



PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA
Praça da Bandeira, 47 - CEP. 86720-000 - Sabáudia – PR
CNPJ/MF 76.958.974/0001-44
FONE (43) 3151 – 1122

RELATÓRIO DE GESTÃO

SABÁUDIA-PR

OUVIDORIA

2024



SUMÁRIO

- 1. INTRODUÇÃO
- 2. FORÇA DE TRABALHO
- 3. ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES
- 4. ANÁLISE DE PROBLEMAS RECORRENTES
- 5. SOLUÇÕES DE PROPOSTAS
- 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS



1. INTRODUÇÃO:

Por força da Lei 842/2024, que dispõe sobre a criação da ouvidoria geral do Município de Sabáudia - Pr e da outras providências, em específico os artigos. 13,14, 15 e 16 que tratam sobre a criação de relatórios anuais, conforme abaixo:

Art. 13. A Ouvidora-geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 14. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - O número de manifestações recebidas no ano corrente;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes;

IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 15. Deverá ser realizado e disponibilizado junto ao relatório de gestão documento que contenha de forma clara e objetiva o ranqueamento de atividade entre secretarias e ouvidoria, afim de se demonstrar qual secretaria por ventura demonstra maior celeridade em relação as demandas sujeitas pelo munícipe, bem como sua devida resolução da demanda.

Art. 16. O relatório de gestão será:

I - Encaminhado ao Prefeito Municipal e disponibilizado integralmente na internet, conforme art. 15, parágrafo único, da Lei nº **13.460/17**;

Conforme mencionado acima, compete ao ouvidor gerar relatórios anuais contendo uma perspectiva sobre o número de demandas abertas no ano bem como, apontar quais as maiores reiterações de reclamação ou denuncia e através deste relatório apontar possíveis soluções para os problemas recorrentes e após encaminhar ao Chefe do Executivo para ciência e providências cabíveis.



2. FORÇA DE TRABALHO:

Nos anos anteriores a promulgação desta lei o município possuía certa carência na realização das atividades de ouvidoria, em virtude da falta de regulamentação específica, ou seja, os trabalhos realizados anteriores ao ano de 2022 não possuíam qualidade de atendimento, prazo de resposta e conclusão de chamado.

A partir de 2022 a ouvidoria já contava com um auxiliar administrativo designado para realizar as atividades, que começou a dar os primeiros passos para a adequação do sistema, capacitação de servidor, adequação de local de atendimento e por fim começou os trabalhos para discussão e criação da Lei referente a ouvidoria geral do município.

No ano de 2023 o setor de ouvidoria continuou se adaptando à nova realidade de efetividade e atendimento da população, buscando meios de melhorar o trato das informações contidas nos chamados, adequar e garantir o sigilo de documentos e informações que por ventura possam acompanhar determinado chamado.

Por fim, apenas no ano de 2024 foi possível regulamentar todas as atividades referente aos trabalhos a serem desenvolvidos anualmente pelo setor de ouvidoria, visto a promulgação da Lei 842/2024, que possibilitou as adequações junto ao setor.

Ainda no ano de 2024 foi realizada alteração do Ouvidor o que de certa forma fez com que o ritmo já existente de trabalho acabasse tendo uma leve depreciação, todavia em pouco tempo o novo Ouvidor entendeu sobre a importância dos trabalhos realizados pela ouvidoria e possibilitou manter o ritmo contínuo de aperfeiçoamento dos trabalhos a serem desenvolvidos.

