RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2024

Conforme Lei 13.460

1. A Ouvidoria-Geral do Município de Campinas do Sul

Com o advento da lei que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços prestados direta ou indiretamente pela administração pública - Lein.º 13 460, de 26 de junho de 2017, estatuto legal das ouvidorias públicas,e sua regulamentaçãopelo Decreto n.º 9 492, de 5 de setembro de 2018, as ouvidorias brasileiras tiveram um salto qualitativo em sua atuação, consolidando novas possibilidades de participação social na Administração Pública.
Em sua atuação, busca não só garantir o direito de participação dos cidadãos campinenses na administração pública como também, simultaneamente, estimular a prestação de serviços públicosde qualidade. Para cumprir essa missão primordial, dentre as atribuições estabelecidas, destaca-se a função de diligenciar junto às unidades da administração competente para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações. Além disso, mantém-se no escopo da mesma cobrar resposta coerente dasunidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos.
As informações prestadas neste relatório têm como objetivo permitir a visualização dasdemandas recebidas, prezando pela transparência dos serviços prestados por esta secretaria.

2. Processo de trabalho, Canais de atendimento e Equipe

2.1 Processo de trabalho

O atendimento realizado é tanto para usuários quanto servidores. As manifestações podem ser feitas de forma anônima, identificada ou sigilosa, conforme solicitação do demandante.
De modo geral, as manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas às autoridades competentes. Os esclarecimentos recebidos são avaliados e, atendendo de forma conclusiva a manifestação do cidadão, será encaminhada a resposta conclusiva ao cidadão demandante. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas. As principais etapas do processo são:

2.1.1 Recebimento da manifestação;
Análise Prévia, que consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e definição da ação pertinente, etapa em que pode ocorrer:

- Reclassificação da tipologia, visando adequar o trâmite à descrição feita pelo usuário; encerramento previsto nas hipóteses legais de arquivamento ou pela ausência de elementos mínimos para apuração (no caso de denúncias); e resposta padrão, que consiste em direcionamento ao canal de atendimento competente ou, quando Ouvidoria já dispõe da informação, na resposta conclusiva;

2.1.2 Solicitação de complementação ao usuário (quando necessário);
2.1.3 Encaminhamento para que os órgãos responsáveis pelo serviço ou demanda tomem ciência, providências e prestem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva.
2.1.4 Ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais;
2.1.5 Análise secundária dos esclarecimentos recebidos, com eventuais interlocuções e contribuições; e
2.1.6 Envio da Resposta Conclusiva ao cidadão demandante. A Ouvidoria-Geral tem o prazo de 30 dias para retornar ao usuário, sendo prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.
I No caso de reclamações: explicar o fato,corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro.
II – No caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentesdo órgão ou entidade;
III – No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção.
IV – No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e
V – No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.
Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidoresou atividades e serviços prestados pelo órgão, ou entidade, a Ouvidoria-geraldará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

2.2 Canais de atendimento

Visando facilitar ao máximo o acesso dos cidadãos aos serviços da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas do Sul, os canais de recebimento de manifestações utilizados em 2024 foram:
Telefone: (54) 3366.1455 / 3366.1490
Pessoalmente: Na Prefeitura Municipal de Campinas do Sul, localizada na Rua General Daltro Filho, 999 - Centro – Campinas do Sul /RS - Horário: das 07:30h às 11:30h e das13:00h às 17:00h, de segunda a sexta-feira.
Carta: Escreva para: Prefeitura Municipal de Campinas do Sul – Rua General Daltro Filho, 999 - Centro – Campinas do Sul - RS – CEP: 99660-000
Email: administracao@prefeituracampinasdosul.com.br

