

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MUNICÍPIO DE CRUZALTENSE



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

PERÍODO EM ANÁLISE: 2019

PODER EXECUTIVO – CRUZALTENSE, RS

KELY JOSÉ LONGO
PREFEITO

NELSON JONES FRANKLIN DA SILVA
VICE-PREFEITO

ANGELO NOREMIO PALHARINI
SECRETARIO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

ISMAEL BAZANELLA
OUVIDOR GERAL

A Ouvidoria do Município de Cruzaltense, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2019 em cumprimento a suas atribuições.

SUMÁRIO:

1. APRESENTAÇÃO	5
2. CONCEITOS	6
3. OUVIDORIA GERAL DO PODER EXECUTIVO	7
4. OUVIDOR GERAL	7
5. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	9
6. COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA	9
7. MISSÃO DA OUVIDORIA	10
8. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	11
9. AÇÕES DA OUVIDORIA	11
10. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	12
11. REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	13
12. PRAZOS DE ATENDIMENTOS	14
13. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	14
14. TIPOS DE ASSUNTOS REGISTRADOS- NÚMEROS	15
15. STATUS DA DEMANDA.....	17
16. FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA	20
17. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	21
18. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO	21
19. CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
20. RECOMENDAÇÕES	22

1. APRESENTAÇÃO



As Ouvidorias Públicas têm se constituído em importante instrumento na luta pela garantia e reconhecimento dos direitos individuais e coletivos, tendo que são legítimos representantes da cidadania e por ela legitimados, já que é a participação, a ação do cidadão que lhe confere força perante a administração pública. Por outro lado, sua ação também contribui no fortalecimento da democracia na medida em que enfraquece a burocracia e o corporativismo torna público o Estado.

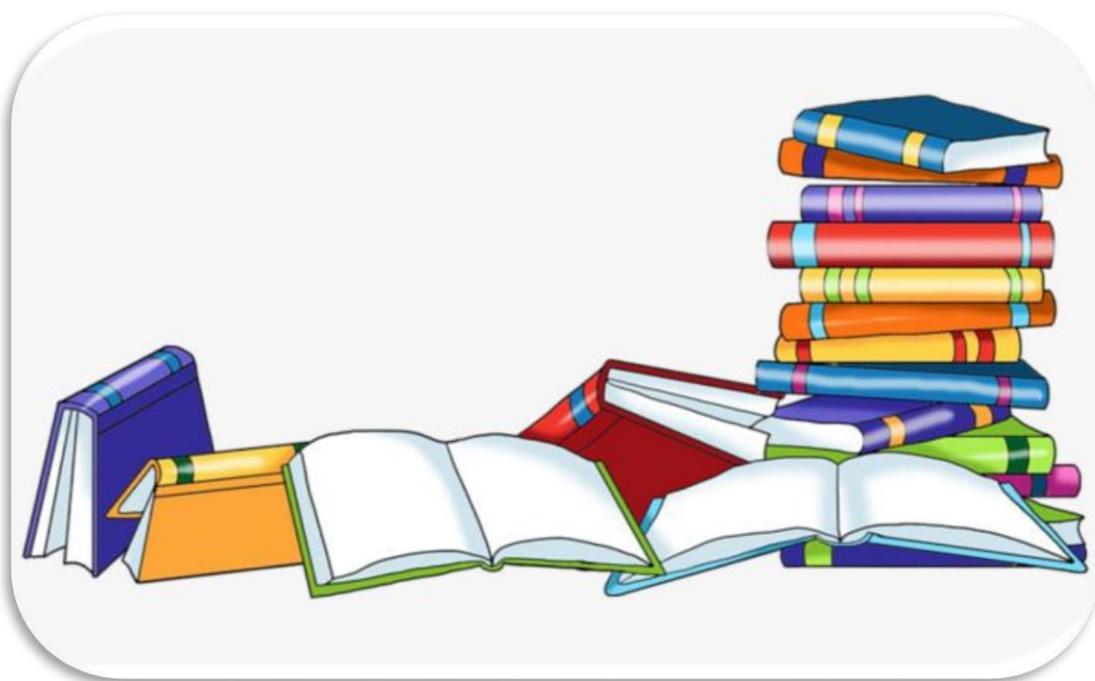
Conforme a Carta de Serviços da Ouvidoria do Senado do Senado Federal, Ouvidorias são instrumentos de participação e de exercício da democracia presentes em diferentes níveis de governo. Elas representam uma importante ferramenta de gestão que, por meio de informações recebidas da população, ajudam a identificar desserviços, bem como bons exemplos na prestação dos serviços públicos, atuando, também, como uma fonte mediadora entre a população e as administrações. As ouvidorias são legitimadas como instâncias valiosas para a gestão, subsidiando ainda a formulação, a implementação e a avaliação de atuais e de novas gestões, o que propicia a elaboração e o aperfeiçoamento de suas perspectivas e ações.

Na elaboração do texto constitucional de 1988, conhecido como Constituição “Cidadã”, e, num período de redemocratização no Brasil, sob perspectivas da efetividade da participação popular, no sentido mais amplo do termo, ficava clara a abertura definitiva da administração à participação de todos, como podemos notar no inciso XXXIII do artigo 5º; “têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas as exceções;[...]”; e, no § 3º do artigo 37, o qual prevê que “A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando sobre, entre outras questões, reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, manifestações sobre a garantia da manutenção de serviços de atendimento ao usuário, sobre o controle da qualidade dos serviços prestados [...] etc.”

Já em 2012, entra em vigor a Lei nº 12.527/2011, Lei Geral de Acesso à Informação – LAI - que, com o objetivo de garantir definitivamente ao cidadão o pleno conhecimento acerca das ações do governo, missão e objetivos dos órgãos que o compõem, passa a definir quais informações são acessíveis e não acessíveis, fixar prazos para tratamento de solicitações, criar procedimentos para recursos, bem como condições para o cumprimento da lei.

Sob as constantes demandas trazidas pela população em geral, considerando-se a rápida informatização de informações, a administração pública, mesmo já legalmente bem estruturada para tratar do manejo das informações públicas, buscou, por meio da Lei nº 13.460/2017, cuidar da participação, da proteção e da defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, sobretudo levando em consideração o caráter informativo de suas ações, conforme descrito, a exemplo, em seu artigo 7º e § 1º, que “Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário”, a qual deve informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

2. CONCEITOS



- I - **USUÁRIO**: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II - **SERVIÇO PÚBLICO**: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III - **AGENTE PÚBLICO**: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV - **MANIFESTAÇÕES**: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- V - **RECLAMAÇÃO**: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- VI - **DENÚNCIA**: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- VII - **SUGESTÃO**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- VIII - **ELOGIO**: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- IX - **SOLICITAÇÃO**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

3. OUVIDORIA GERAL DO PODER EXECUTIVO



A Ouvidoria Geral do Poder Executivo, vinculada à Secretaria de Administração e Finanças, é o órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

4. OUVIDOR GERAL



A Ouvidoria do Município de Cruzaltense, cujas origens remontam a 2017, encontra-se em fase de consolidação, com constantes adaptações e implementações visando melhor atender as demandas.

Por meio da **Portaria 65/2020** foi designado o servidor **Ismael Bazanella**, para atuar como Ouvidor Geral do Poder Executivo.

A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral é composta por dois servidores, sendo um titular e outro substituto, recrutados no quadro de pessoal do Poder Executivo e designados pelo Prefeito.

Atualmente foram designados os seguintes servidores para integrarem a Ouvidoria – Geral do Poder Executivo:

I – Titular: ISMAEL BAZANELLA, Matrícula nº 327

II Substituto: CRISTIANE ROMANOSKI, Matrícula nº 326

São requisitos para ser integrante da Ouvidoria Geral:

- I - integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;
- II - ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- III - não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;
- IV - não estar respondendo processo administrativo;
- V - não ter sido condenado em processo administrativo nos últimos cinco anos;
- VI - estar investido em cargo de provimento efetivo e estável; preferencialmente com capacitação específica para exercício das atribuições.
- VII - as atribuições do cargo do(s) servidor(es) devem ter relação com as atividades a serem exercidas.

Quando ocorrer afastamento ou impedimento legal do titular da Ouvidoria Geral, o substituto o substituirá.

Os integrantes da Ouvidoria Geral são designados pelo período de dois anos podendo ser reconduzido por períodos iguais e sucessivos. Após este período, se não houver a designação de novos integrantes, no prazo máximo de 10 dias, e desde que não haja manifestação em contrário, os integrantes atuais ficarão automaticamente reconduzidos.

A Ouvidoria Geral possui as seguintes prerrogativas:

- I - autonomia e independência funcional;
- II - recondução ao cargo, por igual ou sucessivos períodos.
- III - vedação da dispensa imotivada a partir da publicação da portaria de designação, exceto se:

- Sofrer condenação judicial transitada em julgado ou de processo administrativo disciplinar, que lhe impeça o exercício das atribuições regulares;
- Descumprir suas atribuições, reconhecidos em decisão fundamentada do Chefe do Poder Executivo Municipal, após o devido processo legal;
- Pedido voluntário de dispensa do servidor.
- Pedido de exoneração do servidor.
- Qualquer outro motivo que ensejar a vacância do cargo.

O Ouvidor do Poder Executivo é o membro titular da Ouvidoria-Geral.

Compete ao Ouvidor:

- I - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;
- II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da Lei;
- III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;
- IV - recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;
- V - celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

5. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA



São atribuições da Ouvidoria:

- I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;
- II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

6. COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA



Compete à Ouvidoria Geral do Poder Executivo:

- I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;
- III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;
- V - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria deve:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- 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.

7. MISSÃO DA OUVIDORIA



Orientada por princípios e fundamentos previstos no ordenamento jurídico brasileiro, a Ouvidoria tem a missão de ser um canal aberto e direto de comunicação da sociedade com o Município e de fomentar a participação do cidadão no processo de aprimoramento dos serviços.

8. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos da Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei.

No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

A manifestação sobre matéria alheia à competência do órgão ou entidade em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria Geral do Poder Executivo para que faça o encaminhamento adequado.

9. AÇÕES DA OUVIDORIA

Durante o período de 2019, a Ouvidoria Geral do Município desenvolveu diversas ações, entre as quais destacamos:

I – Formulação e expedição de atos relativos ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II – Monitoramento da atuação de ações de ouvidoria quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III – Promoção de políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV – Verificação das informações disponibilizadas pela ouvidoria;

V - Monitoramento da adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

VI – Recebimento, análise e respostas, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II – Elaboração do relatório de gestão, com a consolidação das informações.

10. CANAIS DE ATENDIMENTO



Com o objetivo de facilitar a comunicação entre a sociedade e a Administração, a Ouvidoria disponibiliza diversas formas de contato:

As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I – por meio de formulário eletrônico;
- II – por correspondência convencional;
- III – no posto de atendimento presencial;

e-Ouv

A Ouvidoria é responsável por receber os seguintes tipos de manifestações:

- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.

- ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS: requerimento de adoção de providência.
- RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço prestado.
- DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- SIMPLIFIQUE: solicitação para simplificar serviços prestados.

e-Mail

As demandas de Ouvidoria também são recebidas por meio do endereço eletrônico ouvidoria@cruzaltense.rs.gov.br.

Telefone

As demandas de Ouvidoria também são recebidas por meio de telefone, (54) 3613-6032.

Presencial ou por Via Postal

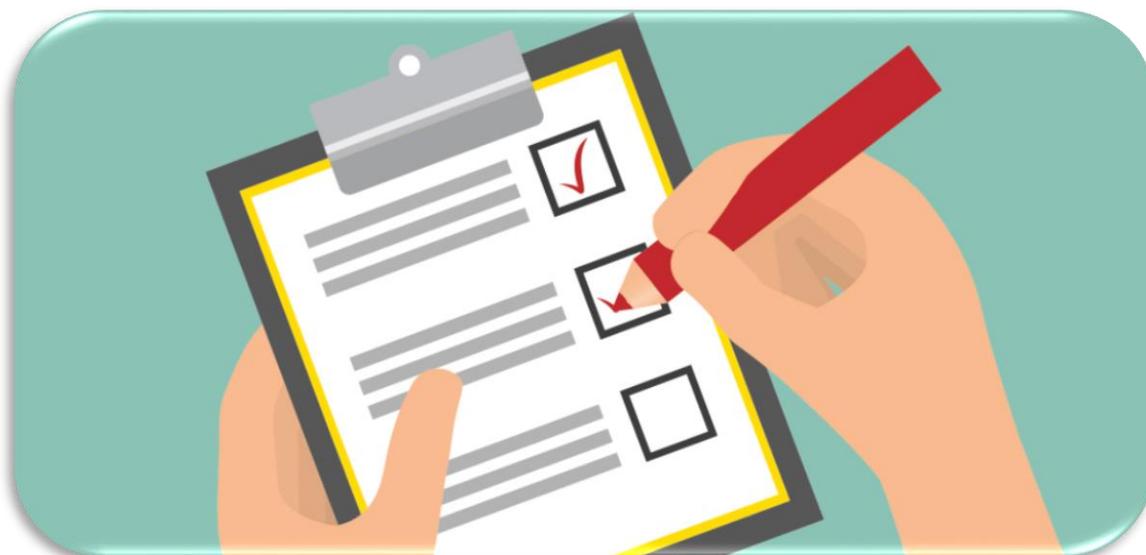
As demandas de Ouvidoria também são recebidas de forma presencial, disponível a qualquer cidadão, de segunda a sexta-feira, das 9h às 11h e das 14h às 16h, no endereço da Ouvidoria.