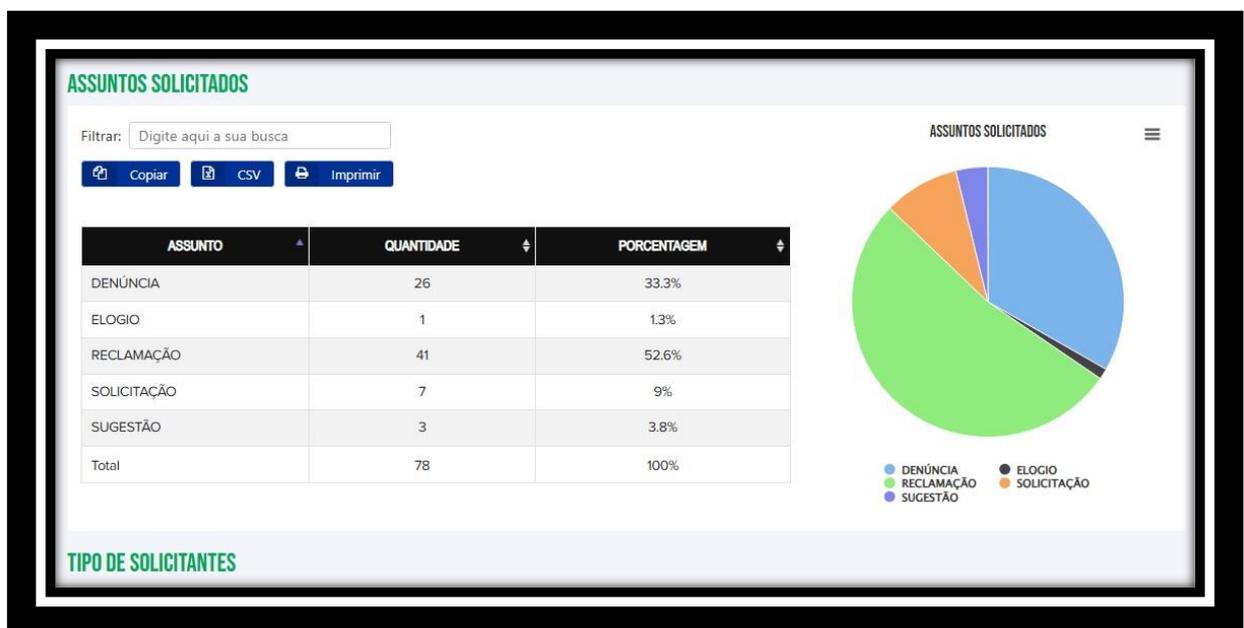
Por fim, como prova do contínuo trabalho de aperfeiçoamento e capacitação dos envolvidos direta ou indiretamente junto ao setor de ouvidoria, faço este primeiro relatório anual de gestão, o que demonstra o empenho deste setor em buscar cada vez mais a excelência tanto na prestação de contas junto ao Chefe do Executivo como também na confiança e respeito junto aos munícipes.



3. DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES:

No intuito de melhorar a transparência das atividades da Ouvidoria e viabilizar um gerenciamento mais efetivo das manifestações, foi realizado a alteração da plataforma institucional do município que automaticamente possibilitou o acesso a uma nova plataforma da Ouvidoria, que permite gerar relatórios, gerar gráficos, e demonstrar de forma muito mais intuitiva os trabalhos a serem desenvolvidos pelo ouvidor bem como, facilitar o acesso da população junto a plataforma.

Abaixo será apresentado alguns gráficos que a plataforma permite ter um maior controle sobre a quantidade de chamados e suas respectivas classificações além de demonstrar quais os chamados são de forma anônima ou devidamente cadastrado.





PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA
Praça da Bandeira, 47 - CEP. 86720-000 - Sabáudia – PR
CNPJ/MF 76.958.974/0001-44
FONE (43) 3151 – 1122

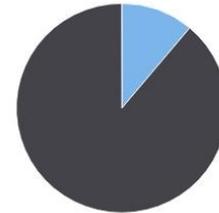
TIPOS DE CHAMADO

Filtrar:

Copiar CSV Imprimir

TIPO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Identificação	8	11.1%
Sem identificação	64	88.9%
Total	72	-

TIPOS DE CHAMADO



● Identificação ● Sem identificação

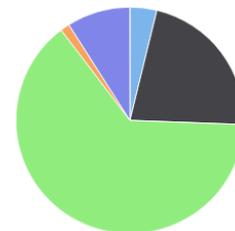
ATIVIDADE DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL - ESTATÍSTICAS GERAIS

