



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CANOAS

Prefeito
LUIZ CARLOS BUSATO

Controlador Geral do Município
DEISE CRISTINE BUSATO DA SILVA

Controlador Adjunto
NELSON FAGUNDES

Elaboração
Diretor da Transparência, Ética e Correição
MATEUS DE SOUZA

Chefe da Unidade de Ouvidoria
CÉLIA PALMIRA MIRANDA GUIMARÃES



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

A Controladoria Geral do Município de Canoas apresenta o primeiro Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral após a vigência da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, regulamentada em âmbito municipal pelo Decreto 434/2019, conforme previsto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal 13.460/2017.

A Controladoria Geral do Município – CGM, criada pela Lei n. 6017/2016, promove o controle interno da Administração Pública Municipal, atuando como órgão central do Sistema de Controle Interno, do Sistema de Corregedorias e do Sistema de Ouvidorias, oferecendo suporte ao Prefeito no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público, no incentivo ao controle social da gestão municipal e nas atividades de auditoria, correição e ouvidoria, bem como atua na defesa do usuário do serviço público municipal, além de executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação.

O objetivo do presente Relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria Geral, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas as mais satisfativas possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Canoas.

No ano de 2019 a Ouvidoria Geral do Município atendeu 1050, tanto presencial e eletronicamente, e-Ouv e SIC, quanto por telefone, e as áreas mais demandadas foram:

UNIDADES MAIS RECLAMADAS	TOTAL
Secretaria Municipal da Saúde	185
Secretaria Municipal de Serviços Urbanos	86
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico	43
Secretaria Municipal de Obras	92
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Cidadania	41
Secretaria Municipal de Transporte e Mobilidade	37
Secretaria Municipal do Meio Ambiente	32

Principais reclamações

-Árvore:

- Denúncia de poda ou remoção não autorizada;
- Avaliação e serviços em árvore em área pública;
- Denúncia de poda/remoção não autorizada;
- Plantio de árvore em vias e áreas públicas.

- Buraco e pavimentação:

- Pavimentação de ruas não asfaltadas;
- Recapeamento;
- Nivelamento de vias de terra;
- Recolocação e ajuste de paralelepípedo;
- Tapa-buraco;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

- Tapa-buraco em faixa exclusiva ou corredor de ônibus.

- Qualidade de atendimento

- Consultas médicas;
- Exames laboratoriais;
- Exames outros.

- Drenagem de água de chuva:

- Denúncia de despejo de água de chuva;
- Limpeza de bueiros, boca de lobo e poços de visita;
- Limpeza de valas, valetas e sarjetas;
- Recuperação de galerias de águas pluviais;
- Reforma de bueiros, boca de lobo e poços de visita.

- Poluição sonora:

- Estabelecimento com ruídos e venda de bebida alcoólica entre 1 h e 5 h;
- Reclamação de poluição sonora.

- Capinação e roçada de áreas verdes:

- Capinação em guias e sarjetas;
- Roçada em praças e canteiro central;

- Veículos abandonados:

- Remoção de veículo/carcaça abandonado na via pública;

- Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho:

- Denúncia de caçamba de entulho de obra/construção;
- Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública;
- Remoção de entulho em via pública

UNIDADES ELOGIADAS

Secretaria Municipal de Serviços Urbanos
Secretaria Municipal de Transporte e Mobilidade

As demandas encaminhadas pela Ouvidoria Geral foram muito bem atendidas pelas secretarias.

A Ouvidoria Geral orientou a atuação das unidades de Ouvidoria dos órgãos e entidades da Prefeitura, participou de cursos ministrados pela CGU.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

Este Relatório, portanto, materializa a almejada transparência da Administração Pública, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando valorizar a cidadania e fortalecer a democracia.

Base Legal: roteiro de forma e conteúdo do Relatório de Gestão

Pela competência, o Relatório de Gestão foi elaborado em observância às disposições legais que dispõem sobre sua forma e conteúdo.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I – Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao 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.

Parágrafo único. 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.

As Ouvidorias têm como “principal objetivo atuar de forma isenta e independente com caráter mediador, pedagógico e estratégico. Acolher as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento e de apoio ao cidadão (consumidor/usuário); analisar e atuar na busca por soluções; identificar tendências e orientar a organização promovendo a melhoria contínua dos processos de trabalho e a busca por soluções efetivas.”

As atribuições da Ouvidoria Geral estão definidas pelo art. 19, Inciso II, alínea “a” do Decreto 320 de 26 de outubro de 2018 e pelo Decreto 434 de 10 de dezembro de 2019:

I – orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;

II – examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;

III – propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões pelos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

IV – produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal;

V – contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

fiscalização da prestação dos serviços públicos;

VI – identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

VII – coordenar as ações de transparência passiva no âmbito municipal;

VIII – sugerir ao Controlador Geral a propositura de medidas legislativas ou administrativas, visando a corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;

IX – promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;

X – analisar as denúncias e representações recebidas na Controladoria Geral do Município, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis.