As eventuais manifestações recebidas por escrito, por telefone, por Via Postal ou em atendimento presencial são inseridas no e-Ouv para tramitação.

e-Sic

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, em sua maioria, por meio do sistema e-Sic, com interface disponível na internet em www.cruzaltense.rs.gov.br.

11. REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO



Para o registro de qualquer manifestação na Ouvidoria, não é exigido qualquer tipo de documento de identificação do cidadão, mas é importante o fornecimento de algumas informações, como nome e uma forma de contato para que o cadastro não seja anônimo e a resposta seja enviada. Informações de perfis, como gênero, UF, faixa etária e escolaridade, são solicitadas pela Ouvidoria de forma a alimentar os relatórios de gestão e promover o controle social por meio da participação popular.

12. PRAZOS DE ATENDIMENTOS



A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta dias) contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

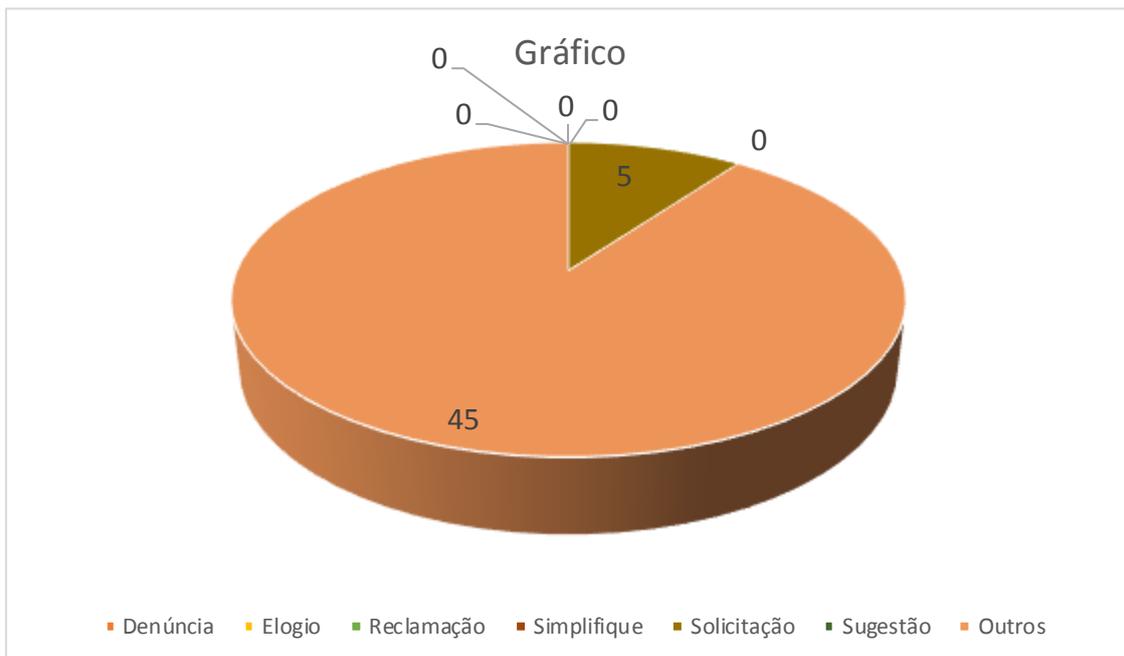
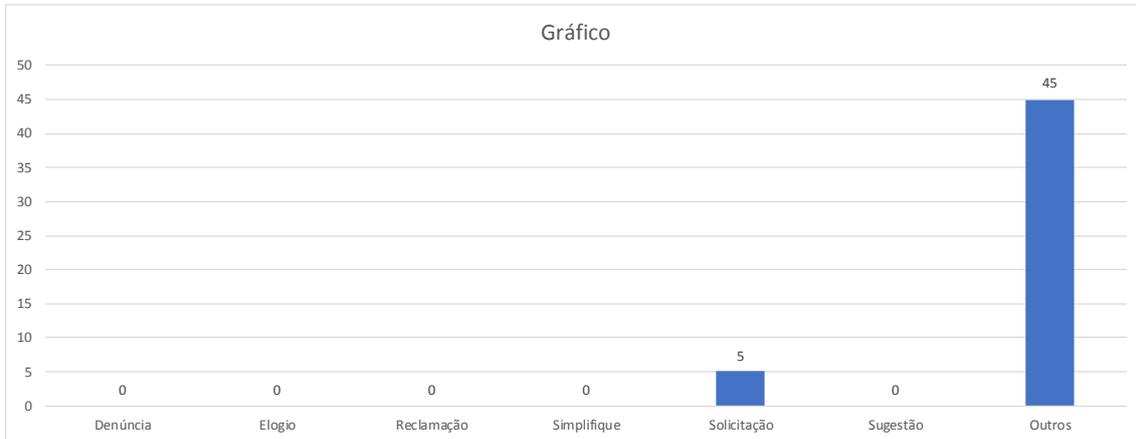
Já para as solicitações com base na Lei de Acesso à informação – LAI, de acordo com o seu artigo 11, o órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder a informação de imediato e, não sendo possível conceder esse tipo de acesso, deverá fazê-lo em prazo não superior a 20 (vinte) dias. Esse prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

13. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS



Durante o período em análise, foram recebidas o total de **50** manifestações. Abaixo, apresentamos os gráficos com os tipos de abordagem das manifestações registradas na Ouvidoria:

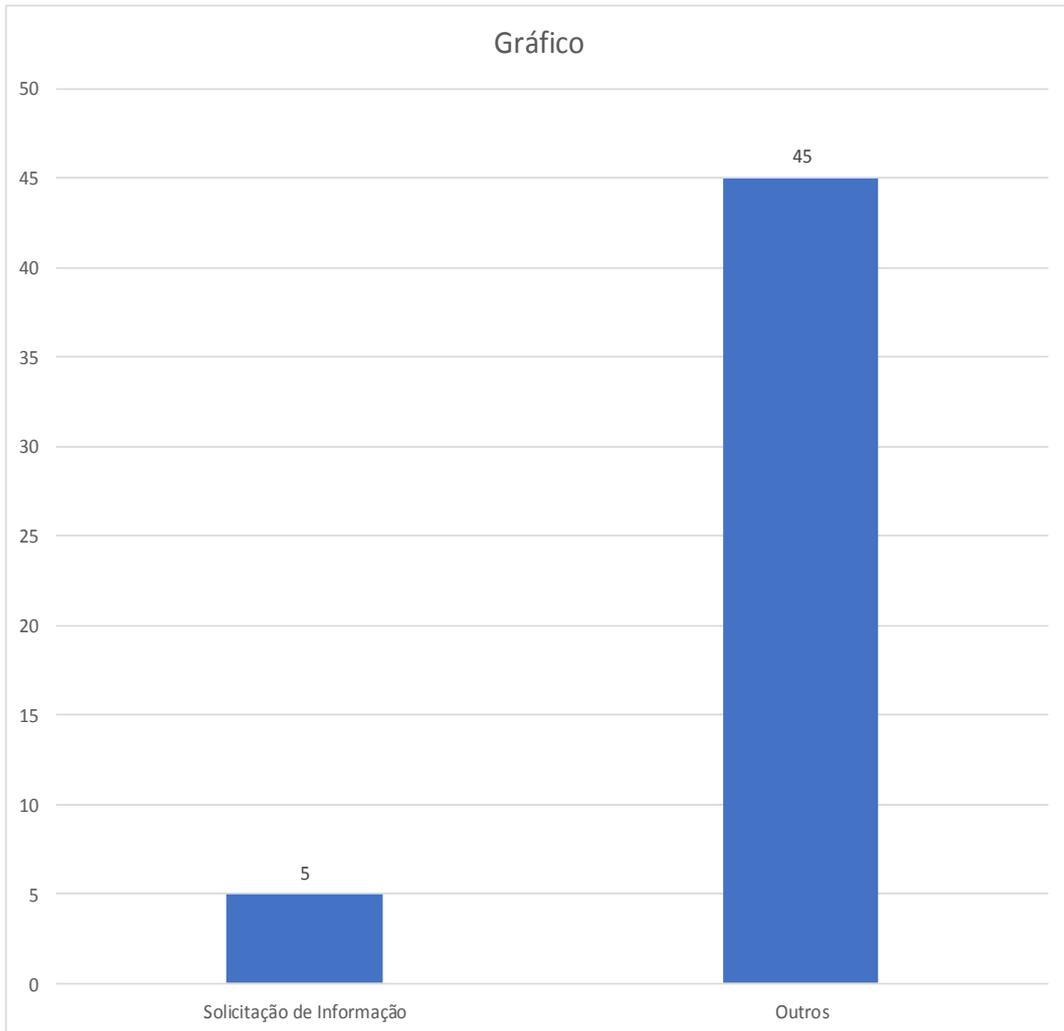
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncia													0
Elogio													0
Reclamação													0
Simplifique													0
Solicitação	1					2		1	1				5
Sugestão													0
Outros				1	2	2	3	3	8	9	8	9	45
TOTAL	1	0	0	1	2	4	3	4	9	9	8	9	50

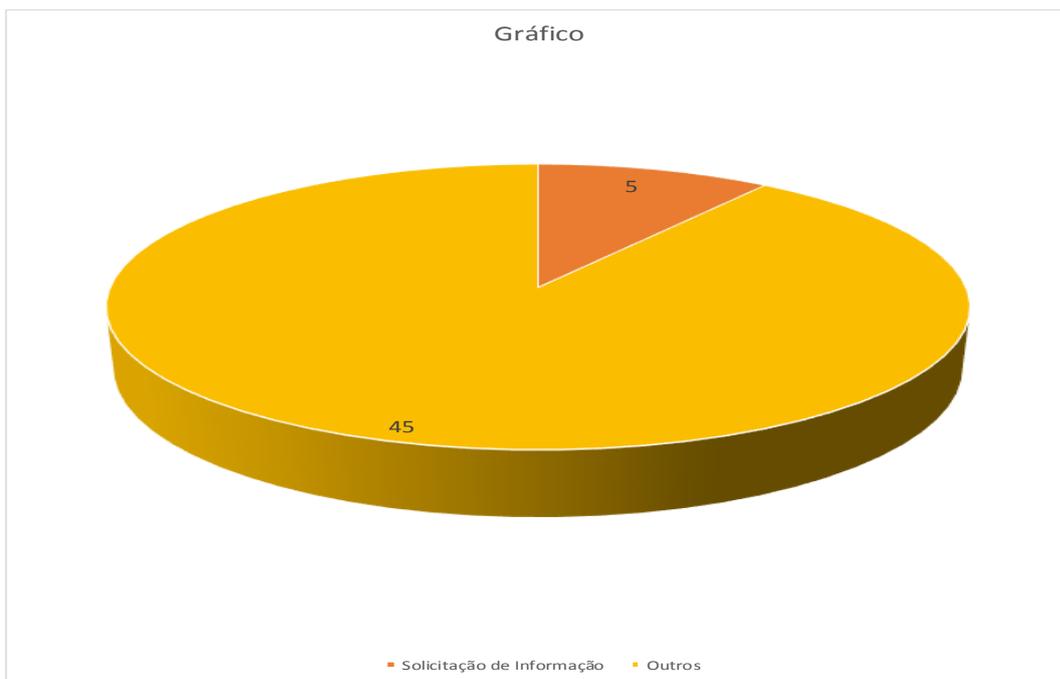


14. TIPOS DE ASSUNTOS REGISTRADOS- NÚMEROS

Abaixo, apresentamos os gráficos com os assuntos mais abordados nas manifestações registradas na Ouvidoria no período em exame.

MOTIVOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação de Informação	1					2		1	1				5
Outros				1	2	2	3	3	8	9	8	9	45
													0
TOTAL	1	0	0	1	2	4	3	4	9	9	8	9	50



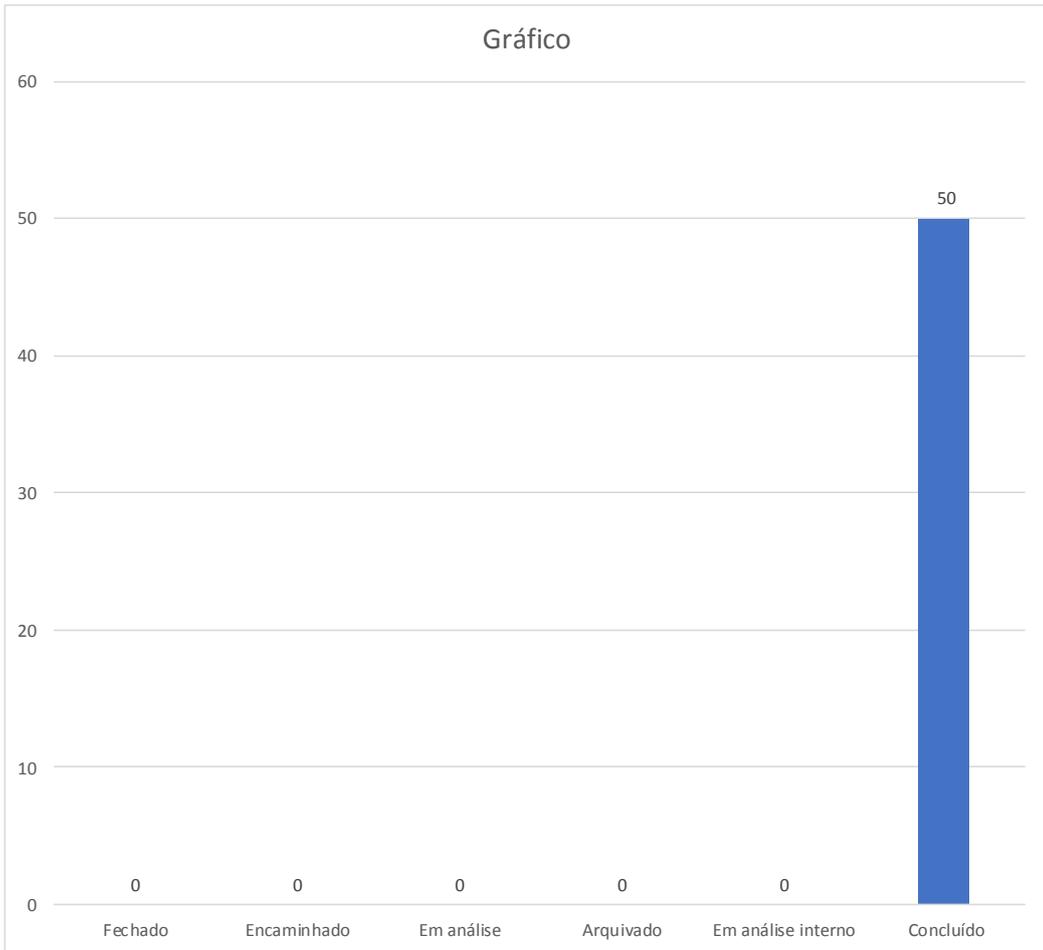


15. STATUS DA DEMANDA

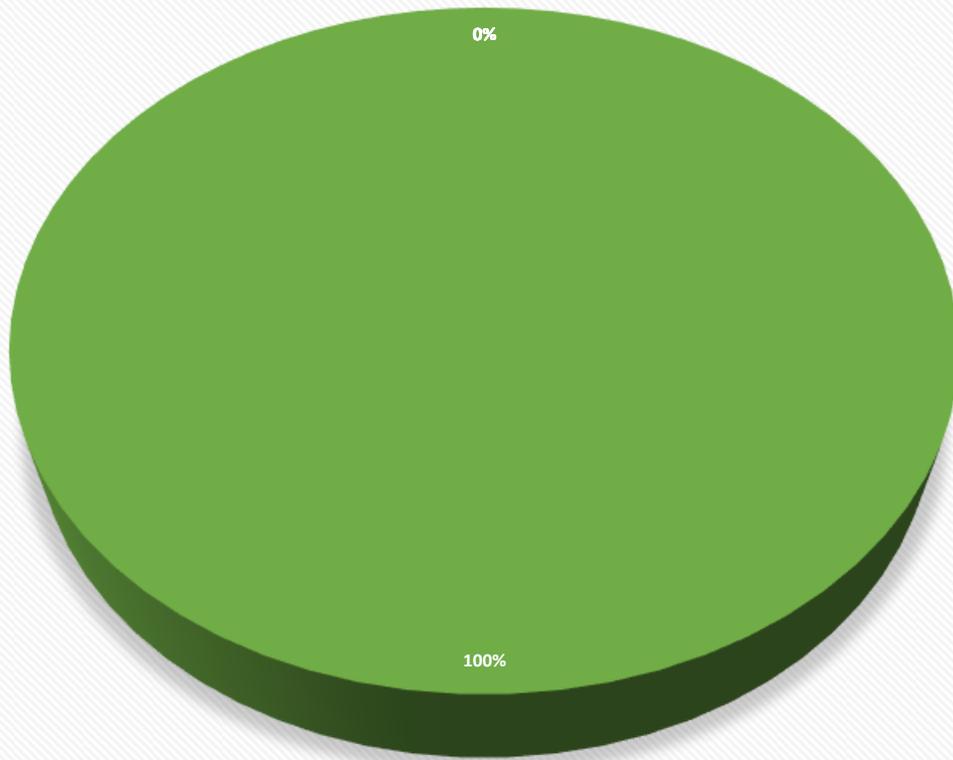
No período em análise, a demanda da Ouvidoria apresenta um cenário positivo referente ao “status” da demanda, indicando que 100% das demandas estão concluídas, significando que a demanda já foi respondida pela área competente e que a mesma já foi informada ao cidadão reclamante.

STATUS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Fechado													0
Encaminhado													0
Em análise													0
Arquivado													0
Em análise interno													0
Concluído	1	0	0	1	2	4	3	4	9	9	8	9	50
TOTAL	1	0	0	1	2	4	3	4	9	9	8	9	50

Gráfico

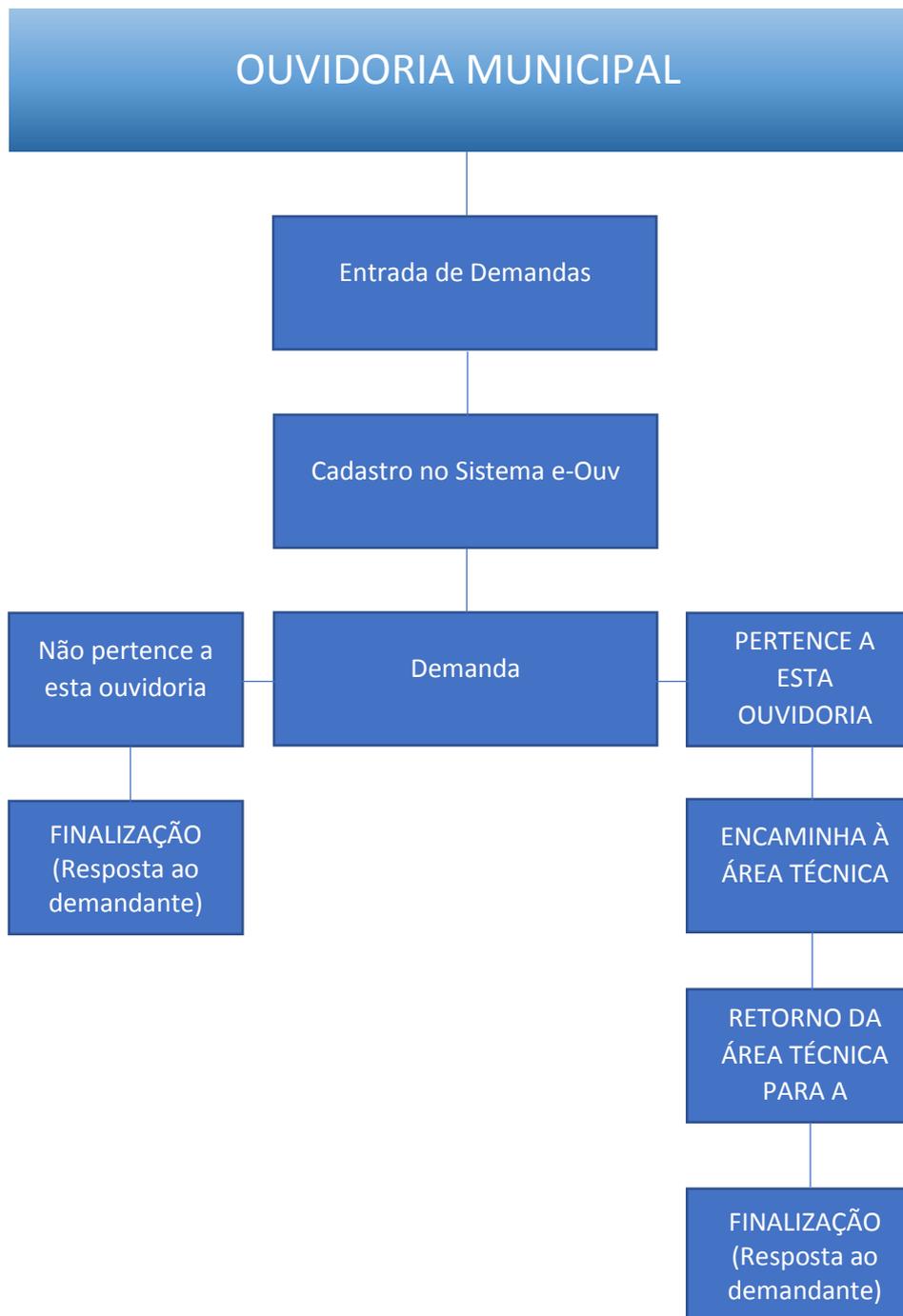


Gráfico



■ Fechado ■ Encaminhado ■ Em análise ■ Arquivado ■ Em análise interno ■ Concluído

16. FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final;
- V - ciência ao usuário.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto de 30 dias, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

Esgotado o prazo sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

O órgão competente encaminhará à Ouvidoria Geral do Poder Executivo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

17. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Nada a constar.

18. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Em todos os casos a Administração procurou atender de imediato às manifestações.

19. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se através dos dados apresentados no Relatório da Ouvidoria que esta tem exercido um importante papel de intercâmbio e apoio, junto ao Município. Há uma análise criteriosa das manifestações recebidas na busca de providências cabíveis junto à gestão, consolidando o atendimento as pessoas e a acessibilidade universal por meio do acolhimento e da agilidade no encaminhamento da demanda.

Foi realizado no ano de 2019 ampla divulgação da Ouvidoria pelo Município, com a confecção de um Banner que foi inserido no Portal de Cruzaltense, para promover e fortalecer a “Ouvidoria” junto à população. Pois necessita de maior participação dos cidadãos do município.

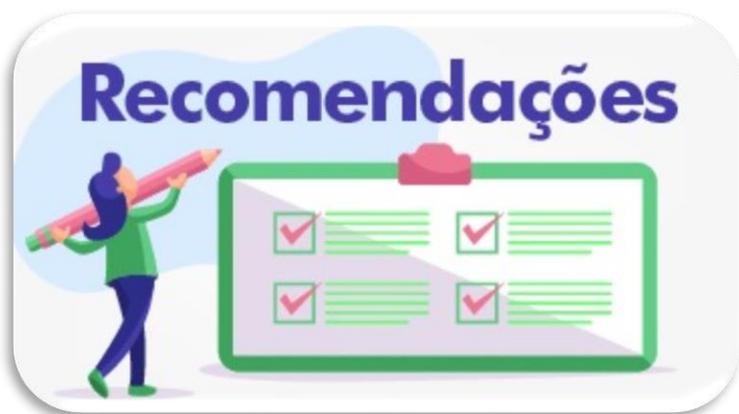
Até o momento não foram implementadas pesquisas específicas (serviço por serviço) para verificar o grau de satisfação dos cidadãos atendidos pela Ouvidoria, informando a resposta dos problemas manifestados, a fim de que a Ouvidoria Municipal obtenha um melhor resultado.

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria encontra-se adequadamente estruturada para atendimento das demandas, mas ainda há necessidade de aprimoramentos essenciais.

Houve avanço considerável para melhor estruturação da unidade, o que deverá trazer impactos mais perceptíveis doravante.

Atualmente, a Ouvidoria atua como um canal de escuta qualificada entre cidadão e órgãos, promove a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade e ainda aprimora os procedimentos de trabalho. Esse canal de Ouvidoria ganha cada vez mais espaço, pois o cidadão se torna cada vez mais participativo.

20. RECOMENDAÇÕES



Com base na legislação em vigor e manifestações encaminhadas a esta Ouvidoria, recomenda-se o seguinte:

01 – Avaliação dos serviços prestados

Os órgãos (Secretarias / Setores / Unidades) deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV – quantidade de manifestações de usuários;

V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

A avaliação deverá ser realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Conforme definido em lei, esta avaliação não será realizada pela Ouvidoria Geral. Cada Secretaria / Órgão / Unidade deverá adotar providencias para a sua execução.

