

# ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## MUNICÍPIO DE CRUZALTENSE



## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

PERÍODO EM ANÁLISE: 2021

PODER EXECUTIVO – CRUZALTENSE, RS

GESTORES RESPONSÁVEIS NO PERÍODO

JOAREZ LUÍS SANDRI  
**PREFEITO**

ALTAIR FRANCISCO FONTANA  
**VICE-PREFEITO**

SÉRGIO LUIZ MULLER  
**SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**

## SUMÁRIO:

1. APRESENTAÇÃO .....	4
2. CONCEITOS .....	5
3. OUVIDORIA GERAL DO PODER EXECUTIVO .....	6
4. OUVIDOR GERAL .....	6
5. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA .....	8
6. COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA .....	8
7. MISSÃO DA OUVIDORIA .....	9
8. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES .....	10
9. AÇÕES DA OUVIDORIA .....	11
10. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	11
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.....	16
16. FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA .....	17
17. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES .....	19
18. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO .....	19
19. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	19
20. RECOMENDAÇÕES .....	21
1. Avaliar os serviços prestados .....	21
2. Designar Ouvidor Geral Formalmente .....	23
3. Designar os membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos,.....	23
4. Manter Atualizada a Carta de Serviços .....	24
5. Realizar Campanhas Publicitárias .....	25
6. Implementar o Atendimento Via Chatbot .....	26
7. Implementar a Ouvidoria nas Escolas .....	26

## 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.

Atualmente o servidor Ismael Bazanella atua como Ouvidor do Poder Executivo, sendo o membro titular da Ouvidoria-Geral.

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:

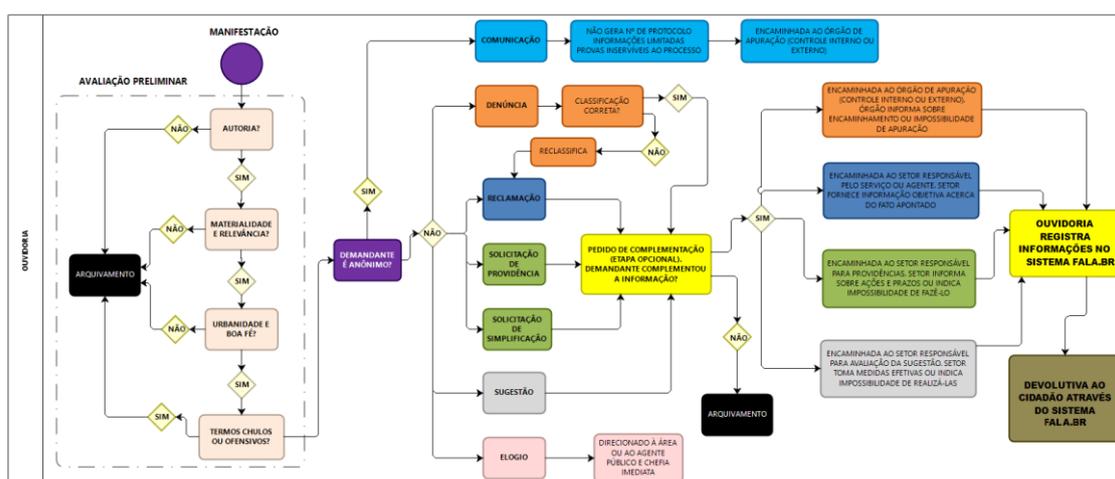
- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir 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 2021, 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:

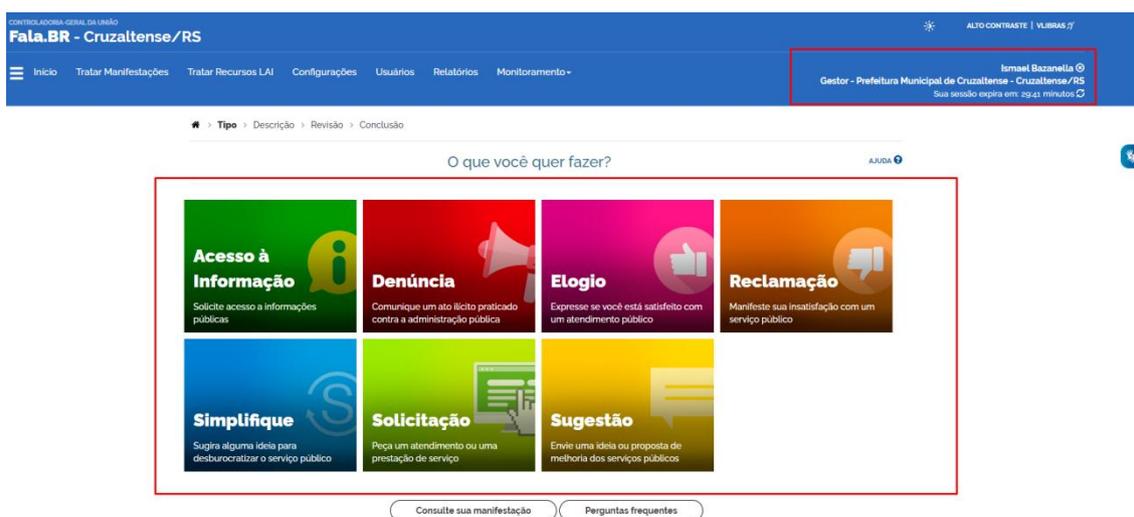
As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

