|  |
| --- |
|   |



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

**MUNICÍPIO DE PAINEL**

**2019**

**SUMÁRIO**

**1 ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA**

**2 ATENDIMENTO AOS CLIENTES**

**3 ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS**

**4 RECLAMAÇÕES RECEBIDAS**

**4.1** Critérios de Qualificação das Reclamações

**4.2** Seção estatística

**5 CONCLUSÃO**

**6 ANEXO**

**1 ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA**

 A Ouvidoria do município de Painel – SC – foi instituída na Secretária de Administração através do Decreto Municipal n° 25/2019, em cumprimento ao disposto da Lei Federal de Acesso à Informação no Decreto n°7.724/2012, que dispõe sobre o funcionamento de componente de ouvidoria pelos órgãos Federais, Estaduais e Municipais.

 Subordinada à Prefeitura Municipal de Painel, a Ouvidoria tem como missão cumprir com a lei e assegurar a responsabilidade das exigências legais e regulamentos aos direitos do cidadão deste município, atuando como canal de comunicação entre a Prefeitura, o cidadão que venham a ser usuários deste produto serão servidos por responsável prestação de serviço com orientações e transparência, independente e imparcial, na mediação de conflitos.

 Conforme estabelecido na Prefeitura Municipal de Painel SC, a instituição conta com a Ouvidoria devidamente certificada e apta a exercer a atividade, ao Senhor Vanio Morais Correa, funcionário Público de Carreira, nomeado pelo Senhor Prefeito Flavio Antônio Neto da Silva.

 A estrutura da Ouvidoria atende as necessidades da Prefeitura e as demandas apresentadas. A Ouvidoria consta com um suporte operacional capacitado e certificado e com suporte de TI.

 Atuando de forma integrada com a Ouvidoria, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e-OUV, vem trazer acesso facilitado ao cidadão por meio do site institucional da Prefeitura Municipal de Painel, prestando informação de seu interesse.

 A Ouvidoria, por meio da e-OUV além de atender as exigências legais, fortalece suas diretrizes e princípios de Governança Corporativa, estimulado a melhoria de seus processos, incentivando a cultura de ouvir e agir com justiça e seriedade, assegurando uma eficaz prestação de contas com a sociedade painelense.

**2 ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS**

O atendimento prestado pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Painel SC, conforme disposto no Fluxograma 1, inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, onde ocorre a verificação se a mesma é de responsabilidade da Ouvidoria, e em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providencias necessárias para o envio de respostas conclusiva aos cidadãos e usuários. O mesmo fluxograma é ultilizao para as manifestações por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e-OUV.

**FLUXOGRAMA 1** – FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA NO MUNICIPIO DE PAINEL

Efetiva sua manifestação

**Cliente**

Recebe a resposta

**Cliente**

Recebe o contato da Unidade Responsável

**Cliente usuário**

Recebe a manifestação e analisa se é de responsabilidade da **ouvidoria**

Unidade responsável analisa os esclarecimentos e elaborar resposta conclusiva para a demanda do cliente

A manifestação e de responsabilidade da **ouvidoria**

Registra a manifestação, e informa ao cidadão o protocolo e o prazo previsto por lei **ouvidoria** encaminho ao setor responsável

 **Não** **Sim**

Encaminha à unidade responsável pelo acompanhamento **Ouvidoria**

**e-OUV** (analisa manifestação e entra em contato com o cidadão) **Ouvidoria**

Fonte: Ouvidoria município de Painel

O acesso dos cidadão e usuários ao canal da Ouvidoria pode ser realizado:

► Pela Internet: mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na Página <https://www.painel.sc.gov.br/>;

► Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00;

► Por Telefone: de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 por meio do telefone 49 32350034 ramal

► Por meio do envio de formulário de carta: à Ouvidoria de Painel, situa na sede da Prefeitura Municipal de Painel.

► Por e-mail do canal FECAM – ouvidoria@painel.sc.gov.br.

 Ao receber a manifestação a Ouvidoria informa ao cidadão/cliente o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para a resposta, o qual não pode ultrapassar 10 úteis

 Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, esclarecimento à unidade diretamente envolvida que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornar à Ouvidoria.

 A resposta final ao cliente/cidadão é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das unidades gestoras da Prefeitura Municipal de Painel, quando houver, e o cliente/cidadão é notificado acerca do sistema e-OUV.

**3 ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS**

 A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Painel assegurou durante a implantação no ano de 2019 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

 As manifestações com conteúdo de sugestões, criticas, elogios, denúncias e reclamações foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para o envio de resposta aos clientes e cidadãos.