2.3 Equipe

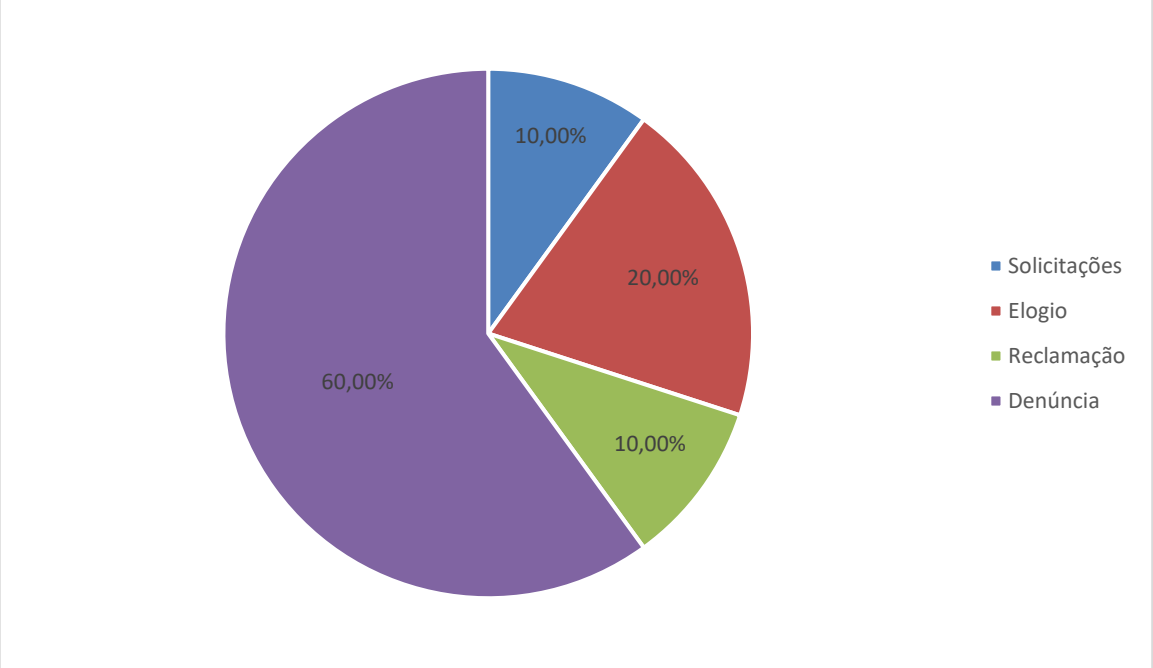
Durante o ano de 2024, a Ouvidoria-Geral contou com a equipe de servidores listada abaixo:
-Secretário de Desenvolvimento Ecônomico: Lucian Melo da Silva
-Secretário de Administração e Finanças: Amir Clóvis Caldartt

3 Dados de gestão das manifestações recebidas

3.1 Classificação das Manifestações

Conforme artigo 2.º, inciso V, da Lei Federal n.º 13.460/17, as manifestações dos cidadãos junto às ouvidorias públicas podem ser classificadas como "reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços". Na tabela e gráfico a seguir apresenta-se a classificação das manifestações recebidas em 2024 por esta Ouvidoria-Geral.

Quantidade por cada tipo:		
Tipo de manifestação	**Quantidade Por**	**Percentual Por**
Solicitações	01	10,00%
Elogio	02	20,00%
Reclamação	01	10,00%
Sugestão	0	0,00%
Denúncia	06	60,00%



3.2 Total de Manifestações Recebidas

Em atendimento ao artigo 14, inciso I da Lei Federal nº 13.460/17, informamos que esta Ouvidoria recebeu 10(dez) manifestações no ano de 2024.

4 Considerações Finais

Nas páginas do presente Relatório, procuramos evidenciar um panorama da atuação desta Ouvidoria durante o exercício passado.

Pelos dados apresentados, observa-se que a Ouvidoria-Geral alcança reconhecimento como órgão mediador entre as necessidades dos cidadãos e a atuação dos órgãos responsáveis pela prestaçãode serviços de competência municipal.

Sistema que possibilitará melhor encaminhamento das demandas e maior precisão na captação e análise dos dados referentes às manifestações recebidas. Mais do que isso, transformar estes dados em informações gerenciais que norteiem e sensibilizem as açõespara qualificação da prestação de serviços e fortalecimento da satisfação dos cidadãos. Certos de que a melhoria é um processo contínuo a ser perseguido, a busca por atender de forma adequada o cidadão campinense e auxiliar a administração pública municipal na qualificação da prestação dos serviços públicos de sua competência segue sendo nosso foco em 2025.

Por fim, destacamos que a **Secretaria Municipal de Administração e Finanças** é órgão permanente que adota como missão o aprimoramento do diálogo entre a sociedade e a administração pública, a fim de promover a conversação dos diferentes órgãos e entidades com o cidadão, aumentando a capacidade de gerenciamento das estruturas que compõe a administração pública, de modo que, desde já, colocamo-nos à sua disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.