Os resultados estatísticos deverão ser disponibilizados no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.

O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

02 – Carta de Serviços

Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos do artigo 7º da Lei 13.460/2017;

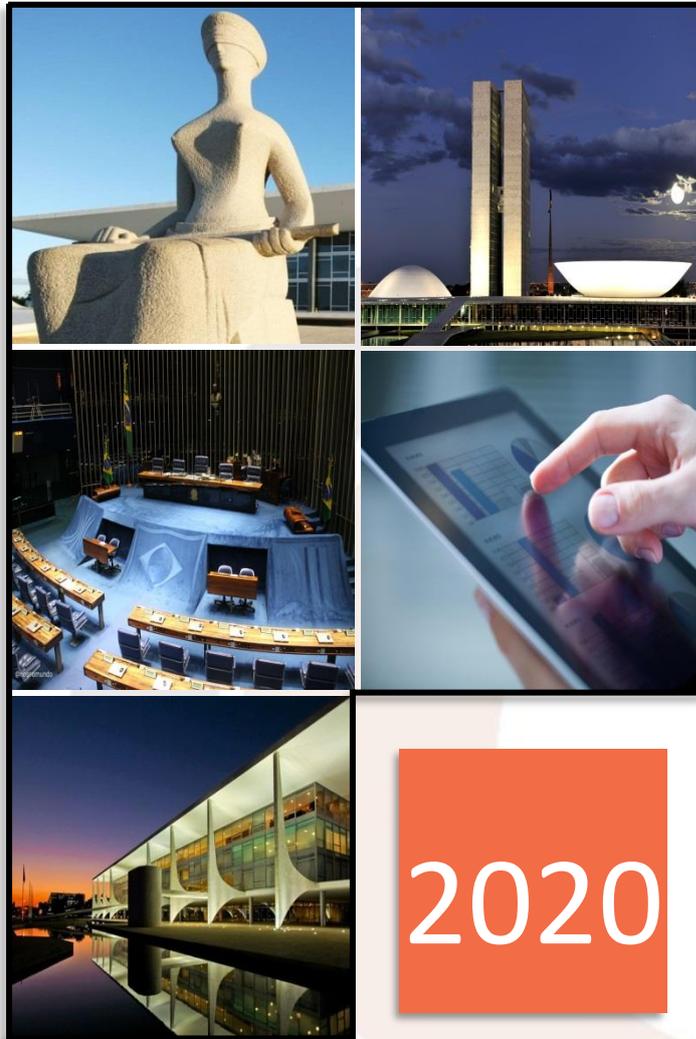
Cruzaltense, RS, 01/10/2020.

Ismael Bazanella
Ouvidor Geral

Kely José Longo
Prefeito

The logo for DOOP, featuring the letters 'd', 'o', 'o', and 'p' in a stylized, lowercase font. The 'o's are white with a dark outline, and the 'd' and 'p' are dark with a white outline. The logo is set against a solid orange square background.

doop



2020

Pesquisa Administrativa

CRUZALTENSE-RS

DOOP CONSULTORIA EM GESTÃO PÚBLICA E PESQUISAS LTDA

Rua Borges de Medeiros 440 - Sala 03 - Centro - Nonoai-RS

Fone: (54) 3362 1162 / (54) 99695 0888

Email: contato@dooppesquisas.com.br

Conselho Regional de Estatística - Registro nº 8370

Metodologia

Objetivo

Levantar junto aos eleitores da área em estudo, opiniões relacionadas a assuntos administrativos e de definição de prioridades.

Localidade

Cruzaltense - RS .

Período de Campo

02/03/2020 até 03/03/2020

Universo

197 5 pessoas

Amostra

237 entrevistados

Margem de Erro

5.98 % para mais ou para menos, com um intervalo de confiança de 95%.

Coleta de Dados

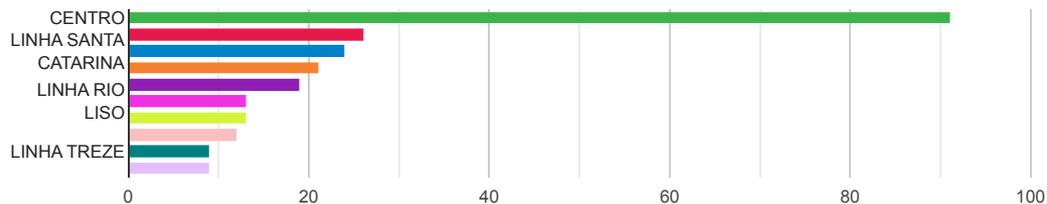
Entrevistas pessoais realizadas através de questionários estruturados de acordo com os objetivos da pesquisa que utiliza um moderno Sistema Eletrônico de Coleta de Dados executado em um dispositivo móvel. As entrevistas foram realizadas por uma equipe de entrevistadores devidamente treinada para abordagem deste tipo de público.

Apresentação dos Resultados

Pesquisa de definição de prioridades.

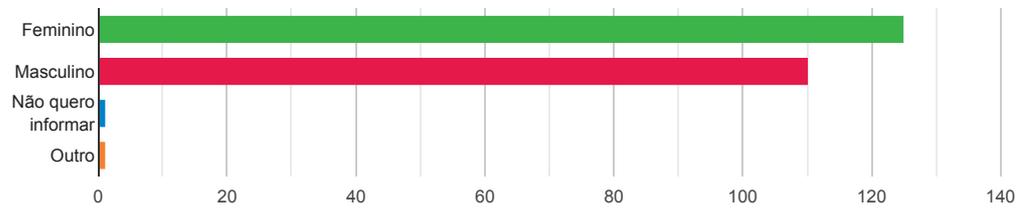
CRUZALTENSE - 237 votos

1) Locais



CENTRO	91 votos 38.4 %
COMUNIDADE SÃO ROQUE	26 votos 11.0 %
LINHA SANTA CATARINA	24 votos 10.1 %
COMUNIDADE SANTA CRUZ	21 votos 8.9 %
COMUNIDADE LINHA PROGRESSO	19 votos 8.0 %
LINHA RIO LISO	13 votos 5.5 %
COMUNIDADE COXILHA SECA	13 votos 5.5 %
COMUNIDADE NOSSA SENHORA DE LOURDES	12 votos 5.1 %
LINHA TREZE	9 votos 3.8 %
COMUNIDADE LINHA NOVE	9 votos 3.8 %

2) Qual seu sexo?



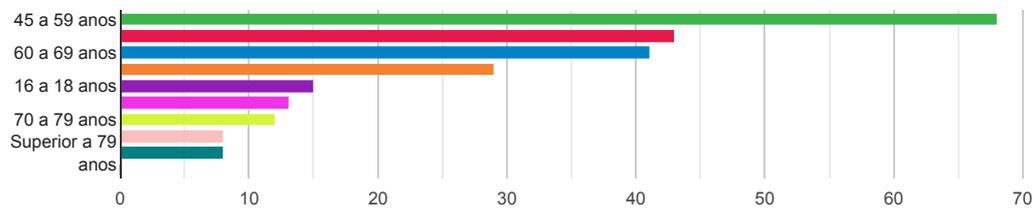
Feminino | 125 votos | 52.7 %

Masculino | 110 votos | 46.4 %

Não quero informar | 1 votos | 0.4 %

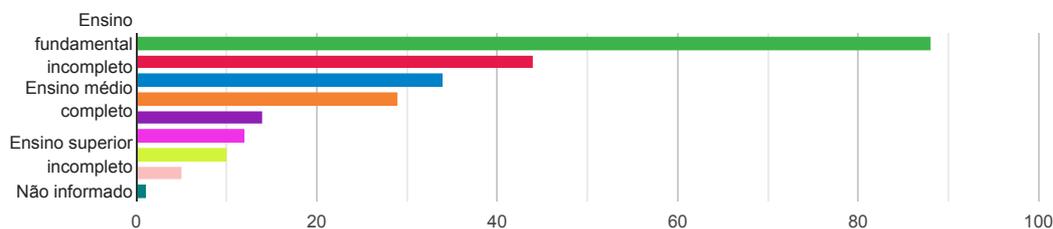
Outro | 1 votos | 0.4 %

3) Qual sua idade?



45 a 59 anos	68 votos	28.7 %
35 a 44 anos	43 votos	18.1 %
60 a 69 anos	41 votos	17.3 %
25 a 34 anos	29 votos	12.2 %
16 a 18 anos	15 votos	6.3 %
21 a 24 anos	13 votos	5.5 %
70 a 79 anos	12 votos	5.1 %
18 a 20 anos	8 votos	3.4 %
Superior a 79 anos	8 votos	3.4 %
Não informado	0 votos	0.0 %

4) Qual seu grau de escolaridade?



Ensino fundamental incompleto | 88 votos | 37.1 %

Ensino fundamental completo | 44 votos | 18.6 %

Ensino médio incompleto | 34 votos | 14.3 %

Ensino médio completo | 29 votos | 12.2 %

Analfabeto | 14 votos | 5.9 %

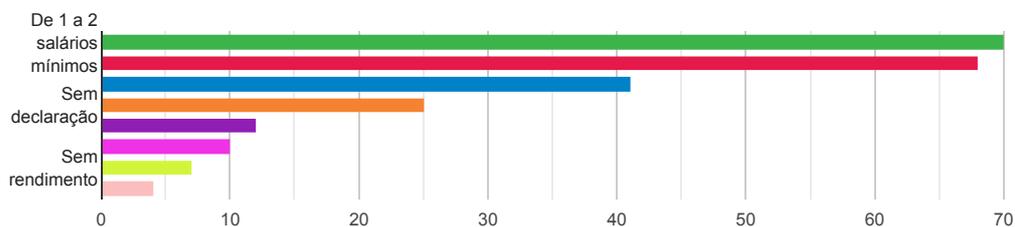
Ensino superior completo | 12 votos | 5.1 %

Ensino superior incompleto | 10 votos | 4.2 %

Lê e escreve | 5 votos | 2.1 %

Não informado | 1 votos | 0.4 %

5) Qual sua renda familiar?



De 1 a 2 salários mínimos | 70 votos | 29.5 %

De 2 a 3 salários mínimos | 68 votos | 28.7 %

De 1/2 a 1 salário mínimo | 41 votos | 17.3 %

Sem declaração | 25 votos | 10.5 %

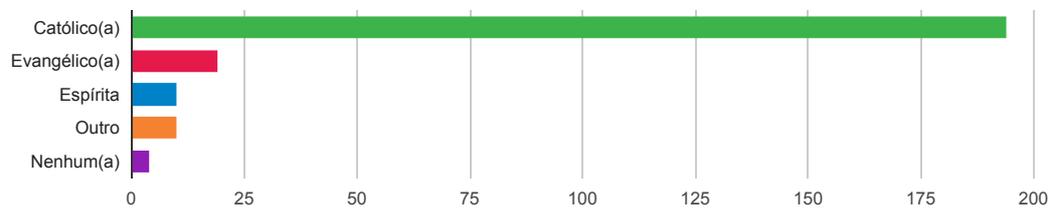
De 3 a 5 salários mínimos | 12 votos | 5.1 %

De 0 a 1/2 salário mínimo | 10 votos | 4.2 %

Sem rendimento | 7 votos | 3.0 %

Mais de 5 salários mínimos | 4 votos | 1.7 %

6) Com qual denominação/segmento religioso o(a) Sr(a) se identifica?



Católico(a) | 194 votos | 81.9 %

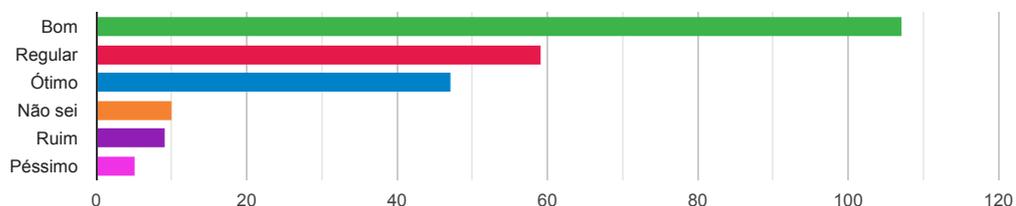
Evangélico(a) | 19 votos | 8.0 %

Espírita | 10 votos | 4.2 %

Outro | 10 votos | 4.2 %

Nenhum(a) | 4 votos | 1.7 %

7) Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho desenvolvido pela Secretaria da Saúde de seu município?