Para o desempenho de suas atribuições a Ouvidoria Geral conta com o seguinte organograma:



Contexto Externo – Lei 13.460/2017

As ouvidorias públicas têm no art. 37, §3º da Constituição Federal sua referência matricial. Essa disposição, inserida pela Emenda Constitucional nº19, estabelece que a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

O comando constitucional sinalizou a necessidade em estabelecer uma política de defesa do usuário do serviço público mediante lei federal, sendo materializada pela Lei 13.460/2017.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

Assim, a essência da política de defesa do usuário, qual seja a qualidade, a informação e o controle social do serviço público, estão expressos no Decreto 434/2019 que regulamentou a Lei 13.460/2017.

O Decreto 434/2019 constitui um marco referencial na evolução da Ouvidoria Geral estabelecendo as ações de ouvidoria dentro do município.

Melhoria de Sistemas Operacionais

A Ouvidoria Geral mantém o relacionamento com o cidadão presencialmente, via telefone e via eletrônica. A média do exercício de 2019 indica que a plataforma Fala.BR desenvolvida pela CGU, é o mais expressivo com 95% dos acessos.

O sistema utilizado é o Fala.Br, sob gestão da Controladoria Geral da União, sendo aderido pelo município de Canoas, através do Termo de Adesão, no ano de 2018.

A Ouvidoria Geral com o sistema SIC, também busca incessantemente a melhoria do sistema, é outra forma e/ou sistemas que traz instrumentos efetivos de acesso ao pedido de informação da administração pública.

Implementação da Política de Defesa do Usuário

Pesquisa de Satisfação e Conselho de Defesa do Usuário

O Decreto 434/2019 determina a aplicação de pesquisa de satisfação do usuário, na plataforma Fala.Br, sistema e-Ouv, e em sua Carta de Serviços, sem prejuízo de outras que vierem a ser disponibilizadas.

Assim, temos uma pesquisa básica para nortear cada órgão, respeitando sua especificidade.

O Conselho de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos – foi estabelecido pela Lei Federal 13.460/2017.

A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I – acompanhar a prestação dos serviços;
- II – participar na avaliação dos serviços;
- III – propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV – contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V – acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor

Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados, sendo que sua implementação está em fase de desenvolvimento, sendo elaborada pela Controladoria Geral do Município, CGM.

Manifestações



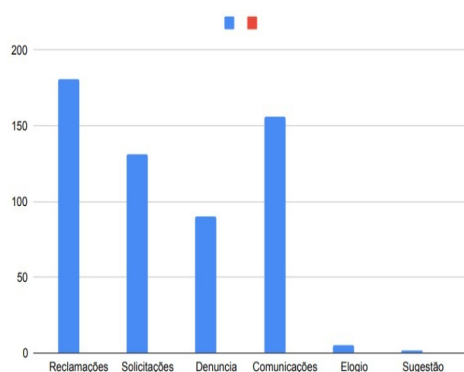
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE CANOAS CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Conforme o painel resolveu, uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Reclamações	234	29,2%
Solicitações	131	23,4%
Denúncia	90	16,0%
Comunicações	156	27,8%
Elogio	05	0,9%
Sugestão	02	00,4%





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

OFÍCIOS GERADOS VIA MEMORANDO

A média mensal de entrada de protocolos no ano de 2019 foi de 1050, com alta no mês de abril e queda no mês de setembro. Já a média de ofícios encaminhados por mês foi de 95, tendo começado o ano com uma leve alta, principalmente em decorrência do acumulado dos feriados do final de 2019, também os meses de março e agosto apresentaram alta no número de ofícios encaminhados. Tendo sido fevereiro o mês com menor índice de encaminhamentos de ofícios o que condiz, uma vez que foi o mês com a menor quantidade de entrada de protocolos, conforme já exposto anteriormente.

DESEMPENHO DOS ÓRGÃOS FRENTE AOS ENCAMINHAMENTOS FEITOS PELA CGM

Parte importante do processo de controle e participação social se apresenta mais visível na identificação da equação: as manifestações dos cidadãos em proporção à capacidade dos órgãos demandados prestarem o serviço ou o devido esclarecimento ao munícipe.

A mensuração desta capacidade pode ser feita com base no tempo de resposta destes órgãos para ouvidoria frente as demandas encaminhadas.

O Art. 16 da Lei Federal 13.460/17 determina que a resposta ao munícipe deva ser dada em até 30 (trinta) dias prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período. Já o Decreto Municipal 434/2019 em seu art. 17, § 7 define o responsável por ações de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário no mesmo prazo, no entanto o art. 17 estabelece que:

“As Unidades Administrativas apresentarão resposta conclusiva às manifestações em linguagem clara, objetiva, no prazo de trinta dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.”

Portanto a medida de eficiência de resposta dos órgãos é calculada tendo como meta o prazo de 20 (vinte) dias. Apenas 10 (cinco) unidades conseguiram responder os ofícios dentro do prazo médio de 30 dias, outras responderam no período de prorrogação, ou seja, 60 dias, as demais extrapolaram o tempo regulamentar de resposta ao munícipe. A média total de tempo de repostas foi de 54,10 dias.

