MUNICÍPIO DE
VENÂNCIO AIRES
Capital Nacional do Chimarrão

Relatório Gestão de Ouvidoria

Exercício 2022.

Responsável pela Elaboração:

Cleberton Ferreira da Silva - Ouvidor

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Referência Exercício de 2022

INTRODUÇÃO - Em atendimento ao Art. 10 e Art. 11 do Regimento Interno da Ouvidoria de Venâncio Aires, estabelecido através do Decreto Municipal nº 7.613, de 09 de abril de 2021; e, Lei Municipal nº 5.248, de 06 de março de 2013, que regula o Acesso à Informação no âmbito do município de Venâncio Aires. A Ouvidoria Municipal apresenta o presente Relatório Anual de Gestão, referente ao exercício de 2022; para fins de consolidação de dados quanto ao recebimento, análise e respostas às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, visando ainda, indicar os gargalos (falhas) na prestação de serviços públicos oferecidos pela Municipalidade, bem como indicar sugestões para a melhorias desses serviços.

Salientamos que de conformidade como Regimento Interno da Ouvidoria, todas as manifestações são recebidas, analisadas e encaminhadas ao Órgão/Secretaria responsável pelo tratamento da demanda, sendo que cada Secretaria possui um Serviço Setorial de Ouvidoria composto por um servidor titular e um suplente, nomeados mediante Portaria e encarregados de receber do Ouvidor as manifestações relacionadas ao órgão e dar o devido retorno nos prazos estabelecidos.

I. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, ANALISADAS, TRATADAS E RESPONDIDAS

Os números apresentados neste relatório referem-se as demandas registradas no exercício de 2022 entre o período de 01 e janeiro a 31 de dezembro.

As demandas de Ouvidoria são registradas pelos usuários (requerentes) através o site do Município ou diretamente na Plataforma Fala.Br/CGU, podendo ser registrada pelo Ouvidor a pedido do usuário mediante identificação deste (dados que ficam sob o controle da Ouvidoria, somente para o cadastro e registro da manifestação); após o recebimento da demanda na Ouvidora, esta abre um processo Interno no Sistema da Prefeitura - GRP, para viabilizar o trâmite entre a Ouvidoria Geral e os órgãos responsáveis pelo tratamento das demandas, o Serviço Setorial Ouvidoria das Secretarias, que após o tratamento retornam à Ouvidoria Geral, com a resposta/resolução através do Sistema GRP, a Ouvidoria recebe, analisa a resolução e encaminha a resposta ao usuário (ou retorna ao

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

órgão para complemento), através dos canais cadastrados (Plataforma Fala.Br/CGU, e/ou e-mail e telefone), então encerra o atendimento no Fala.Br/CGU e no Sistema GRP.

Durante o exercício de 2022, foram registradas 414 (quatrocentos e quatorze) demandas de ouvidoria, compreendendo: 261 (duzentos e sessenta e uma) reclamações, 132 (cento e trinta e duas) solicitações, 15 (quinze) denúncias, 04 (quatro) sugestões, e, 02 (dois) elogios; conforme o quadro abaixo.

Manifestações	Quant.	%
Reclamações	261	63,04%
Solicitações	132	31,89%
Denúncias	15	3,62%
Sugestões	4	0,97%
Elogios	2	0,48%
TOTAL	**414**	**100,00%**

Manifestações de Ouvidoria 2022.

Das demandas recebidas: Destacam-se as Manifestações do tipo "reclamação" representando 63,04% das demandas, seguida do tipo "Solicitação" com 31,89%. Cabe destacar que as demandas registradas pelos usuários na Plataforma Fala.Br/CGU como do tipo "denúncia", na sua quase totalidade, eram demandas na verdade do tipo "reclamação" sob a ótica da CGU, uma vez que não se referiam a indícios de ato ilícito praticado contra a administração pública, mas sim, de insatisfação com um serviço público prestado ou com a falta deste, como por exemplo pedidos para fiscalização a estabelecimentos empresariais (tributária/licenças/certidões), fiscalização em questões ambientais, fiscalização de posturas, obras e sanitárias, estas que são classificadas no Sistema Fala.Br/CGU como "Comunicação" chegou ao índice de 3,62%, e, manifestações do tipo "sugestão" e "elogio" abaixo de 1%.