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.
- **SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** Pedidos de acesso às informações que não estão disponibilizadas de maneira ativa na internet.

## e-Mail

As demandas de Ouvidoria também são recebidas por meio do endereço eletrônico [ouvidoria@cruzaltense.rs.gov.br](mailto: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.

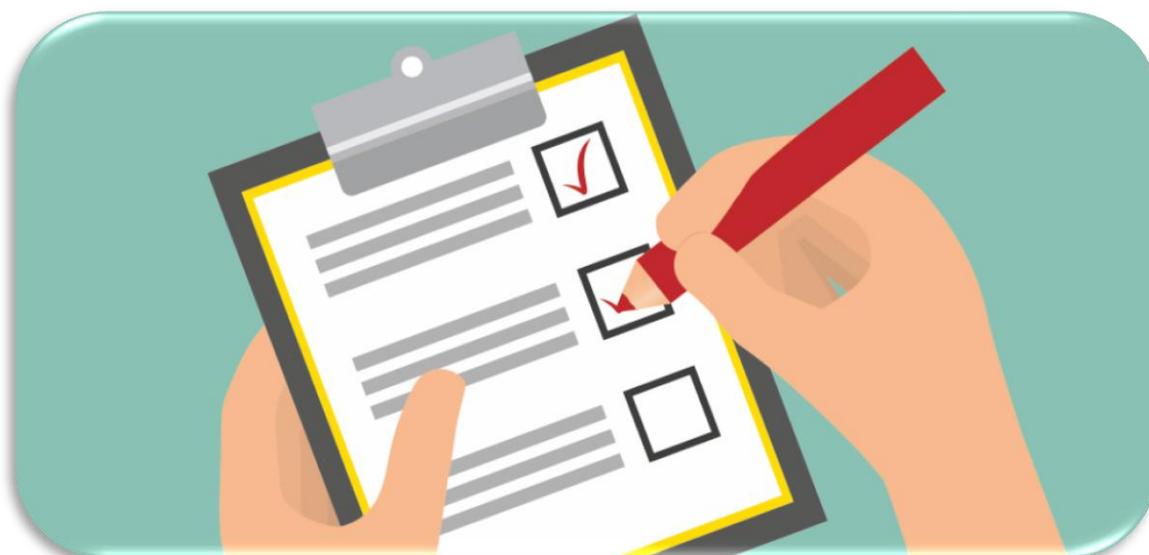
As eventuais manifestações recebidas por escrito, por telefone, por Via Postal ou em atendimento presencial são inseridas no e-Ouv para tramitação.

## Acesso à Informação

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



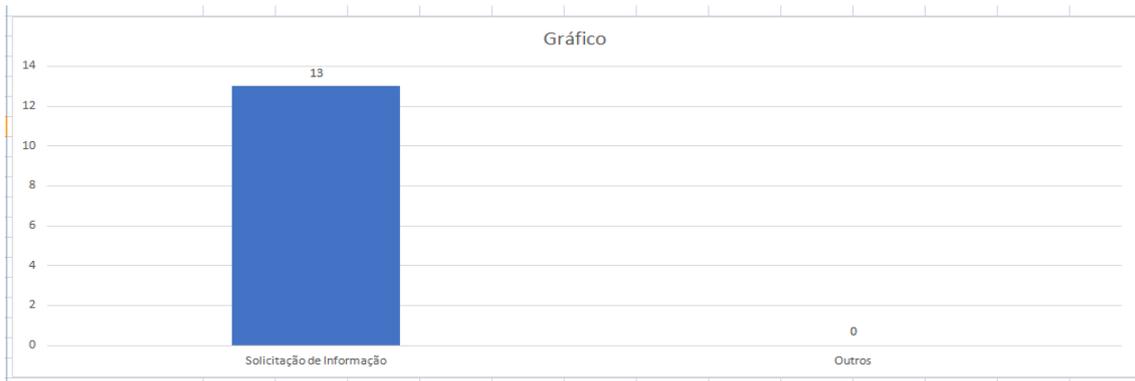
## 11. REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO



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.



