

RELATÓRIO ANUAL DA REDE DE OUVIDORIA MUNICIPAL DE NOVA TRENTO

FALA BR

Exercício 2020



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
DE 01 DE JANEIRO DE 2020 Á 31 DE DEZEMBRO DE
2020**



Exercício /2020

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO - OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE NOVA TRENTO. Rua dos Imigrantes, anexo ao terminal Rodoviário Ângelo Maurice. CEP 88270-000 Nova Trento – SC ouvidoria geral. E-mail: ouvidoria@novatrento.sc.gov.br Fone (48) 3267-3288 WhatsApp

Sumário:

Apresentação:

Introdução:

Dados Estatísticos Gerais de 01 de Janeiro de 2020 à 31 De Dezembro de 2020

– Considerações Gerais:

– Recomendações:

– Dados por Secretaria:

Estrutura

- **Gabinete do Prefeito**
- **Controle Interno**
- **Secretaria de Administração e Finanças**
- **Comunicação Social - Assessoria de Imprensa**
- **Setor de Tributação e Arrecadação**
- **Captação de Recursos**
- **Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente**
- **Secretaria de Saúde e Desenvolvimento Comunitário**
- **Secretaria de Transportes, Obras, Serviços Urbanos e Planejamento**
- **Secretaria de Assistência Social e Habitação**
- **Secretaria de Educação**
- **Secretaria de Cultura e Turismo**
- **Secretaria Municipal de Esportes**
- **Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto (SAMAE)**
- **Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil**
- **Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Nova Trento (IPREVENT)**
- **Casa da Cidadania**
- **Sistema Nacional de Emprego (SINE)**
- **Câmara Municipal de Vereadores**
- **Ouvidoria**
- **Secretaria de Educação**
- **Escola Municipal de Educação Básica Professor Francisco João Valle**
- **Escola Municipal de Educação Básica João Bayer Sobrinho**
- **Escola Municipal de Educação Básica Padre José da Poian**
- **Escola Municipal de Educação Básica de Aguti**
- **Creche Municipal Ciranda Cirandinha**
- **Creche Municipal Espriado**
- **Creche Municipal Claraíba**
- **Creche Municipal Santo Antonin**
- **CMEI Padre Rossi**

Missão Da Ouvidoria

“Responder às demandas com rapidez e eficiência formando um canal de comunicação eficaz entre administração e o cidadão, atuando com elevado padrão ético e de qualidade no atendimento às manifestações dos usuários”.

Visão Da Ouvidoria

“Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos, na defesa do interesse social e do zelo na Administração Pública”.

1. Apresentação:

O presente relatório apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2020. Estatísticas referentes às manifestações típicas de Ouvidoria

2. O papel da Ouvidoria

A Ouvidoria é o órgão responsável por receber sugestões, elogios, solicitações de providências, reclamações e denúncias referentes ao município de Nova Trento. Além de receber as manifestações, analisá-las e encaminhá-las aos órgãos competentes para tratamento e apuração dos fatos, se for o caso, a Ouvidoria identifica situações irregulares, sugere melhorias e solicita providências, auxiliando na busca de soluções para os problemas existentes na Instituição. Em consonância com a legislação federal nº 13.460 que rege o trabalho das ouvidorias públicas. Como atribuições da Ouvidoria receber, dar tratamento e responder, com exclusividade, em linguagem cidadã as seguintes manifestações: elogio, sugestão, solicitação de providências, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade, de origem anônima, acolhidas por qualquer canal de comunicação, órgão ou unidade. Receber, dar tratamento e responder às solicitações encaminhadas, por meio do formulário Simplifique, nos termos da Instrução Normativa Conjunta Decreto nº117/2019, sugerir, se for o caso, a adoção de mediação e conciliação, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação do cidadão no poder público.- organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais; produzir e analisar dados e informações sobre as atividades da ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas; Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017; promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social; garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações inseridas na Carta de Serviços a que se refere o Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017; e informar ao órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e Municipal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e projetos de atividades da Ouvidoria. Entre as alterações estão a Lei 13.460/2017, conhecida com Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, que entrou em vigor em junho, e suas regulamentações. Leis Federais Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos) Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Decretos Federais. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 – Perguntas e Respostas sobre o Decreto Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública Federal, Estadual e Municipal institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no Inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Instruções Normativas – OGU Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018 Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018. Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018. Instrução Normativa OGU nº 15, de 19 de novembro de 2018 Institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas, revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2018 e dá outras providências. Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018 Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018 Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Instrução Normativa OGU nº 04, de 06 de novembro de 2017. A Lei nº 13.709 (LGPD) aprovada em agosto de 2018 com vigência a partir de agosto de 2020, Chega para definir regras e controles sobre o uso de dados pessoais do cidadão brasileiro. Privacidade dos Dados

Logo abaixo temos as leis.