Bom | 107 votos | 45.1 %

Regular | 59 votos | 24.9 %

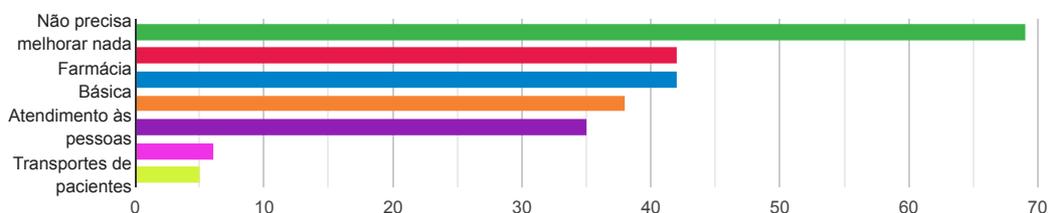
Ótimo | 47 votos | 19.8 %

Não sei | 10 votos | 4.2 %

Ruim | 9 votos | 3.8 %

Péssimo | 5 votos | 2.1 %

8) Em relação aos Serviços da Secretaria da Saúde de seu município, o(a) que o Sr(a) considera importante melhorar?



Não precisa melhorar nada | 69 votos | 29.1 %

Exames e consultas | 42 votos | 17.7 %

Farmácia Básica | 42 votos | 17.7 %

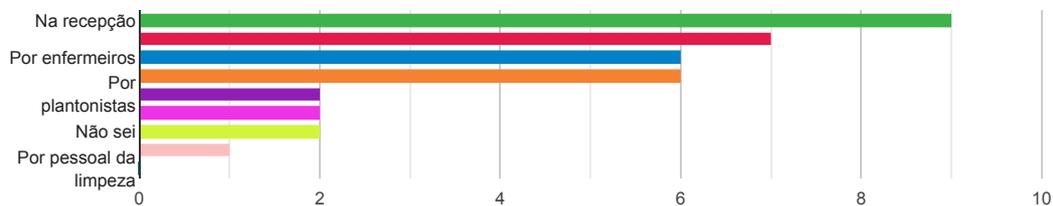
Não sei | 38 votos | 16.0 %

Atendimento às pessoas | 35 votos | 14.8 %

Programas de Prevenção | 6 votos | 2.5 %

Transportes de pacientes | 5 votos | 2.1 %

9) Atendimento às pessoas



Na recepção | 9 votos | 25.7 %

Por médicos | 7 votos | 20.0 %

Por enfermeiros | 6 votos | 17.1 %

Por técnicos(as) em enfermagem | 6 votos | 17.1 %

Por plantonistas | 2 votos | 5.7 %

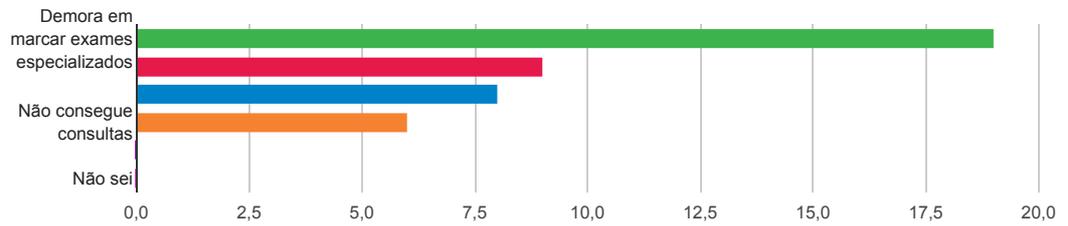
Outro | 2 votos | 5.7 %

Não sei | 2 votos | 5.7 %

Por dentistas | 1 votos | 2.9 %

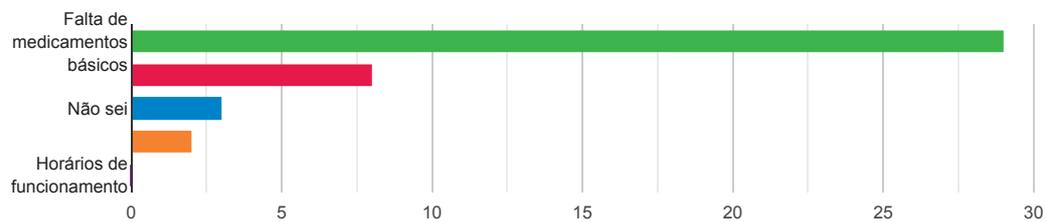
Por pessoal da limpeza | 0 votos | 0.0 %

10) Exames e consultas



Demora em marcar exames especializados	19 votos 45.2 %
Atendimento prestado nos exames e consultas	9 votos 21.4 %
Não consegue os exames necessários	8 votos 19.0 %
Não consegue consultas	6 votos 14.3 %
Outro	0 votos 0.0 %
Não sei	0 votos 0.0 %

11) Farmácia Básica



Falta de medicamentos básicos | 29 votos | 69.0 %

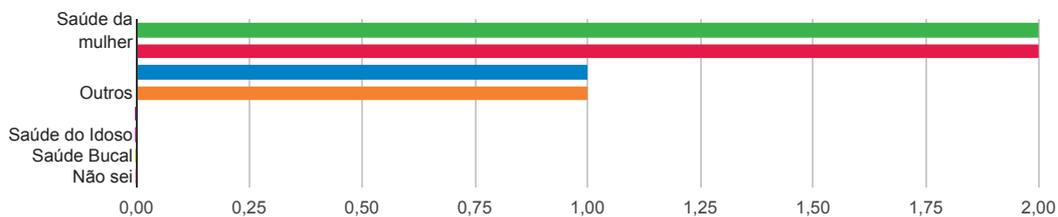
Outros | 8 votos | 19.0 %

Não sei | 3 votos | 7.1 %

Distribuição dos medicamentos | 2 votos | 4.8 %

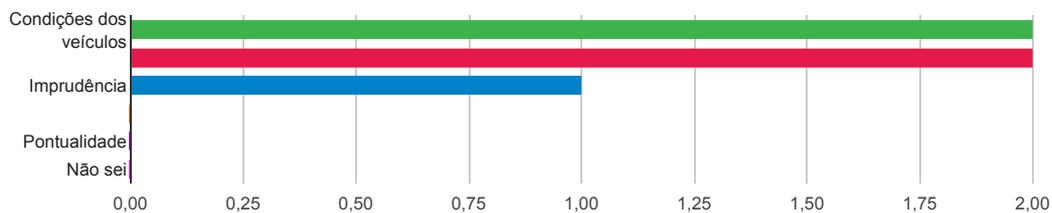
Horários de funcionamento | 0 votos | 0.0 %

12) Programas de Prevenção



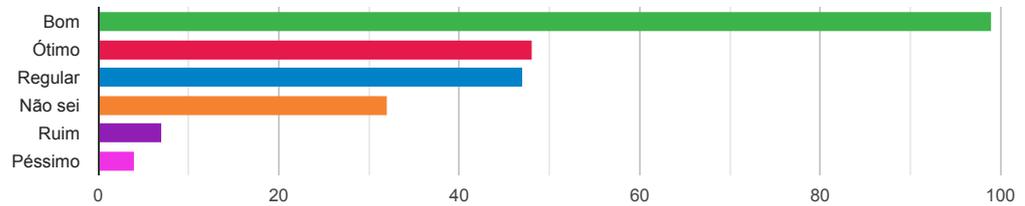
Saúde da mulher	2 votos	33.3 %
Tratamento de água	2 votos	33.3 %
Campanhas de Vacinação	1 votos	16.7 %
Outros	1 votos	16.7 %
Saúde do homem	0 votos	0.0 %
Saúde do Idoso	0 votos	0.0 %
Saúde Bucal	0 votos	0.0 %
Não sei	0 votos	0.0 %

13) Transportes de pacientes



Condições dos veículos	2 votos	40.0 %
Outros	2 votos	40.0 %
Imprudência	1 votos	20.0 %
Atendimento prestado pelos motoristas	0 votos	0.0 %
Pontualidade	0 votos	0.0 %
Não sei	0 votos	0.0 %

14) Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho da Secretaria de Educação, Esporte e Lazer de seu município?



Bom | 99 votos | 41.8 %

Ótimo | 48 votos | 20.3 %

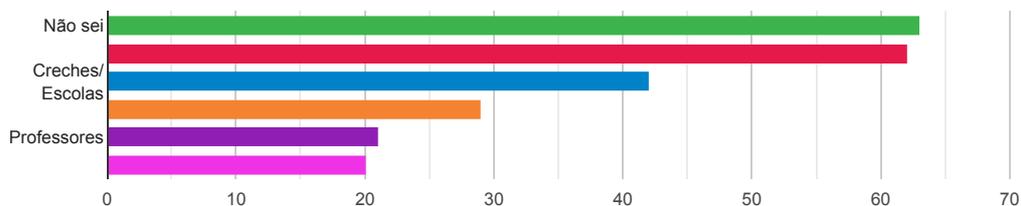
Regular | 47 votos | 19.8 %

Não sei | 32 votos | 13.5 %

Ruim | 7 votos | 3.0 %

Péssimo | 4 votos | 1.7 %

15) Em relação aos Serviços da Secretaria da Educação, Cultura e Esportes de seu município, o que o(a) Sr(a) considera importante melhorar?



Não sei | 63 votos | 26.6 %

Não precisa melhorar nada | 62 votos | 26.2 %

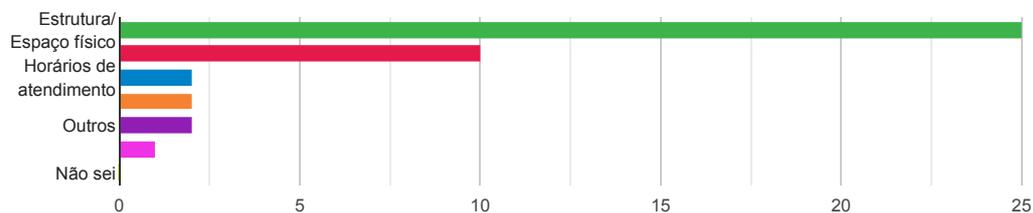
Creches/Escolas | 42 votos | 17.7 %

Transporte Escolar | 29 votos | 12.2 %

Professores | 21 votos | 8.9 %

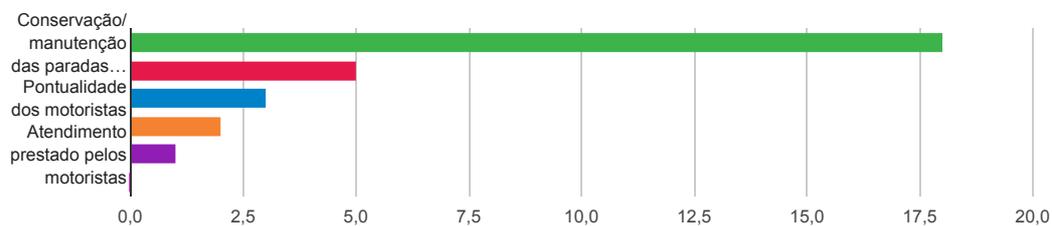
Material Pedagógico | 20 votos | 8.4 %

16) Creches/Escolas



Estrutura/ Espaço físico	25 votos	59.5 %
Acesso a vagas	10 votos	23.8 %
Horários de atendimento	2 votos	4.8 %
Qualidade na alimentação escolar	2 votos	4.8 %
Outros	2 votos	4.8 %
Segurança em horários de aula	1 votos	2.4 %
Não sei	0 votos	0.0 %

17) Transporte Escolar



Conservação/manutenção das paradas de ônibus | 18 votos | 62.1 %

Condições dos veículos | 5 votos | 17.2 %

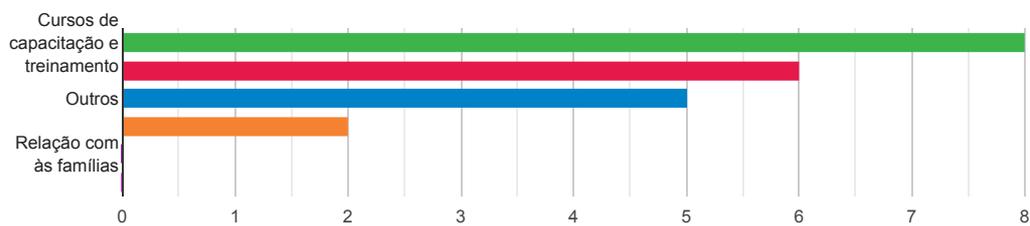
Pontualidade dos motoristas | 3 votos | 10.3 %

Outros | 2 votos | 6.9 %

Atendimento prestado pelos motoristas | 1 votos | 3.4 %

Não sei | 0 votos | 0.0 %

18) Professores



Cursos de capacitação e treinamento | 8 votos | 38.1 %

Valorização do professor | 6 votos | 28.6 %

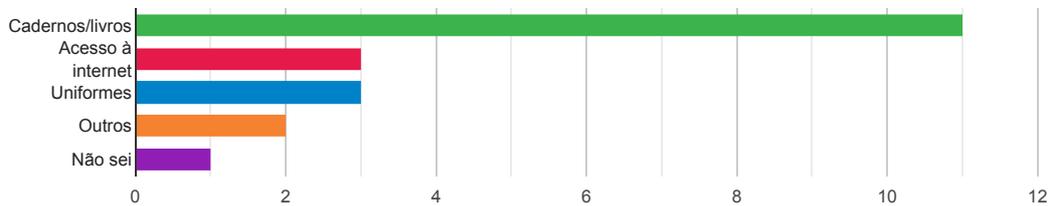
Outros | 5 votos | 23.8 %

Relação com os alunos | 2 votos | 9.5 %

Relação com às famílias | 0 votos | 0.0 %

Não sei | 0 votos | 0.0 %

19) Material Pedagógico



Cadernos/livros | 11 votos | 55.0 %

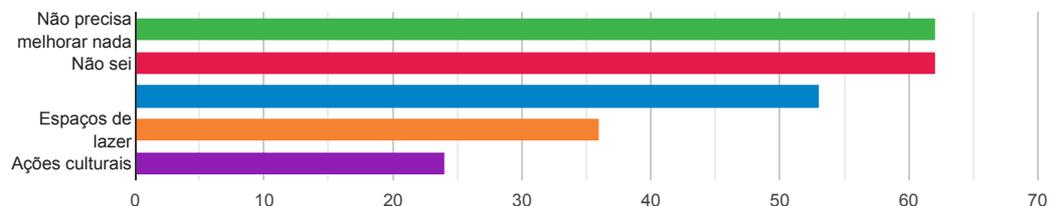
Acesso à internet | 3 votos | 15.0 %

Uniformes | 3 votos | 15.0 %

Outros | 2 votos | 10.0 %

Não sei | 1 votos | 5.0 %

20) Em relação aos serviços de Esporte e Lazer em seu município, o que o(a) Sr(a) considera importante melhorar?