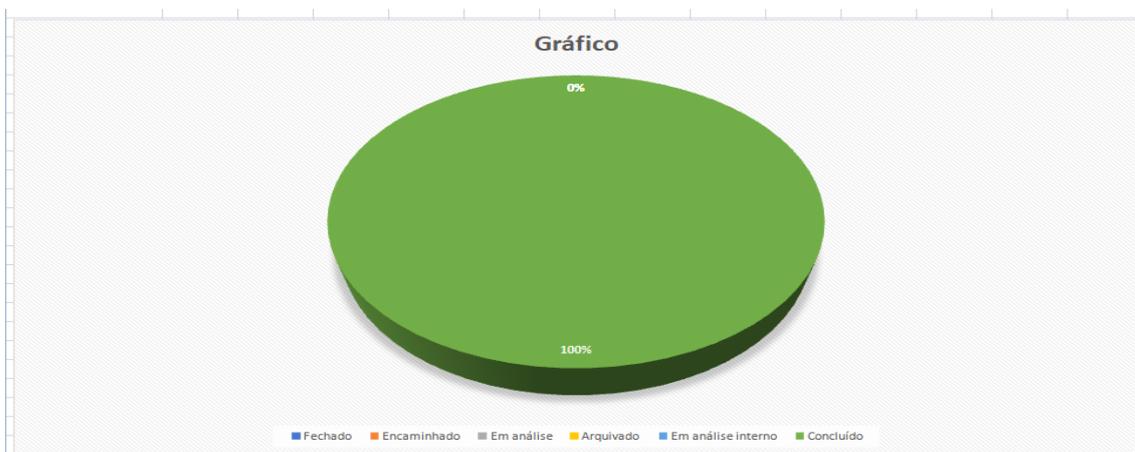
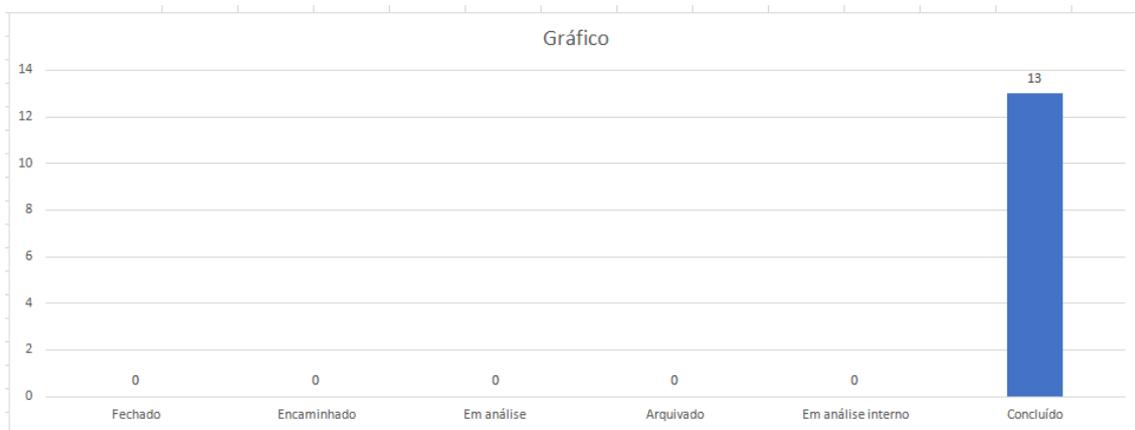




