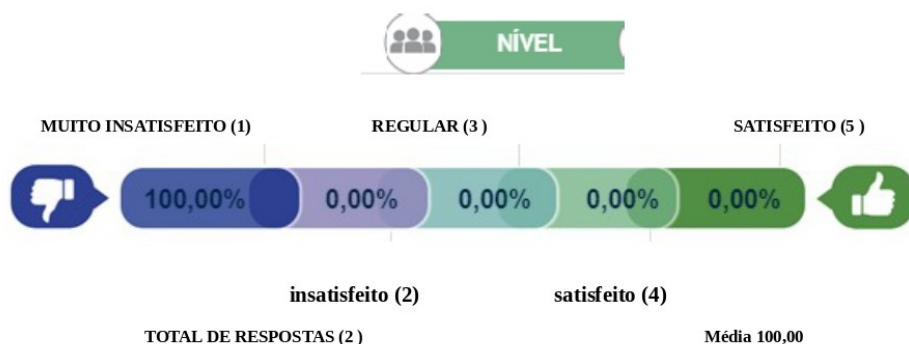
■ 100%



SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA



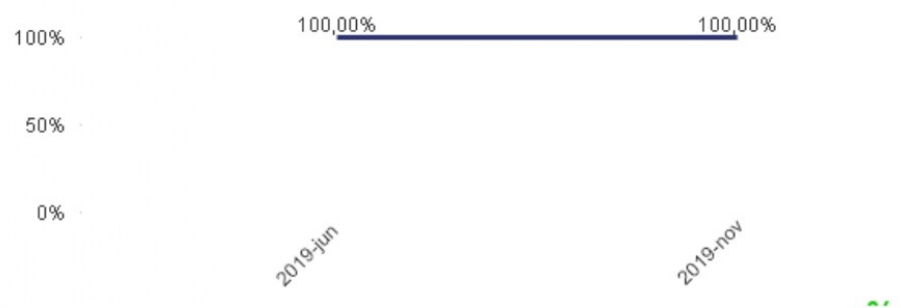
Análise por assunto:

A distribuição das demandas por assunto é feita de acordo com a análise do conteúdo das manifestações. Então, no total de 17 demandas, registradas em 6 (seis) meses de 2019 pela Ouvidoria.

Destacaram-se os seguintes assuntos:	Porcentagem
Assistência hospitalar ,	3 (17,8%)
Assistência à Saúde ,	2 (11,7%)
Gestão de obras ,	4 (23,6%)
Gestão da agricultura ,	2 (11,7%)
Educação ,	1 (5,9%)
Fiscalização ,	2 (11,7%)
Servidores ,	2 (11,7%)
Segurança ,	1 (5,9%)

total 100%

 SÉRIE HISTÓRICA



 FAIXA ETÁRIA

PERFIL DO CIDADÃO

QTD DE SOLICITANTES POR FAIXA ETÁRIA



 GÊNERO



As demandas cadastradas pela Ouvidoria são distribuídas entre as secretárias de acordo com a área de competência,

Considerações finais

A Ouvidoria por meio de suas atividades diárias e constantes, desenvolve o papel de proporcionar espaço de cidadania, onde usuários, profissionais, gestores, cidadãos em geral podem registrar suas necessidades, na expectativa de resolução e atendimento. Ao buscarem nossa instituição, depositam sua credibilidade e contribuem com informações ao sistema. Desse modo, suas manifestações espelham o funcionamento da prefeitura municipal de Nova Trento. A ouvidoria serviu para consolidar os avanços que tivemos e nos exigiu flexibilidade para nos adequarmos às mudanças, estruturais e legais. Porém, jamais deixamos de prezar pelo atendimento humanizado e acolhedor, que busca compreender o questionamento do cidadão e dar encaminhamentos de forma técnica e mais precisa possível. Buscamos aperfeiçoar os servidores, e a Ouvidoria de modo que as manifestações recebam o tratamento adequado e não fiquem sem resposta. Para isso não existe receita de bolo, é necessário esforço conjunto personalizado para cada caso. O resultado disso é mais uma vez trabalhar para entender o que o cidadão precisa. Mas os cidadãos ainda tem muita falta de confiança e entendimento sobre a ouvidoria. Fazer a manifestação e preencher o formulário. Ambos, tendo uma manifestação rejeitada (por falta de informações, por exemplo), não nos permitem saber se o cidadão voltou a registrar a

demanda. De qualquer forma, para que uma manifestação receba o tratamento mais adequado, é imprescindível que traga um conjunto de informações mínimas, como os dados do cidadão, nomes e detalhamento dos fatos. Ainda sobre as demandas registradas no Portal da <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/> observamos que as pessoas desistem de fazer suas demandas, por acharem complicado preencher formulário, e tem receio de disponibilizar seus dados.

Insuficiência de dados, demandas pertinentes às Secretarias Municipais. Disso, concluímos que é preciso instruir o cidadão, aprimorando a página da Ouvidoria no Portal para que haja maior esclarecimento no momento de registrar a demanda. A página deve receber conteúdo novo em 2020 como por exemplo: perguntas frequentes e orientações sobre preenchimento. A prefeitura municipal continua com a busca por excelência em nosso serviço e nesse processo ressaltamos a importância da aprendizagem constante. Conseguimos melhorar na medida em que trabalhamos com vontade de crescer.

Contribuindo para o desenvolvimento das competências individuais e a ampliação dos conhecimentos relacionados ao processo de trabalho. Reforçamos que a construção desse relatório visa informar aos gestores dos aspectos mais relevantes apontados por meio das manifestações dos cidadãos, que exercem sua cidadania por meio da Ouvidoria.

Ass: Neiva Terezinha Bagnolin
Ouvidoria Geral