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

DECRETO Nº 117/2019

<https://leismunicipais.com.br/a/sc/n/nova-trento/decreto/2019/12/117/decreto-n-117-2019>

Dispoe-sobre-a-instituicao-da-carta-de-servicos-ao-usuario-e-o-sistema-e-ouv-municipi

DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017

<http://www.ouvidoria.unb.br/images/legislacoes/decreto-9094-17-07-2017.pdf>

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

LEI Nº 13.726, DE 8 DE OUTUBRO DE 2018

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providência

LEI Nº 8.159, DE 8 DE JANEIRO DE 1991

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm

Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

DECRETO Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do **caput** do art. 5º no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019)Vigência

Tipos de Solicitação

SIMPLIFIQUE: Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: Se você quer ter acesso à informação pública.

Dados da Ouvidoria no ano de 2020

Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Trento/SC

- Não tem dados para apresentar.

(SAMAE) Serviço Autônomo de Água e Esgoto/Nova Trento/SC

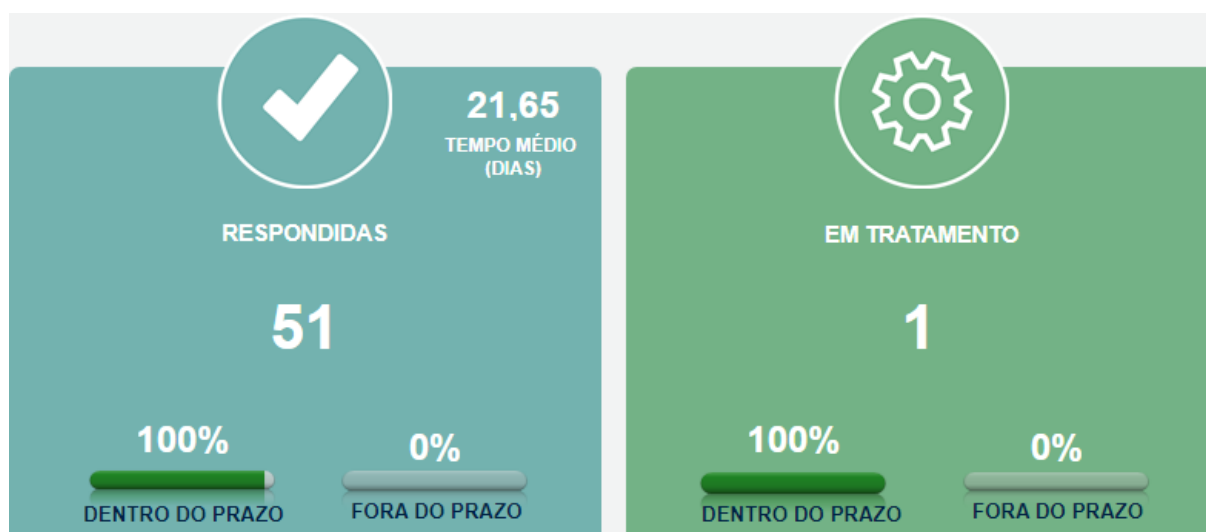
- Não tem dados para apresentar.

(IPREVENT) – Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município – Nova Trento/SC

Assunto	Data	Relação
		Não se Aplica
Auxilio Emergencial	04/09/2020	Reclamação

Prefeitura Municipal de Nova Trento ano de 2020

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES/2020



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES = **52**

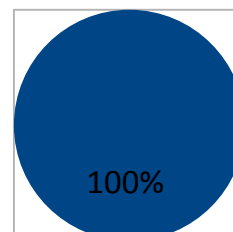
RESPONDIDAS = **51**

EM TRATAMENTO = **01**

TEMPO MÉDIO DE DIAS PARA RESPOSTA
21,65%

DENTRO DO PRAZO = **100%**

■ Linha

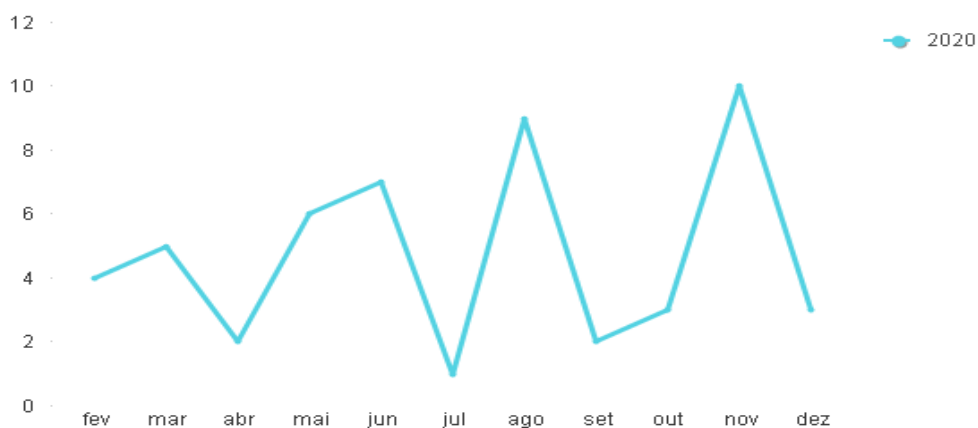


TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	8 (15,4%)
	SOLICITAÇÃO	14 (26,9%)
	DENÚNCIA	6 (11,5%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	1 (1,9%)
	COMUNICAÇÃO	23 (44,2%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Só para **Elucidar**, comunicação é manifestação anônima, que na maioria das vezes são denúncias e reclamações.