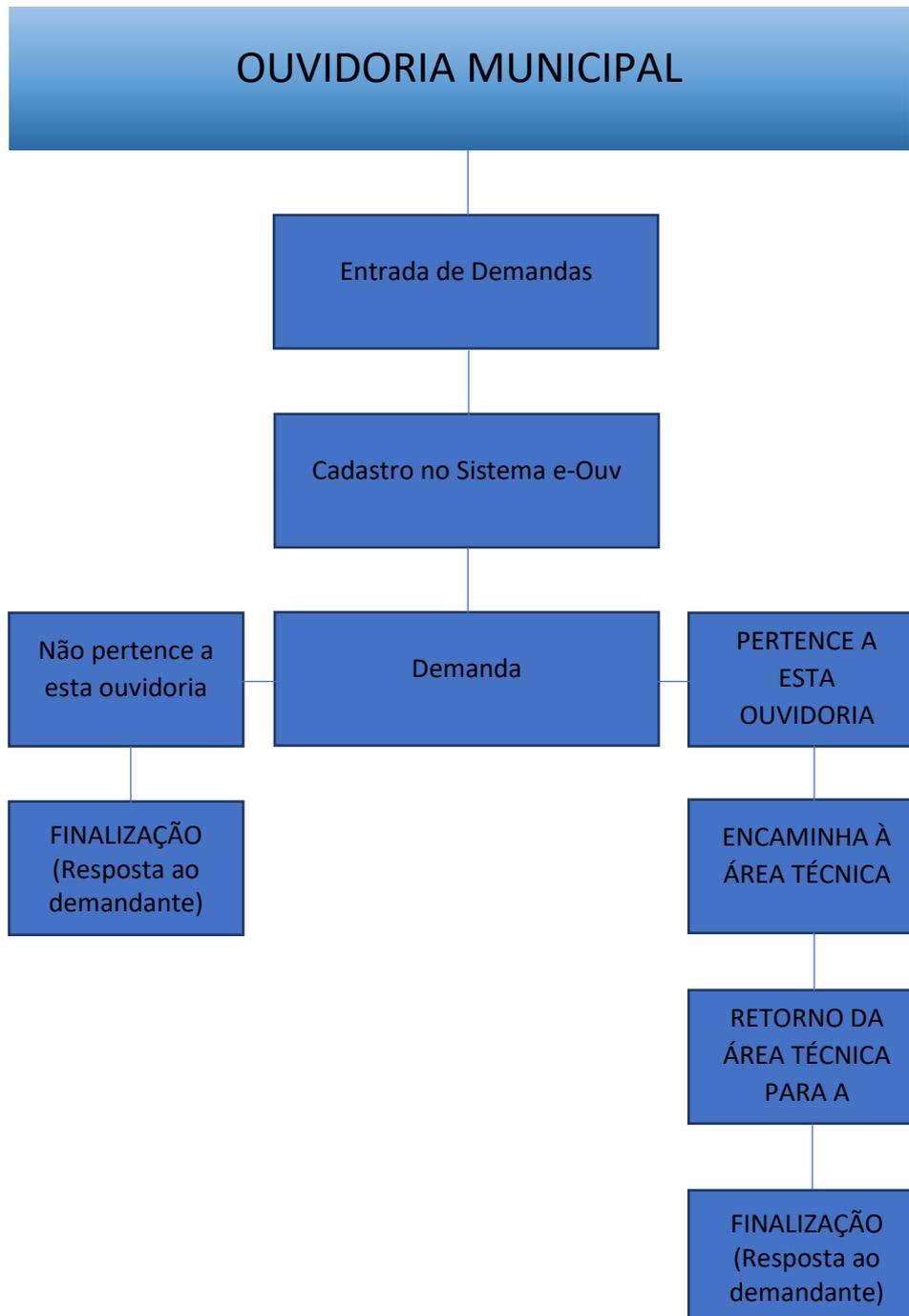
## 15. STATUS DA DEMANDA

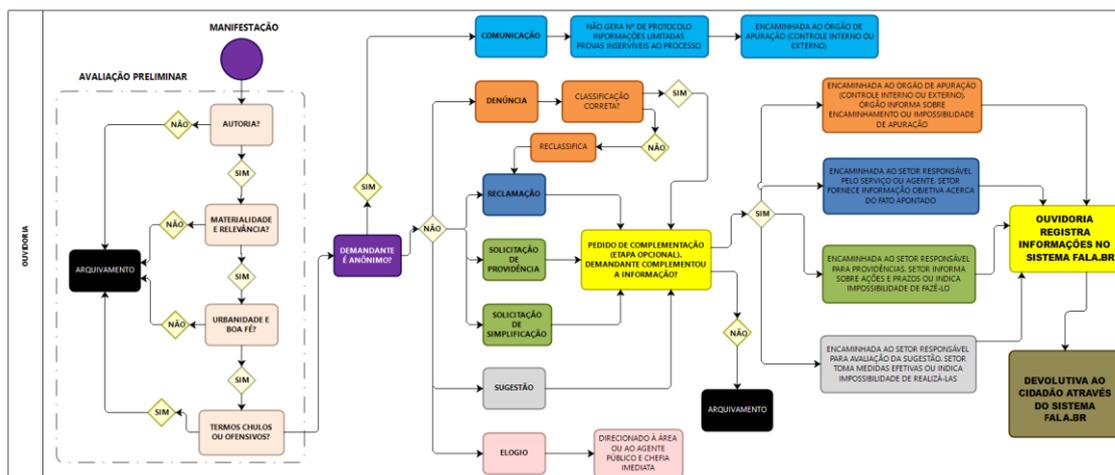
No período em análise, a demanda da Ouvidoria apresenta um cenário positivo referente ao “status” da demanda, indicando que 100% das demandas estão concluídas, significando que a demanda já foi respondida pela área competente e que a mesma já foi informada ao cidadão reclamante.

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	6	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
													0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>13</b>									



## 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.

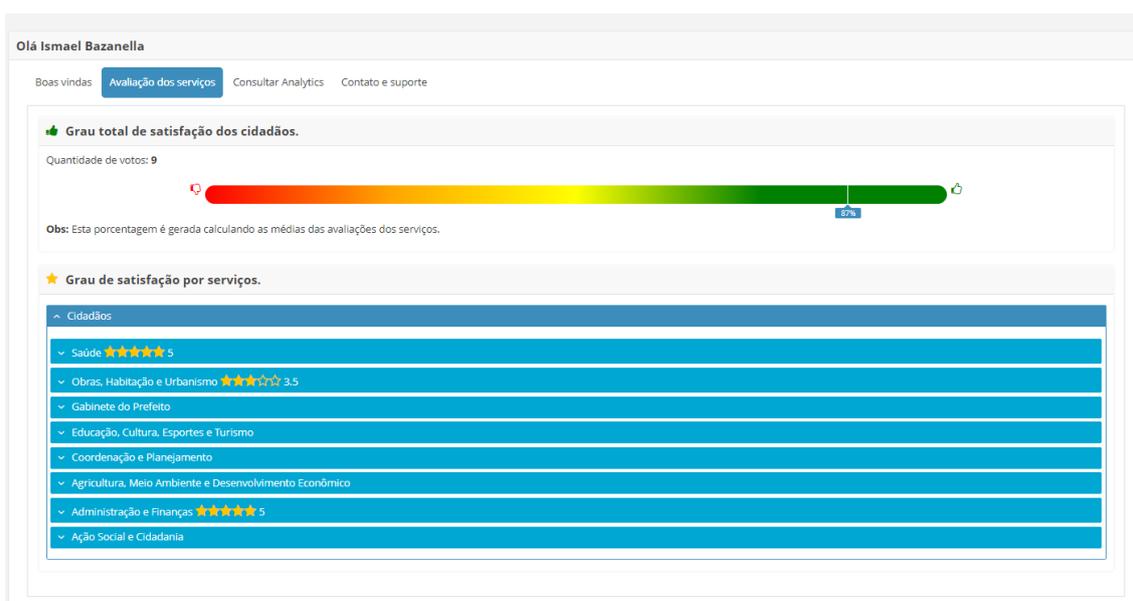
## 19. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após análise do relatório acima exposto, constata-se que a Ouvidoria 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 **2021** a divulgação da Ouvidoria no portal de Cruzaltense, com a confecção de um Banner que foi inserido no Portal de Cruzaltense, para promover e fortalecer a “Ouvidoria” junto à população.

Foram implementadas pesquisas / avaliações 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 parcialmente estruturada para atendimento das demandas, mas ainda há necessidade de aprimoramentos em elementos que julgamos ser essenciais para o bom andamento dos trabalhos realizados.

Houve avanço considerável na troca do sistema, pela utilização do sistema e-ouv - FalaBR, 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.

Ressalta-se que todas as demandas cadastradas foram encerradas com os seus devidos encaminhamentos e/ou, quando foi o caso, seu arquivamento. As demandas recebidas foram analisadas e diligenciadas por meio de rotinas inspiradas na nova ótica da Lei n. 13.460/2017, denominada de Código de Defesa do Usuário de Serviços, dentro dos prazos previstos.