Não precisa melhorar nada | 62 votos | 26.2 %

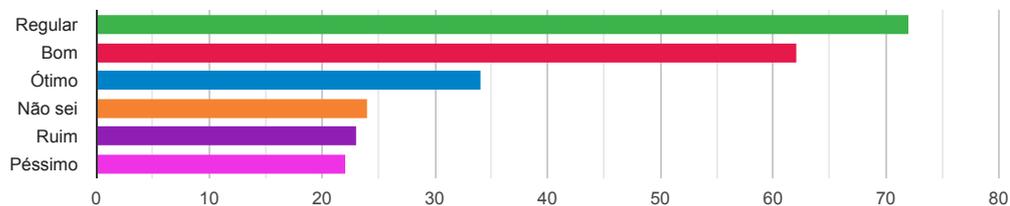
Não sei | 62 votos | 26.2 %

Programas de incentivo à prática esportiva | 53 votos | 22.4 %

Espaços de lazer | 36 votos | 15.2 %

Ações culturais | 24 votos | 10.1 %

21) Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho da Secretaria de Obras Públicas de seu município?



Regular | 72 votos | 30.4 %

Bom | 62 votos | 26.2 %

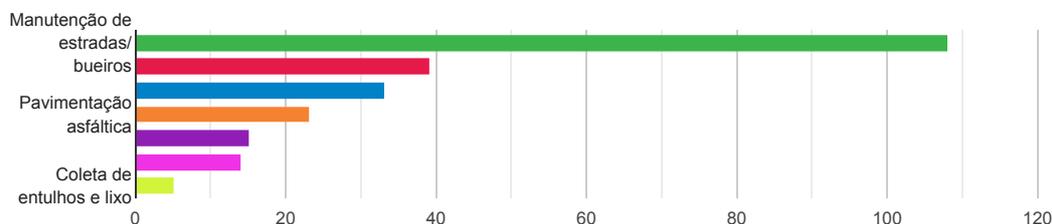
Ótimo | 34 votos | 14.3 %

Não sei | 24 votos | 10.1 %

Ruim | 23 votos | 9.7 %

Péssimo | 22 votos | 9.3 %

22) Em relação aos Serviços da Secretaria de Obras e Habitação de seu município, o que o(a) Sr(a) considera importante melhorar?



Manutenção de estradas/bueiros | 108 votos | 45.6 %

Não sei | 39 votos | 16.5 %

Não precisa melhorar nada | 33 votos | 13.9 %

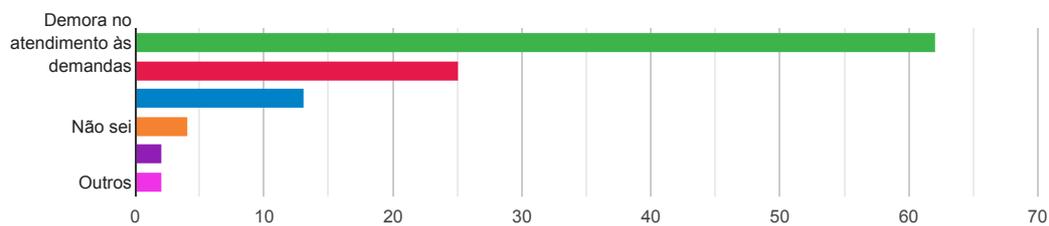
Pavimentação asfáltica | 23 votos | 9.7 %

Funcionários | 15 votos | 6.3 %

Conservação de vias e obras públicas | 14 votos | 5.9 %

Coleta de entulhos e lixo | 5 votos | 2.1 %

23) Manutenção de estradas/bueiros



Demora no atendimento às demandas | 62 votos | 57.4 %

Agilidade por parte dos funcionários | 25 votos | 23.1 %

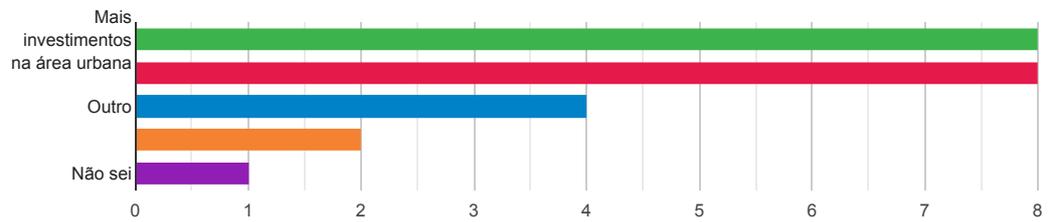
Equipamento para atendimentos | 13 votos | 12.0 %

Não sei | 4 votos | 3.7 %

Serviços de sinalização | 2 votos | 1.9 %

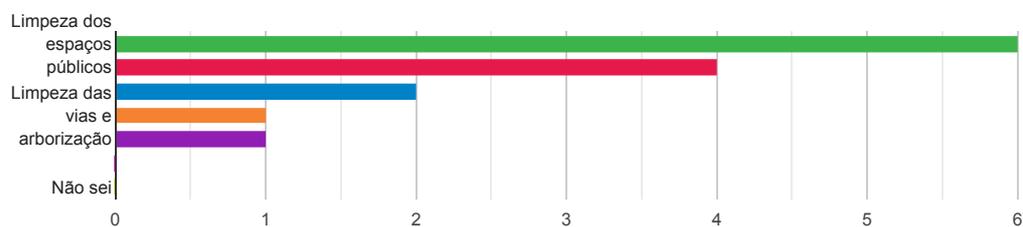
Outros | 2 votos | 1.9 %

24) Pavimentação asfáltica



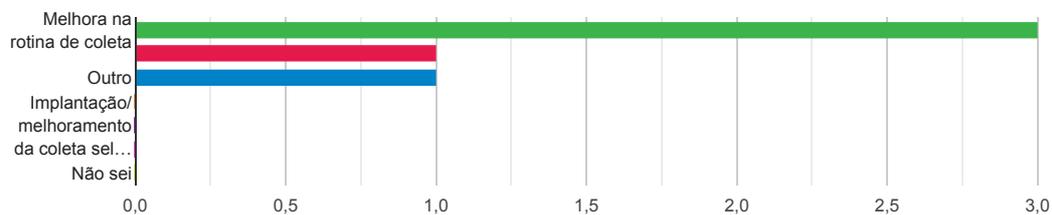
Mais investimentos na área urbana	8 votos 34.8 %
Manutenção das vias asfaltadas	8 votos 34.8 %
Outro	4 votos 17.4 %
Necessidade de equipamentos para realização dos trabalhos	2 votos 8.7 %
Não sei	1 votos 4.3 %

25) Conservação de vias e obras públicas



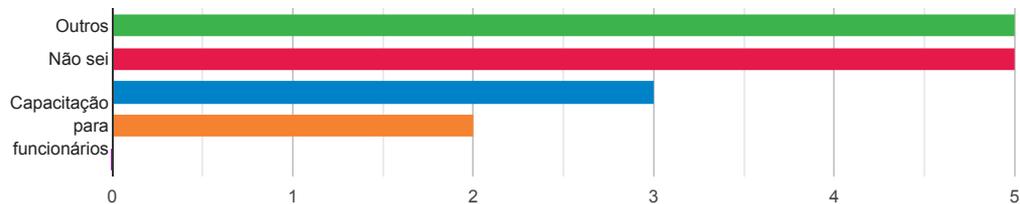
Limpeza dos espaços públicos	6 votos 42.9 %
Serviços de melhoramento a parques e praças	4 votos 28.6 %
Manutenção e serviços de sinalização	2 votos 14.3 %
Limpeza das vias e arborização	1 votos 7.1 %
Outros	1 votos 7.1 %
Segurança em espaços públicos	0 votos 0.0 %
Não sei	0 votos 0.0 %

26) Coleta de entulhos e lixo



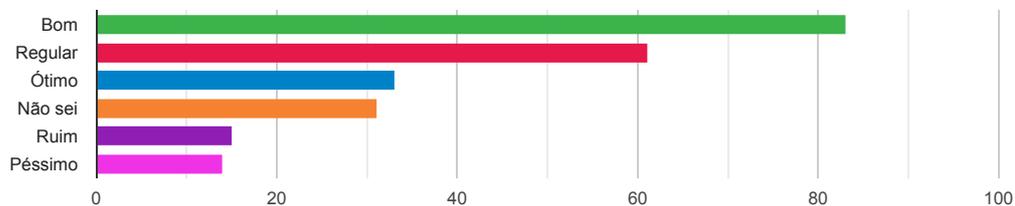
Melhora na rotina de coleta	3 votos 60.0 %
Prestação dos serviços por funcionários	1 votos 20.0 %
Outro	1 votos 20.0 %
Melhora no roteiro de coleta	0 votos 0.0 %
Implantação/melhoramento da coleta seletiva	0 votos 0.0 %
Campanhas de conscientização da comunidade	0 votos 0.0 %
Não sei	0 votos 0.0 %

27) Funcionários



Outros	5 votos	33.3 %
Não sei	5 votos	33.3 %
Agilidade no desempenho das tarefas	3 votos	20.0 %
Capacitação para funcionários	2 votos	13.3 %
Cumprimento de horários	0 votos	0.0 %

28) Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho do Departamento de Urbanismo de seu município?



Bom | 83 votos | 35.0 %

Regular | 61 votos | 25.7 %

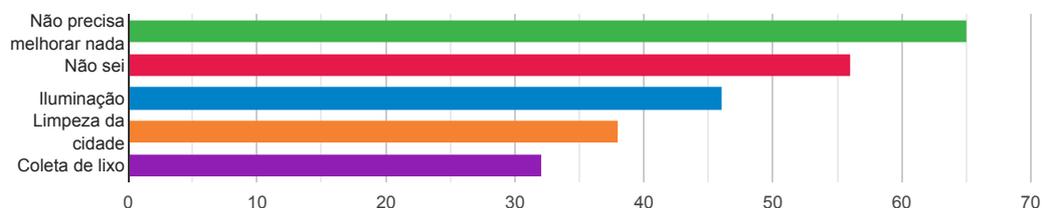
Ótimo | 33 votos | 13.9 %

Não sei | 31 votos | 13.1 %

Ruim | 15 votos | 6.3 %

Péssimo | 14 votos | 5.9 %

29) Em relação aos serviços do Departamento de Urbanismo, o que o(a) Sr(a) considera importante melhorar?



Não precisa melhorar nada | 65 votos | 27.4 %

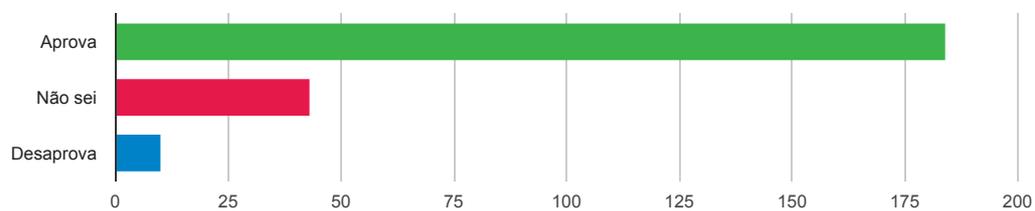
Não sei | 56 votos | 23.6 %

Iluminação | 46 votos | 19.4 %

Limpeza da cidade | 38 votos | 16.0 %

Coleta de lixo | 32 votos | 13.5 %

30) O (A) Sr(a) aprova a coleta seletiva do lixo?