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



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

Análise por Assunto

	Órgãos	Nº	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Elogio	Informação
01	Fiscalização	27	16	05	06	0	0	0
02	Saúde	04	01	0	01	01	01	0
03	Recursos Humanos (RH)	02	01	0	0	01	0	0
04	Obras	04	02	01	0	01	0	0
05	Agricultura	01		0	01	0	0	0
06	Setor de Documentos	02	02	0	0			0
07	Defesa Civil	01	01	0	0	0	0	0
08	Gabinete	01		0	0	01	0	0
09	Financeiro	10		0	0	10	0	0

Total = 52

Em tratamento = 01

Resoluções das Demandas



Demandas não resolvidas, na maioria das vezes recebo respostas genéricas dos responsáveis de resolução. Fazem pouco caso da Ouvidoria, é vista como um órgão que atrapalha.

Pesquisa de satisfação

A sua demanda foi Atendida.	A resposta fornecida foi fácil de compreender	Você está satisfeito com atendimento prestado
Sim	Sim	Sim
Não	Sim	Sim
Parcialmente	Sim	Sim
Não	Sim	Não
Não	Sim	Não
Não	Sim	Não
Sim	Sim	Sim

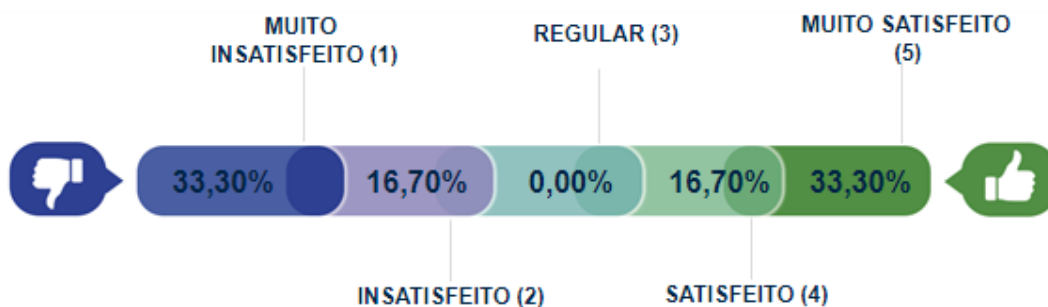
SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA



NÍVEL

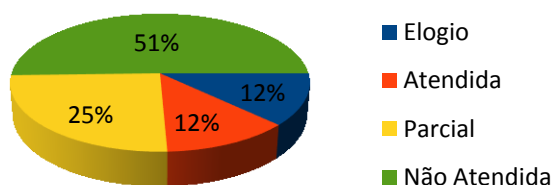


SÉRIE HISTÓRICA

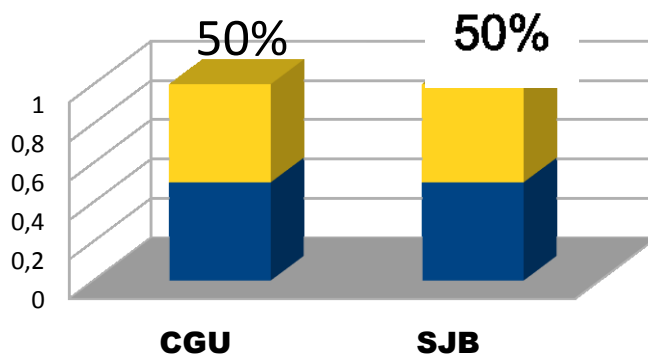


TOTAL DE RESPOSTAS **6**

Situações das Demandas



Manifestações encaminhadas para outras Ouvidorias (2) Duas



Considerações finais

Com este relatório, a Ouvidoria Geral consolida os dados das extintas ouvidorias, por meio da atuação, de todas as Unidades Administrativas do Poder Executivo, e Legislativo no período de 2020

A busca de equilíbrio entre as competências e exigências inerentes à atividade de atendimento ao público, a convivência social de qualidade e o estabelecimento da credibilidade e respeito tão necessários à Ouvidoria Geral pelo cidadão - usuário dos seus serviços.

Oportuno afirmar que, cada vez que a sociedade registra uma demanda na Ouvidoria, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento da Pasta. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais, quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

Número significativo de acionamentos expressa a importância de ações com objetivo de amenizar a deficiência na execução de serviços e melhor informar a população, expressa, também, a necessidade de melhorar o atendimento.

Ass: Neiva Terezinha Bagnolin
Ouvidoria Geral