Dessa feita, visando a uma gestão participativa, acessível e transparente, pautada pela ética, confiabilidade, respeito e cordialidade, a Ouvidoria tem buscado atingir a excelência no fomento do controle social, sendo instrumento efetivo, eficaz e eficiente do regime democrático.

Além das demandas recebidas no e-Ouv, também foram recebidas as seguintes demandas no Portal do TCE/RS.

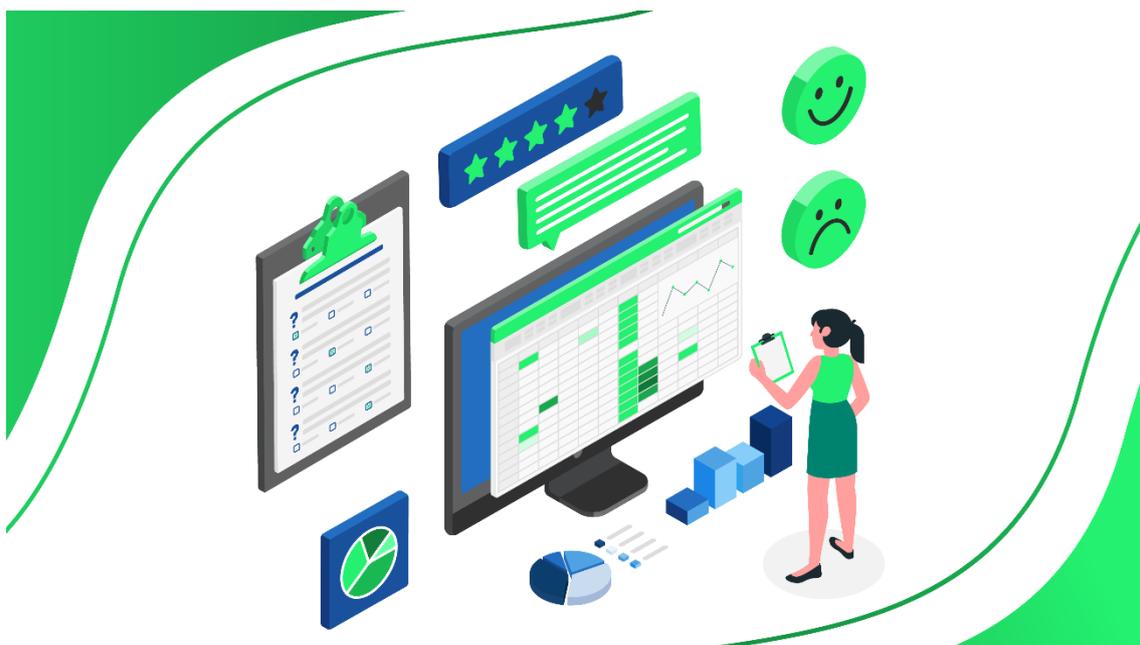
Situação : Encerrada						
	Nº processo	Órgão	Solicitação	Recebimento	Prazo	Resposta
	018451-0299/21-8	PM DE CRUZALTENSE	30/09/2021	01/10/2021	22/10/2021	20/10/2021
	017355-0299/21-3	PM DE CRUZALTENSE	08/09/2021	08/09/2021	30/09/2021	23/09/2021
	017354-0299/21-0	PM DE CRUZALTENSE	08/09/2021	08/09/2021	22/09/2021	17/09/2021
	017353-0299/21-8	PM DE CRUZALTENSE	08/09/2021	08/09/2021	22/09/2021	17/09/2021

Com o intuito de aperfeiçoar os serviços prestados por essa ouvidoria, recomendamos que seja providenciadas soluções para os itens a seguir:

## 20. RECOMENDAÇÕES

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

### 1. Avaliar os 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 orientar 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.

Vale destacar que foi implementada a Carta de Serviços no Portal Cruzaltense.

<https://www.cruzaltense.rs.gov.br/carta-servico/categoria>

Nesse formulário é possível o usuário do serviço fazer a avaliação, bem como inserir outras informações / comentários que possam ajudar a administração no melhoramento do serviço.