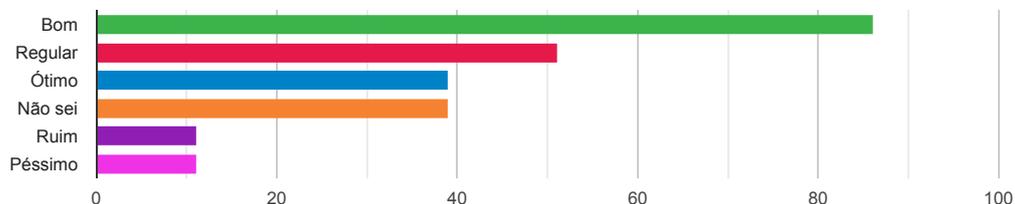


Aprova | 184 votos | 77.6 %

Não sei | 43 votos | 18.1 %

Desaprova | 10 votos | 4.2 %

31) Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho da Secretaria de Agricultura, Meio Ambiente e Desenvolvimento Econômico de seu município?



Bom | 86 votos | 36.3 %

Regular | 51 votos | 21.5 %

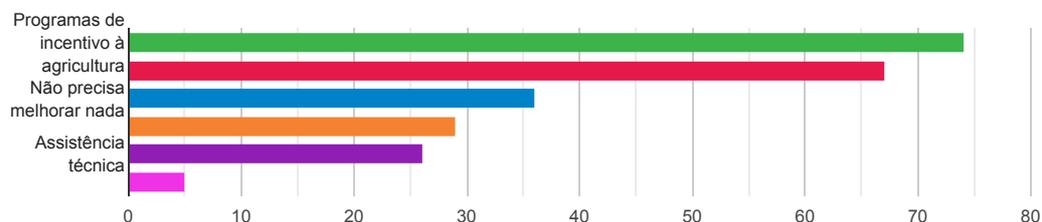
Ótimo | 39 votos | 16.5 %

Não sei | 39 votos | 16.5 %

Ruim | 11 votos | 4.6 %

Péssimo | 11 votos | 4.6 %

32) Em relação aos serviços da Secretaria de Agricultura de seu município, o que o(a) Sr(a) considera importante melhorar?



Programas de incentivo à agricultura | 74 votos | 31.2 %

Não sei | 67 votos | 28.3 %

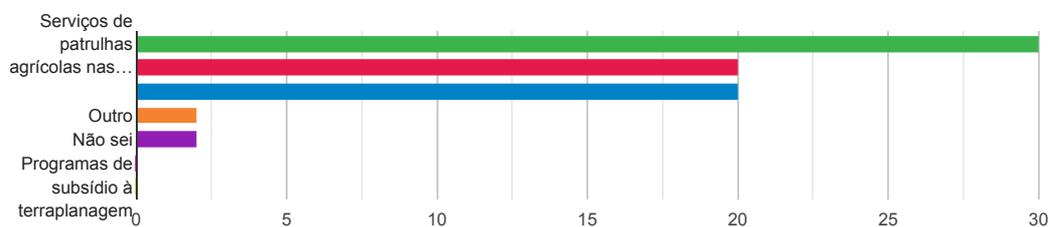
Não precisa melhorar nada | 36 votos | 15.2 %

Capacitação de agricultores | 29 votos | 12.2 %

Assistência técnica | 26 votos | 11.0 %

Escoamento da produção | 5 votos | 2.1 %

33) Programas de incentivo à agricultura



Serviços de patrulhas agrícolas nas propriedades | 30 votos | 40.5 %

Programa de subsídio à silagem | 20 votos | 27.0 %

Serviços horas máquinas | 20 votos | 27.0 %

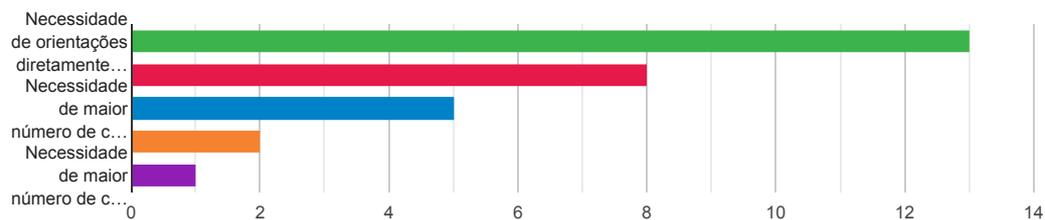
Outro | 2 votos | 2.7 %

Não sei | 2 votos | 2.7 %

Programas de atenção à sanidade animal | 0 votos | 0.0 %

Programas de subsídio à terraplanagem | 0 votos | 0.0 %

34) Capacitação de agricultores



Necessidade de orientações diretamente nas propriedades | 13 votos | 44.8 %

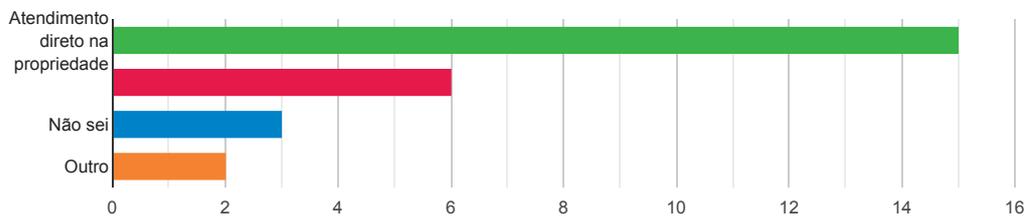
Outro | 8 votos | 27.6 %

Necessidade de maior número de cursos no município | 5 votos | 17.2 %

Não sei | 2 votos | 6.9 %

Necessidade de maior número de cursos fora do município | 1 votos | 3.4 %

35) Assistência técnica



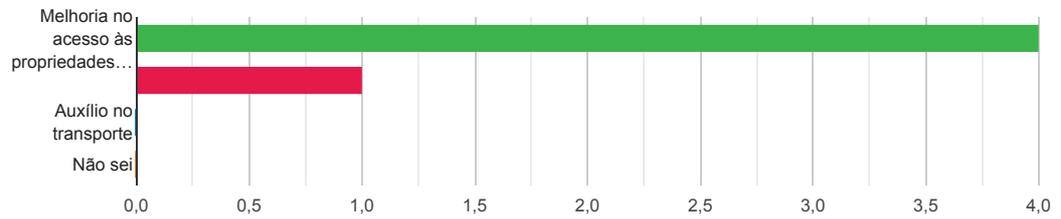
Atendimento direto na propriedade | 15 votos | 57.7 %

Mais profissionais na área | 6 votos | 23.1 %

Não sei | 3 votos | 11.5 %

Outro | 2 votos | 7.7 %

36) escoamento da produção



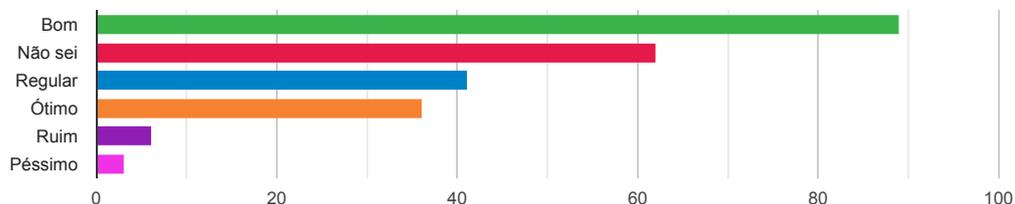
Melhoria no acesso às propriedades rurais | 4 votos | 80.0 %

Outro | 1 votos | 20.0 %

Auxílio no transporte | 0 votos | 0.0 %

Não sei | 0 votos | 0.0 %

37) Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho desenvolvido pelo setor de talão do produtor?



Bom | 89 votos | 37.6 %

Não sei | 62 votos | 26.2 %

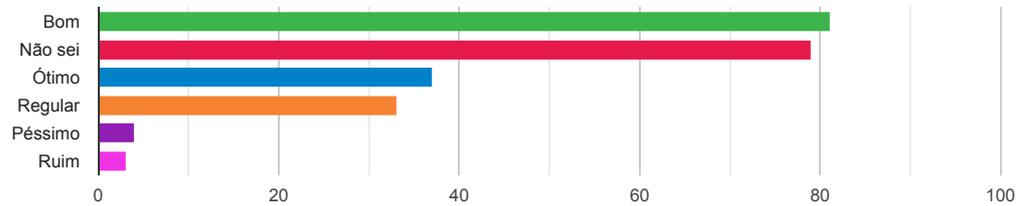
Regular | 41 votos | 17.3 %

Ótimo | 36 votos | 15.2 %

Ruim | 6 votos | 2.5 %

Péssimo | 3 votos | 1.3 %

38) Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho desenvolvido pelo setor de inspetoria veterinária?



Bom | 81 votos | 34.2 %

Não sei | 79 votos | 33.3 %

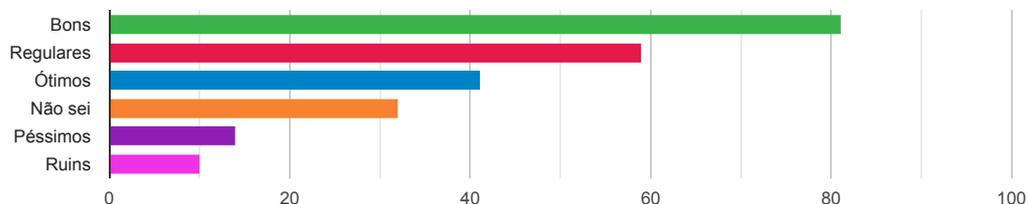
Ótimo | 37 votos | 15.6 %

Regular | 33 votos | 13.9 %

Péssimo | 4 votos | 1.7 %

Ruim | 3 votos | 1.3 %

39) Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho da Secretaria de Administração de seu município?



Bons | 81 votos | 34.2 %

Regulares | 59 votos | 24.9 %

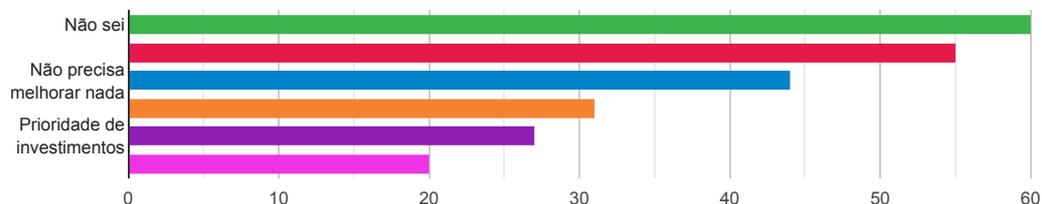
Ótimos | 41 votos | 17.3 %

Não sei | 32 votos | 13.5 %

Péssimos | 14 votos | 5.9 %

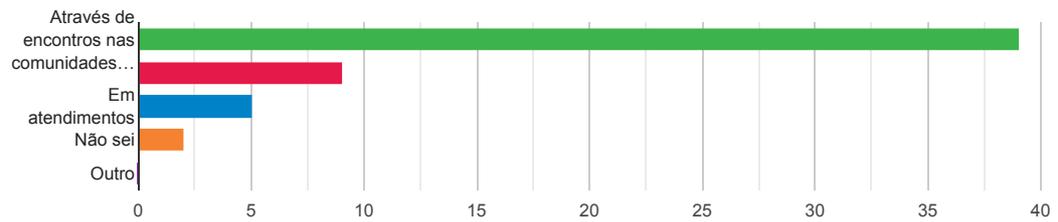
Ruins | 10 votos | 4.2 %

40) Em relação aos serviços da Secretaria de Administração de seu município, o que o(a) Sr(a) considera importante melhorar?