Outro fator importante a se destacar são as manifestações registradas de forma anônima que totalizaram 119 demandas representando 29%.

Análise, Tratamento e Resposta: Todas as manifestações de Ouvidoria recebidas pelo Município foram devidamente analisadas, encaminhadas aos órgãos responsáveis pelo tratamento nas Secretarias Municipais - Serviço Setorial Ouvidoria, sendo 97,58% delas respondidas até a data de 31/12/2022, conforme o quadro geral abaixo, que mostra a distribuição quantitativa das demandas nos respectivos órgãos.

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

Ouvidoria Setorial	Pendente	Atrasado	Encerrado	Total Sec.	II G. Ret.	III TMR	Não Resol.	%	+ 30 dias	%
Administração	1		19	20	95,00%	16			2	16%
Cultura			3	3	100,00%	31			1	33%
Des. Econômico	1	2	17	20	82,00%	9			2	11%
Des. Rural			3	3	100,00%	2				
Educação			15	15	100,00%	6	2	13%		
Fazenda		1	32	33	96,97%	10	1	3%	1	3%
Habitação			8	8	100,00%	4				
SISP			64	64	100,00%	30	10	16%	26	41%
Meio Ambiente			101	101	100,00%	36	5	5%	44	44%
Planejamento			37	37	100,00%	17			4	11%
Segurança			20	20	100,00%	22	6	30%	6	30%
Gabinete Prefeito			2	2	100,00%	29			1	50%
Central de Projetos				0						
Comunicação				0						
Controle Interno				0						
Previdência				0						
Procuradoria			1	1	100,00%	30				
SISP/Iluminação			49	49	100,00%	22	5	10%	11	22%
Saúde		5	33	38	86,84%	19	8	24%	9	27%
TOTAL GERAL	**2**	**8**	**404**	**414**	**97,58%**	**24**	**37**	**9%**	**105**	**26%**

Quadro Geral das Manifestações de Ouvidoria 2022.

Analisando o quadro acima, foram recebidas 414 (quatrocentos e quatorze) manifestações através da Plataforma Fala.Br/CGU e abertas internamente via Sistema GRP para a adequada análise, tratamento e devida resposta, sendo 404 delas respondidas até o encerramento do exercício em 31/12/2022; destacamos o que segue:

1. Manifestações por Órgão: O órgão com maior número de manifestações foi a Secretaria Municipal de Meio Ambiente com 101 demandas 24,39% do total, apresentando um aumento de 53,03% no número das demandas com relação ao exercício de 2021, que havia sido de 66 demandas (18,33% naquele período).

O segundo órgão com maior número de demandas foi a Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP, com 64 demandas 15,45%, nesse caso houve uma diminuição de 16,88% no número de demandas em relação ao ano de 2021, que tinha sido de 77 demandas (21,39% daquele ano).

Seguidos dos seguintes órgãos: SISP / Iluminação Pública com 49 demandas (11,83%); Secretaria Municipal de Saúde com 38 demandas (9,18%); Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo com 37 demandas (8,94%); Secretaria Municipal de Fazenda com 33 demandas (7,97%); Secretarias Municipais de Administração, de Segurança Pública e de Desenvolvimento Econômico, estas com 20 demandas (4,83%); Secretaria Municipal

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

de Educação com 15 demandas (3,62%); Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Social com 8 demandas (1,93%); Secretarias Municipais de Cultura e Esportes e de Desenvolvimento Rural, ambas com 3 demandas (0,72%); Gabinete do Prefeito com 2 demandas (0,48%); e, Procuradoria Jurídica com 1 demanda (0,246%)

2. Resolutividade da Manifestação: Das 414 (quatrocentos e quatorze) manifestações/ demandas cadastradas em 2022, considerando o retorno ao cidadão usuário/requerente em nível de ouvidoria; 97,58% deste universo foram respondidas até a data de 31/12/2022, pelo Município, porém quanto a resolutividade, temos os seguintes pontos a considerar:

a) Nem todas as demandas (solicitações) foram resolvidas; sendo que no total das 404 manifestações respondidas até 31/12/2022, 367 dessas ou seja 91% foram efetivamente atendidas, enquanto que apenas 37 ou seja 9% resultaram como não resolvidas.