The image shows a screenshot of the Cruzaltense website. At the top, there is a header with the date 'Quarta-feira, 10 de fevereiro de 2022', the phone number '(51) 3619-6002', and the operating hours 'Atendimento: De Segunda a Sexta das 7:30 às 19:00 e das 19:00 às 17:00'. Below the header is a navigation menu with options like 'A CIDADE', 'GOVERNO', 'COVID-19', 'TRANSPARÊNCIA', 'EMPREENDEDOR', 'SERVIÇOS ONLINE', 'CONTATO', 'CIDADÃO', and 'SERVIDOR'. The main content area features a 'CARTA DE SERVIÇOS' banner. Below this, there is a section with a 'Página Atual' button and a text box explaining the purpose of the service card. A 'Gerar PDF' button is available for downloading the complete service card. A sidebar on the left lists various municipal departments such as 'Saúde', 'Obras, Habitação e Urbanismo', 'Gabinete do Prefeito', 'Educação, Cultura, Esportes e Turismo', 'Coordenação e Planejamento', 'Agricultura, Meio Ambiente e Desenvolvimento Econômico', and 'Administração e Finanças'. The main content area displays three service categories: 'CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRIBUTÁRIOS', 'SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA', and 'CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS AMBIENTAIS', each with a 'Detalhes' button. Below this, there is a detailed view of the 'CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRIBUTÁRIOS' service, including a star rating section with five stars and a message 'Você ainda não avaliou o serviço!'. There is also a section for 'AVALIAÇÕES OPCIONAIS' with tabs for 'Atendimento', 'Rapidez', 'Facilidade', 'Qualidade', 'Acessibilidade', and 'Outros'. A text area is provided for 'QUER COMENTAR SUA AVALIAÇÃO?'. At the bottom, there is a form for 'CASO QUEIRA RECEBER UMA RESPOSTA SOBRE SUA AVALIAÇÃO, INFORME' with fields for 'Nome' and 'E-mail'. A CAPTCHA image with the code 'nu98' is also present, along with a 'Digite o código' input field and an 'Avaliar' button.

## 2. Designar Ouvidor Geral Formalmente



Nos termos do art. 18, da Lei Municipal nº 1.291/19, de 30 de julho de 2019, que dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e institui a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, a estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral será composta por dois servidores, sendo um titular e outro substituto, recrutados no quadro de pessoal do Poder Executivo e designados pelo Prefeito.

## 3. Designar os membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos,

Consoante o art. 28, da Lei Municipal nº 1.291/19, de 30 de julho de 2019, é necessário designar os membros do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observando os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, sendo:

**I** – 2 (dois) representantes dos usuários de serviços públicos;

**II** – 2 (dois) representantes do Poder Executivo, sendo:

**a)** 1 (um) membro da Ouvidoria-Geral do Poder Executivo;

**b)** 1 (um) membro da Secretaria Municipal de Administração e Finanças;

Conforme a lei supracitada, os representantes do Poder Executivo serão indicados pelo Prefeito. Por outro lado, a escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no veículo de imprensa oficial e em jornal de circulação local, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação.

#### 4. Manter Atualizada a Carta de Serviços



De acordo com o art. 20, da Lei Municipal nº 1.291/19, de 30 de julho de 2019, os órgãos e entidades divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas relacionadas a:

- I** - serviços oferecidos;
- II** - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III** - principais etapas para processamento do serviço;
- IV** - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V** - forma de prestação do serviço;
- VI** - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I** - prioridades de atendimento;
- II** - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III** - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV** - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V** - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Diante disso, é necessário que a Carta de Serviços ao Usuário seja atualizada pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público anualmente ou sempre que houver alteração com relação ao serviço, bem como seja disponibilizada no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, nos termos do artigo 7º da Lei 13.460/2017; c/c os arts. 21 a 23 da Lei Municipal nº 1.291/19, de 30 de julho de 2019.

A fim de cumprir estas exigências, como já dito anteriormente o Município implementou a Carta de Serviços no Portal Cruzaltense.

<https://www.cruzaltense.rs.gov.br/carta-servico/categoria>

**CARTA DE SERVIÇOS**

Início | Página Atual

Com base na Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, o módulo Carta de Serviço tem como objetivo divulgar os serviços prestados pelo município, como acessar e obter esses serviços, quais são os compromissos com o atendimento e quais são os padrões estabelecidos.