Não sei	60 votos 25.3 %
Debater orçamento e prioridades com a população	55 votos 23.2 %
Não precisa melhorar nada	44 votos 18.6 %
Recepção	31 votos 13.1 %
Prioridade de investimentos	27 votos 11.4 %
Prestação de contas	20 votos 8.4 %

41) Debater orçamento e prioridades com a população



Através de encontros nas comunidades/bairros | 39 votos | 70.9 %

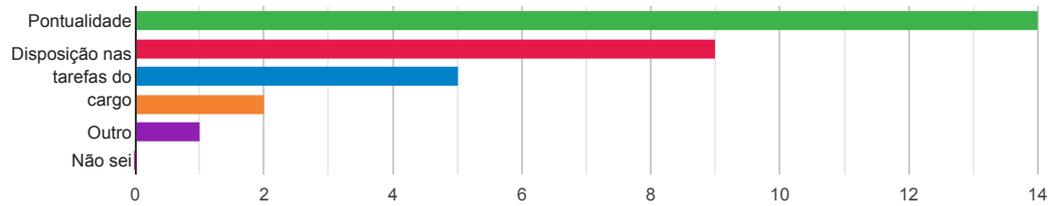
Em encontros anuais | 9 votos | 16.4 %

Em atendimentos | 5 votos | 9.1 %

Não sei | 2 votos | 3.6 %

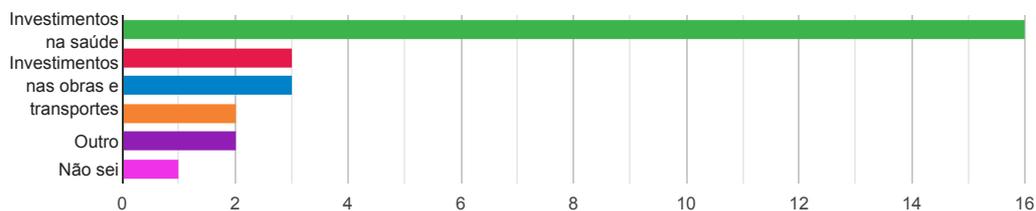
Outro | 0 votos | 0.0 %

42) Recepção



Pontualidade	14 votos 45.2 %
Atendimento ao cidadão	9 votos 29.0 %
Disposição nas tarefas do cargo	5 votos 16.1 %
Agilidade no encaminhamento das demandas	2 votos 6.5 %
Outro	1 votos 3.2 %
Não sei	0 votos 0.0 %

43) Prioridade de investimentos



Investimentos na saúde | 16 votos | 59.3 %

Investimentos no esporte | 3 votos | 11.1 %

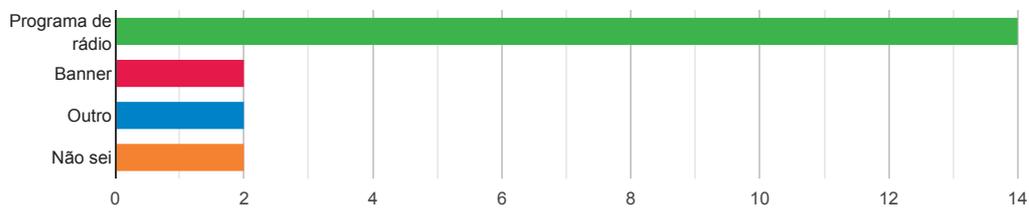
Investimentos nas obras e transportes | 3 votos | 11.1 %

Investimentos na educação | 2 votos | 7.4 %

Outro | 2 votos | 7.4 %

Não sei | 1 votos | 3.7 %

44) Prestação de contas



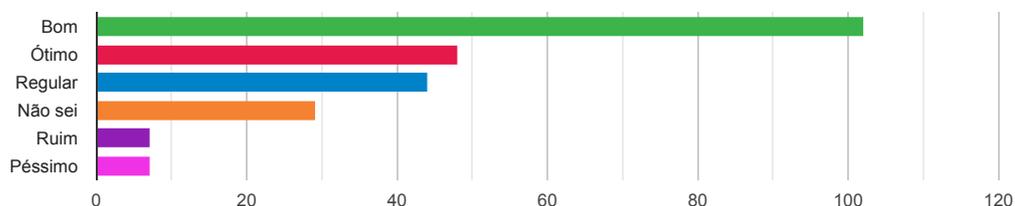
Programa de rádio | 14 votos | 70.0 %

Banner | 2 votos | 10.0 %

Outro | 2 votos | 10.0 %

Não sei | 2 votos | 10.0 %

45) Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho da Secretaria de Assistência Social de seu município?



Bom | 102 votos | 43.0 %

Ótimo | 48 votos | 20.3 %

Regular | 44 votos | 18.6 %

Não sei | 29 votos | 12.2 %

Ruim | 7 votos | 3.0 %

Péssimo | 7 votos | 3.0 %

46) Em relação aos serviços da Secretaria de Assistência Social de seu município, o que o(a) Sr(a) considera importante melhorar?



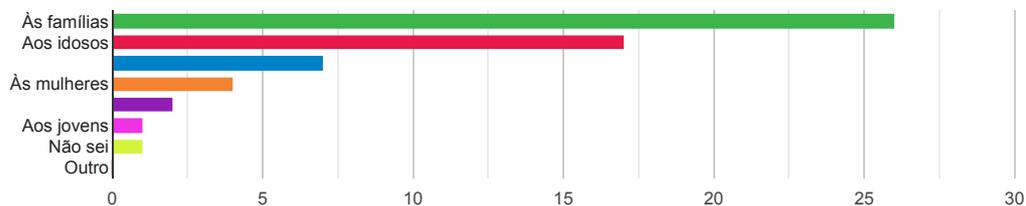
Não sei | 76 votos | 32.1 %

Não precisa melhorar nada | 60 votos | 25.3 %

Programas de amparo | 58 votos | 24.5 %

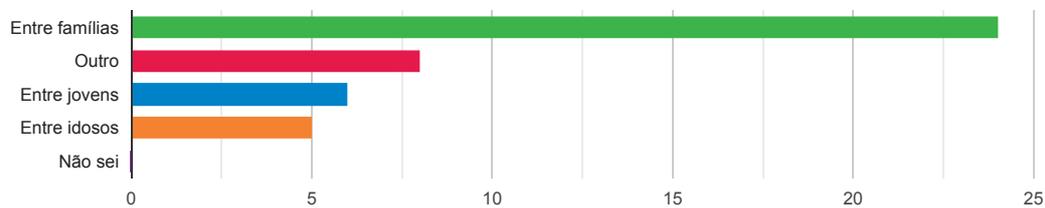
Eventos para fortalecimento de vínculos | 43 votos | 18.1 %

47) Programas de amparo



Às famílias	26 votos 44.8 %
Aos idosos	17 votos 29.3 %
Às crianças e adolescentes	7 votos 12.1 %
Às mulheres	4 votos 6.9 %
Às pessoas com deficiência	2 votos 3.4 %
Aos jovens	1 votos 1.7 %
Não sei	1 votos 1.7 %
Outro	0 votos 0.0 %

48) Eventos para fortalecimento de vínculos



Entre famílias | 24 votos | 55.8 %

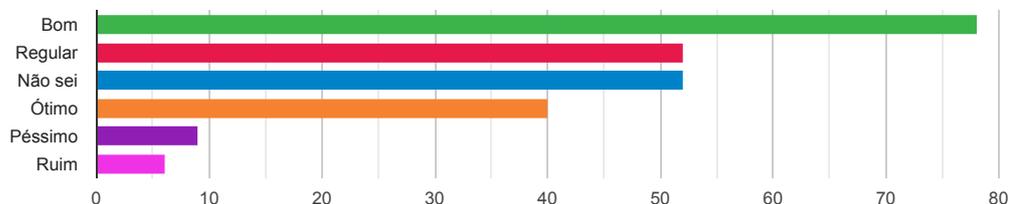
Outro | 8 votos | 18.6 %

Entre jovens | 6 votos | 14.0 %

Entre idosos | 5 votos | 11.6 %

Não sei | 0 votos | 0.0 %

49) Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho da Secretaria de Coordenação e Planejamento de seu município?



Bom | 78 votos | 32.9 %

Regular | 52 votos | 21.9 %

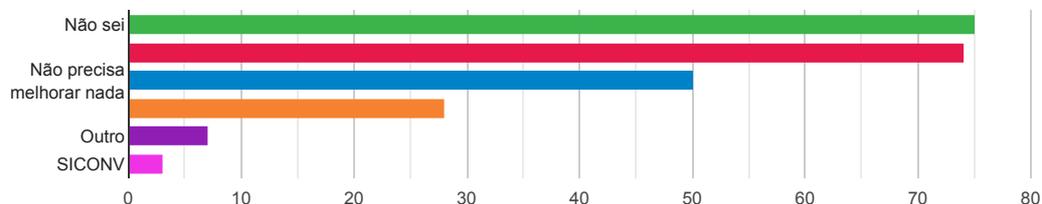
Não sei | 52 votos | 21.9 %

Ótimo | 40 votos | 16.9 %

Péssimo | 9 votos | 3.8 %

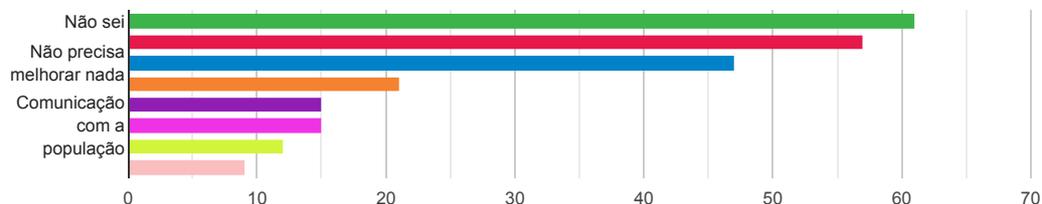
Ruim | 6 votos | 2.5 %

50) Em relação aos serviços da Secretaria de Coordenação e Planejamento, o que o(a) Sr(a) considera importante melhorar?



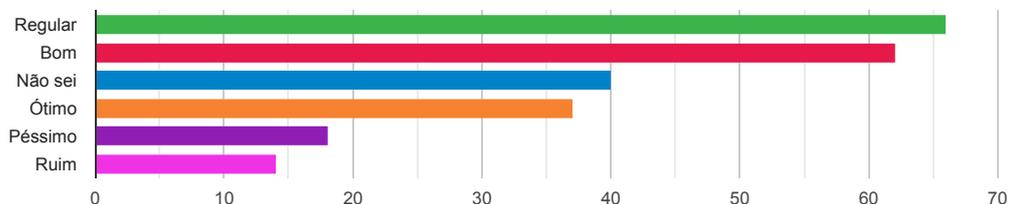
Não sei	75 votos 31.6 %
Programa de Saneamento (Água/Esgoto)	74 votos 31.2 %
Não precisa melhorar nada	50 votos 21.1 %
Programa de Recadastramento fundiário	28 votos 11.8 %
Outro	7 votos 3.0 %
SICONV	3 votos 1.3 %

51) Em relação aos serviços prestados pelo Gabinete do Prefeito, o que o(a) Sr(a) considera importante melhorar?



Não sei	61 votos 25.7 %
Comunicação com a população	21 votos 8.9 %
Não precisa melhorar nada	47 votos 19.8 %
Horário de atendimento	15 votos 6.3 %
Relação com funcionários	15 votos 6.3 %
Comunicação com a população	12 votos 5.1 %
Encontros em comunidades/bairros	9 votos 3.8 %
Participação em eventos	9 votos 3.8 %

52) Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho desenvolvido pelo Gabinete do Prefeito?



Regular | 66 votos | 27.8 %

Bom | 62 votos | 26.2 %

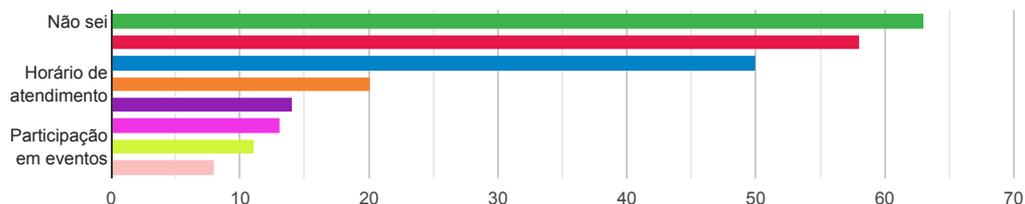
Não sei | 40 votos | 16.9 %

Ótimo | 37 votos | 15.6 %

Péssimo | 18 votos | 7.6 %

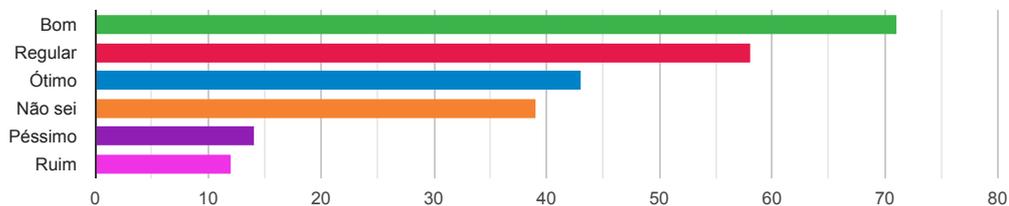
Ruim | 14 votos | 5.9 %

53) Em relação aos serviços prestados pelo Gabinete do Vice-Prefeito, o que o(a) Sr(a) considera importante melhorar?



Não sei	63 votos 26.6 %
Não precisa melhorar nada	58 votos 24.5 %
Comunicação com a população	50 votos 21.1 %
Horário de atendimento	20 votos 8.4 %
Encontros em comunidades/bairros	14 votos 5.9 %
Relação com funcionários	13 votos 5.5 %
Participação em eventos	11 votos 4.6 %
Comunicação com a população	8 votos 3.4 %

54) Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho desenvolvido pelo Gabinete do Vice-Prefeito?



Bom | 71 votos | 30.0 %

Regular | 58 votos | 24.5 %

Ótimo | 43 votos | 18.1 %

Não sei | 39 votos | 16.5 %

Péssimo | 14 votos | 5.9 %

Ruim | 12 votos | 5.1 %