b) Segregando o quesito "resolutividade" por órgãos/Serviços Setoriais Ouvidoria das Secretarias, verificamos que: as Secretarias de Administração, Cultura, Desenvolvimento Econômico, Desenvolvimento Rural, Habitação, Planejamento, Gabinete do Prefeito e Procuradoria, tiveram resolutividade em 100% de suas demandas; Secretarias de Fazenda, Meio Ambiente e Departamento de Iluminação Pública tiveram entre 90% e 100% de suas demandas resolvidas; Secretarias de Infraestrutura SISP e Educação tiveram 84% e 87% de resolutividade respectivamente; já as Secretarias de Segurança Pública e Saúde tiveram 70% e 76% de suas demandas resolvidas. No Geral o Município de Venâncio Aires apresentou um resultado de 91% de resolutividade nas ouvidorias cadastradas em 2022.

Ouvidoria Setorial	Total Respondidas	Resolvidas	%	Não Resolvidas	%
Administração	19	19	100%		
Cultura	3	3	100%		
Des. Econômico	17	17	100%		
Des. Rural	3	3	100%		
Educação	15	13	87%	2	13%
Fazenda	32	31	97%	1	3%
Habitação	8	8	100%		
SISP	64	54	84%	10	16%
Meio Ambiente	101	96	95%	5	5%
Planejamento	37	37	100%		
Segurança	20	14	70%	6	30%
Gabinete do Prefeito	2	2	100%		
Procuradoria	1	1	100%		
SISP/Iluminação P.	49	44	90%	5	10%
Saúde	33	25	76%	8	24%
Total	***404***	***367***	***91%***	***37***	***9%***

Quadro de Resolutividade por órgão/Secretaria 2022.

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

c) Importante destacar que o índice geral de 91% de resolutividade para as manifestações recebidas, é bastante satisfatório ao Município, considerando que em relação ao exercício de 2021 o índice de resolutividade foi de 83%.

3. Dos Prazos de Ouvidoria: Com relação ao cumprimento dos prazos legas estabelecidos para os trâmites/tratamento das Manifestações de Ouvidoria (30 dias, prorrogáveis por mais 30), desde o registro da demanda até a resposta final (retorno) ao usuário/requerente, temos as seguintes considerações a tecer:

a) De todas as 404 manifestações respondidas até o dia 31/12/202, 299 delas ou seja 74% foram respondidas dentro do prazo dos 30 dias, enquanto que 105 das demandas ou seja 26% necessitou de prorrogação de prazo para a resposta.

b) Do universo das 105 manifestações prorrogadas, 33 delas foram respondidas fora do prazo, ou seja com mais de 60 dias, representando 8,17% das demandas respondidas.

c) Órgãos/Setoriais que excederam prazo de resposta em suas demandas: Secretaria de Meio Ambiente (18,8%); Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP (12,5%); Departamento Iluminação Pública (6,10%); Secretaria de Saúde (6,10%); e, Secretaria de Cultura (33,3%).

Ouvidoria Setorial	Total Respondidas	Tempo Médio Retorno	Resp. com + 30 dias	%
Administração	19	16	3	16%
Cultura	3	31	1	33%
Des. Econômico	17	9	2	11%
Des. Rural	3	2	-	-
Educação	15	6	-	-
Fazenda	32	10	1	3%
Habitação	8	4	-	-
SISP	64	30	26	41%
Meio Ambiente	101	36	44	44%
Planejamento	37	17	4	11%
Segurança	20	22	6	30%
Gabinete Prefeito	2	29	1	50%
Procuradoria	1	30	-	-
SISP/Iluminação P.	49	22	11	22%
Saúde	33	19	9	27%
Total	***404***	***24***	***105***	***26%***

Quadro Tempo Médio e Prazos de Resposta 2022.