Faça o download completo da Carta de Serviços: [Gerar PDF](#)

Serviço

**CIDADÃOS**

- Saúde
- Obras, Habitação e Urbanismo
- Gabinete do Prefeito
- Educação, Cultura, Esportes e Turismo
- Coordenação e Planejamento
- Agricultura, Meio Ambiente e Desenvolvimento Econômico
- Administração e Finanças
- Ação Social e Cidadania

**ATENIMENTO NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE**  
Atendimento na Unidade Básica de Saúde; Serviços Administrativos da UBS; Serviços de Consultas médicas - Clínico Geral; Serviços de Enfermagem; Serviços de Entrega dos resultados de exames; Serviços de Vacinação; Serviços de Transporte; Serviços de Exames Especializados; Serviços de Agendamento d... [Detalhes](#)

**ALVARÁ / LICENCIAMENTO SANITÁRIO**  
Emissão do Licenciamento Sanitário - Alvará Sanitário; Serviços de Emissão de Alvará Sanitário; Serviços de Atendimento à Denúncias; Serviços de Atendimento ao Público (entrega de alvarás, solicitação de pré-visitórias e informações relacionadas a estabelecimentos licenciados pela Vigilância Sanitária). [Detalhes](#)

**CONSULTAS MÉDICAS EM CLÍNICA GERAL**  
Serviço de Consultas Médicas em Clínica Geral [Detalhes](#)

**ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - PROGRAMA MUNICIPAL DE MEDICAMENTOS PARA A POPULAÇÃO**  
Assistência Farmacêutica - Programa Municipal de Medicamentos para a População; Serviços Prestados - Dispensação e orientação de Medicamentos; Controlados (Portaria 344/98); dispensação de medicamentos do Componente Especial os quais a responsabilidade pelo repasse é do Estado do Rio Grande do Sul e Ministério da Saúde ; demandas ). [Detalhes](#)

**EXAMES LABORATORIAIS**  
Programa de Auxílio e Exames Laboratoriais [Detalhes](#)

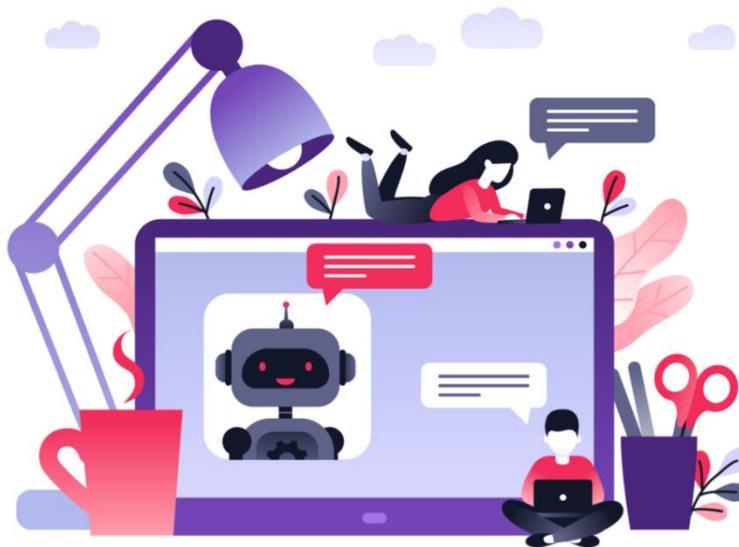
## 5. Realizar Campanhas Publicitárias



Divulgar os canais de comunicação da Ouvidoria (Whatsapp, Instagram, Facebook, E-mail e site) com o intuito de torna-los conhecidos pela sociedade, e conseqüentemente, ampliar o número de demandas recebidas.

Trazer visibilidade para ações da Ouvidoria e do Município, por meio da promoção de peças publicitárias, tais como cartazes digitais, vídeos, jingle, anúncios, spot, banner, painel, encarte, etc.

## 6. Implementar o Atendimento Via Chatbot



Chatbot é um programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas. O objetivo é responder as perguntas de tal forma que as pessoas tenha a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um programa de computador.

Com o chatbot é possível automatizar tarefas repetitivas e burocráticas, como dúvidas frequentes, na forma de diálogo pré-definido entre usuário e um “robô”. Um exemplo é a Siri da Apple.

Com a implantação, a ouvidoria já poderia entrar na análise direta das manifestações, respondendo em caráter emergencial, o que é improcedente. Por outro lado, havendo procedência, após a análise dos requisitos de admissibilidade, dada a fase de encaminhamento, a manifestação estaria pronta para ser enviada aos setores competentes.

## 7. Implementar a Ouvidoria nas Escolas



Implementar, de forma efetiva, por meio de capacitação e conscientização de temas relacionados à cidadania e controle social.

Explicar a importância da Ouvidoria para o controle social e incentivar o uso dessa importante ferramenta para melhoria dos serviços públicos.

Cruzaltense, RS, 10/02/2022.

Joarez Luís Sandri  
Prefeito

Ismael Bazanella  
Ouvidor do Poder Executivo  
Coord. UCCI