 Conforme demonstra o Gráfico 1, essas manifestações relacionadas à Ouvidoria (acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão), somam um total de 02 em 2019.

**Gráfico 1 – MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS**

 FONTE: OUVIDORIA PAINEL SC (2019)

 Com relação às demandas recebidas que não diziam respeito as atribuições específicas da Ouvidoria, os clientes e usuários foram orientados quantos aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas.

 Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria recebeu, até o momento 02 demandas no ano de 2019.

 Conforme pode ser observado no Gráfico 2, a % das demandas recebidas no ano de 2019 não foram categorizadas como demandas relacionadas.

 **Gráfico 2 – TOTAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA**

 **100% 02 SOLICITAÇÃO**

 FONTE: OUVIDORIA PAINEL SC (2019)

**Gráfico 3 – DEMANDAS RECEBIDAS POR MÊS**

**02 SOLICITAÇÃO**

 FONTE: OUVIDORIA PAINEL SC (2019)

 Conforme demonstra o Gráfico 4, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos clientes e usuários da Ouvidoria do Município de Painel SC, no ano de 2019 foi o sistema e-OUV com 01 registro e e-mail com 01 registro, representando 100% nas demandas atendidas.

 Com um total de 02 registro, correspondendo a 100% de demandas recebidas pela internet, não ocorrendo registro de forma presencial ou por meio de envio de carta.

**Gráfico 4 – CANAL DE ACESSO**

FONTE: OUVIDORIA PAINEL SC (2019)

**4 RELCAMAÇÕES RECEBIDAS**

**4.1 Critérios de qualificação das reclamações**

As reclamações são qualificadas quanto a sua procedência, conforme os critérios abaixo:

 ● **Procedente**: reclamações que, após análise, há constatação de descumprimento, por parte da Ouvidoria Painel SC. Da legislações e normativas de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e o órgão público municipal:

 ● **Procedente solucionada**: reclamações procedentes que, após análise e procedimentos e regularização, atendem as necessidades do cliente ou cidadão;

 ● **Procedente não solucionada:** reclamações procedentes que, após análise, não atendem as necessidades do cliente ou cidadão.

 ● **Improcedente:** reclamações que, após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da Ouvidoria Painel SC, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.

 **Observação:** as reclamações que, após análise, não são possíveis de verificação da veracidade de suas informações, junto às unidades da Prefeitura Municipal, por falta d elementos necessários para tal, bem como, as reclamações decorrentes de falhas em procedimentos e rotinas internas, mesmo não descumprindo qualquer norma legal, são qualificadas como procedentes.

**4.2 Seção estatística**

 A ouvidoria Painel SC no ano de 2019m registrou até o momento 02 notificações de (solicitação denúncia) todas respondidas no prazo de 30 dias exigido pela lei n° 13.460/17 que regulamenta as atribuições das ouvidorias em todos os órgãos públicos do país.

 Conforme demonstra o Gráfico 5, ao todo, no ano de 2019 foram registrados 02 registros procedente e nenhuma reclamação improcedente.

**Gráfico 5 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO**

 FONTE: OUVIDORIA PAINEL SC (2019)

Quanto ao perfil dos reclamantes, um registro de solicitação foi registrado por pessoa pública municipal.

 Quanto à origem, foram registradas 01 solicitação oriundas de 01 cidade: Lages/SC e 01 cidade de Painel/SC.

 O Gráfico 6 mostra que, no ano de 2019, foram registradas 01 solicitação com o setor “educação”. E 01 registro com o setor CRAS.

**Gráfico 6 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR SETOR**

 FONTE: OUVIDORIA PAINEL SC (2019)

**5 CONCLUSÃO**

A Ouvidoria Painel SC, no ano de 2019, por meio de seus canais de acesso, incluindo o Sistema e-OUV recebeu, ao todo, 01 demandas no ano de 2019. Dessas 01 demandas foram tratadas pela Ouvidoria.

 Um indicador acompanhado sistematicamente pela área é o prazo médio das repostas aos demandantes e de 30 dias sendo que interno e considerado um prazo de 20 dias para resposta interna.

 Outro ponto de destaque é que não houve manifestação procedente não solucionadas.

 Concluímos que os procedimentos exigidos por lei na ouvidoria foram realizados com sucesso e esperamos que a sociedade como um todo possa estar representada por esse serviço com acesso fácil e com satisfação de um dever de todo cidadão que deseja se manifestar-se em prol de uma Gestão Pública Municipal ética e transparente.

 Painel, 05 fevereiro de 2020.

**6 ANEXO**

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