Dos 09 órgãos mais demandados 5 ao final de 2019 finalizaram mais de 90% das manifestações recebidas, porém um ficou abaixo dos 40% de finalizações.

Se analisarmos o desempenho dos órgãos da PMC em relação à média de ofícios encaminhados e ao tempo médio de resposta temos que a grande maioria extrapola o prazo legal de resposta ao munícipe.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

RECOMENDAÇÕES

Qualidade de Resposta

Ouvidoria Geral acompanha a qualidade de resposta tanto dos pedidos SIC quanto em relação às reclamações. Assim, os aspectos de cumprimento de prazo, conteúdo da resposta objetiva e precisa, proteção das informações pessoais integram o conceito matricial de qualidade da resposta.

De maneira geral recomenda-se que os órgãos da PMC devem estabelecer como meta interna o prazo legal de resposta de 20 dias, independente das possíveis prorrogações.

O conteúdo também compõe o conceito de qualidade de resposta, lembrando que a resposta é fornecida para a Ouvidoria Geral. Portanto, trata-se de um documento público que transcende o emissor e o destinatário, que devem obedecer às regras de transparência inerente à administração municipal.

O acesso do cidadão, seja pela resposta recebida da Ouvidoria Geral ou pelo pedido de informação impõe a linguagem cidadã, que em si mesma carrega três pilares: expressões simples e compreensível; comunicação amistosa, não violenta; uso de técnicas de mediação de conflitos para expressar.

Objetividade e precisão emolduram o conteúdo da resposta, ou seja, a indicação da data de execução do serviço ou estimativa de execução como a primeira quinzena do mês. Da mesma forma no pedido de informação indicar o link do documento solicitado com a respectiva data de acesso. Se o acesso ao documento depender de cadastro prévio ou busca, deve ser esclarecido.

Respostas genéricas, em via de regra, não atingem o objetivo, razão pela qual se o acesso à informação estiver disponível em um banco de dados genérico, deve ser indicado um tutorial para auxiliar o cidadão.

A proteção dos dados pessoais está relacionada entre os direitos dos usuários dos serviços públicos, art. 23 do Decreto 434/2019; sendo potencializada pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei 13.709/2018 que entrou em vigor em agosto de 2020.

Visão Sistêmica

O cidadão que recorre à administração pública municipal para solicitar serviços, reclamar ou denunciar os desvios que por ventura ocorrerem quando da sua disponibilização e/ou execução, nem sempre tem clareza da competência legal; razão pela qual direciona sua manifestação àquele que desponta como o responsável pelo serviço em sua percepção. Há a presunção legal de boa-fé do usuário.

Assim, a legislação de defesa do usuário sinalizou que o recebimento de manifestações não deve ser recusado e “o responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-la diretamente, comunicando ao interessado”.

Cristalino o pressuposto para o envio ao órgão competente: conhecimento da administração pública municipal, estadual e federal.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

Resposta às contingências

Desde sua concepção, o responsável pelas ações de ouvidoria deverá observar a diretriz dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

A estruturação das ações de ouvidoria é pautada por um eixo de providências estruturais: legislação, base conceitual, seleção de recursos humanos, sensibilização interna, capacitação, orçamento, sistema, infraestrutura física, entre outras.

Há que se somar o mapeamento e a previsão de procedimentos em caso de contingências diante do princípio de continuidade do serviço público municipal.

Assim, a ouvidoria deverá relacionar os potenciais para que haja um enfrentamento que não comprometa a qualidade da prestação de serviços municipais.

Exemplos genéricos poderão ilustrar essa necessidade: se o sistema informatizado de registro ou execução do serviço for comprometido por uma intermitência, há opção manual? Se o acesso ao local de execução do serviço for obstruído, há previsão de realocação de recursos humanos em outro local ou na disponibilização do serviço por via remota? A alteração de uma legislação que incide sobre o serviço está sob acompanhamento para uma rápida reorientação ao usuário?

Sejam fatores internos ou externos, as ouvidorias devem ter mecanismos, meios ou procedimentos para a constituição de um grupo de crise que possa corresponder às contingências que por ventura vierem a despontar.

CONCLUSÕES

Cabe a Ouvidoria Geral do Município, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal.

Assim, utiliza um canal de atendimento que é acionado após a solicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual é conhecido como segunda instância de atendimento.

Em muitos casos se constitui numa interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados. Pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a impossibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Dentre os desafios da Ouvidoria estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercer mais efetivamente seu direito. Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a PMC da real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão,



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe no território. Pensar em novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda também é primordial para se avançar rumo a atendimento ideal e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimentos e agilidade. Porém apesar do caminho a ser trilhado, os números da Ouvidoria Geral do Município corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos da cidade de Canoas.

Canoas, outubro de 2020.

CÉLIA PALMIRA MIRANDA GUIMARÃES
TITULAR DO ÓRGÃO CENTRAL DO SOPEM/CANOAS
Chefe da Unidade de Ouvidoria

MATEUS DE SOUZA
Diretor da Transparência, Ética e Correição

DEISE CRISTINE BUSATO DA SILVA
GESTORA DO SOMPEM/CANOAS
Controladora-Geral