Filtrar:

Copiar CSV Imprimir

TIPO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Pedidos aguardando resposta	3	3.8%
Pedidos em progresso	17	21.8%
Pedidos finalizados	50	64.1%
Pedidos indeferidos	1	1.3%
Pedidos novos	7	9%
Total	78	100%

ATIVIDADE DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL - ESTATÍSTICAS GERAIS



● Pedidos aguardando resposta
● Pedidos em progresso
● Pedidos finalizados
● Pedidos indeferidos
● Pedidos novos



4. ANÁLISE DE PROBLEMAS RECORRENTES:

Analisando o ano 2024 se nota certa recorrência em alguns chamados abertos junto a ouvidoria, em específico relacionados a Secretaria de Saúde, visto que há muitas reclamações quanto ao trato com pacientes sejam em relação a médicos, motoristas ou até mesmo o próprio secretário.

Desta forma este Ouvidor aponta a necessidade de haver um levantamento minucioso para constatar se as reclamações abertas junto ao sistema de ouvidoria possuem fundamento mínimo e assim realizar um diagnostico para apontar e conseqüentemente produzir medidas eficazes para sanar as recorrentes reclamações por parte dos munícipes.

Contudo antes de mais nada há a necessidade de o Poder Executivo reestruturar os locais físicos de trabalho, capacitar e aumentar o efetivo público para que assim os anseios da população possam ser atendidos em sua mais pura excelência pelo ente público.

5. SOLUÇÕES E PROPOSTAS:

Analisando as demandas recorrentes se nota a necessidade de criação de procedimentos operacionais padrão (POP), tanto para os postos de saúde, quanto para o pronto atendimento municipal, afim de se garantir que o resultado esperado seja alcançado, sem variações indesejáveis que por ventura possam diminuir a qualidade dos serviços prestados ao munícipe.

Estes POPs visam padronizar as atividades diárias exercidas em cada posto de saúde ou pronto atendimento e assim fazer com que o atendimento ao munícipe bem como os tramites internos sejam igualitários.

Outra forma de garantir a melhor prestação dos serviços de saúde ao munícipe é descentralizar algumas atividades e assim desafogar a concentração de atendimentos no pronto atendimento municipal. Para isso é necessário a criação de estudos que comprovem se há possibilidade ou na descentralização de alguns serviços.

Por fim, outra medida cabível seria aumentar o número de prestadores de serviços para melhorar a qualidade de atendimento e diminuir a fila de espera que de certa colabora para que haja certa desarmonia entre os usuários do serviço público e os prestadores do serviço.



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A Ouvidoria Municipal de Sabáudia, busca de forma recorrente, desde a promulgação da Lei 842/2024, garantir que a voz da população seja entregue aos respectivos Chefe do Executivo e seus Secretários, para assim tentar rotineiramente em conjunto com todas as secretárias prestar o melhor atendimento ao munícipe.

O trabalho da Ouvidoria é demonstrar através de relatórios possíveis apontamentos que resultem em um melhoramento a ser encarado por algum setor e com isso buscar a excelência nos trabalhos realizados para o atendimento público.

A análise dos dados apresentados por meio do painel desenvolvido tem como objetivo final agregar valor à gestão e aprimorar os processos junto ao Poder Executivo. Nesse sentido, conclui-se que a ouvidoria tem cumprindo seu papel como um relevante instancia de comunicação entre o Cidadão e o Poder Executivo.

Diante do exposto, submetemos o presente relatório para apreciação do Chefe do Executivo e posterior divulgação.

ANA PAULA DA GUIRRA JACINTO

Ouvidora

Eu Moises Soares Ribeiro, Chefe do Poder Executivo, recebo este relatório para apreciação e me comprometo a analisar os levantamentos apontados por essa Ouvidoria.

Desde já, autorizo a publicação deste relatório.