Respondidas Fora do Prazo Com mais de 60 dias		
Secretaria Órgão	Nº de SACs Respondidos	%
Meio Ambiente	19	18,8%
SISP	8	12,5%
SISP/Iluminação Púb.	3	6,1%
Saúde	2	6,1%
Cultura	1	33,3%
Total Fora do Prazo	**33**	**8,17%**

Quadro Respondidas Fora do Prazo

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

II. OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Dentre os fatores que motivam os cidadãos a encaminharem manifestações de ouvidoria ao Município de Venâncio Aires no ano de 2022, se destacam:

1. Serviços que haviam sido solicitados nas Secretarias e que não tiveram o atendimento no prazo esperado pelo requerente, ou o não atendimento a esses serviços, como por exemplo, roçada de terrenos, manutenção de via pública e estradas do interior e manutenção de áreas verdes; pedidos de fiscalização de posturas, obras e ambiental sobre situações peculiares dentro das respectivas áreas de fiscalização; o cidadão recorre à Ouvidoria Municipal, depois de diversas tentativas junto à Secretaria responsável pela realização dos serviços, na expectativa de que o atendimento se realize.

2. A falta de entendimento do cidadão com relação ao papel de "Ouvidoria Municipal", o qual diversas vezes, entende a ouvidoria como um "balcão de atendimento (protocolo)"; em razão disso, aquelas demandas de serviços, que deveriam ser encaminhadas/ protocoladas/solicitadas diretamente nas Secretarias que operam os serviços desejados, conforme orientações preconizadas na Carta de Serviços e dispostas no sitio da Prefeitura Municipal; os cidadão por fim acabam registrando de modo *online* diretamente como uma manifestação de ouvidoria, sendo evidentemente estas, encaminhadas às secretarias para o devido atendimento.

Os motivos ou natureza das manifestações mais comuns são as abaixo relacionadas:

- Solicitação de roçadas e limpeza de terrenos (áreas verdes / notificação proprietários);
- Solicitação para recolhimento de galhos
- Reparos e manutenção em iluminação pública;
- Manutenção de bueiros e bocas de lobo;
- Reclamação sobre obras civis irregulares (Fiscalização de Obras);
- Manutenção vias públicas e estradas do interior;
- Manutenção de acessos à propriedade rural;
- Melhorias na sinalização viária
- Danos ao Meio Ambiente (Fiscalização Ambiental);
- Empresas em situação irregular (Fiscalização de Posturas e Tributária);
- Poluição sonora (Fiscalização Ambiental);
- Concurso/processos seletivos (informações gerais);
- Manutenção e instalação de Abrigo de ônibus;
- Outros.

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

III. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Com relação aos pontos mais recorrentes e o histórico destas manifestações de Ouvidoria, no âmbito do Município, durante o ano de 2022, relacionamos abaixo os assuntos que mais figuraram dentre as demandas registradas, tecendo alguns considerandos após a análise de cada situação:

1. Solicitações e reclamações quanto a limpeza urbana, no que tange o recolhimento de galhos de poda de árvores.

Com previsão na Carta de Serviços do Município, esse serviço é oferecido pela Secretaria de Meio Ambiente, sendo solicitado diretamente naquela Secretaria. Em termos quantitativos, estas demandas são bastante significativas, o que por vezes ocasiona um tempo maior para o atendimento por parte da equipe que realiza esses serviços na Secretaria, o que justifica a recorrência desses pedidos.

2. Reclamações quanto a limpeza de áreas verdes (pedido de roçadas).

Esse serviço é responsabilidade da Secretaria Municipal de Meio Ambiente, em 2022 houveram algumas reclamações registradas através da ouvidoria, a maioria delas em razão de pedidos já encaminhados na Secretaria (conforme a carta de serviços) e que tardaram no seu atendimento. A Secretaria está ampliando a capacidade técnica para o atendimento a essas demandas.

3. Reclamação e pedidos de notificação à proprietários de terrenos com mato alto e lixo.

Muito recorrente, situação em que os proprietários de imóveis, normalmente terrenos baldios de particulares, não realizam a manutenção/limpeza dos mesmos, conforme obrigações legais, gerando desconforto e incomodação a vizinhos e cidadãos em geral, os quais manifestam sua indignação através dos registros de solicitação ou reclamação/ denúncia encaminhadas à Ouvidora através da Plataforma Fala.Br/CGU. Serviço realizado pela Secretaria de Meio Ambiente, que notifica o proprietário do imóvel, o qual tem prazos para efetivar a limpeza, sob pena de multa A recorrência se deve pelo não atendimento de imediato, por parte do notificado.

4. Manutenção de bocas de lobo.

Serviço realizado pela Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP. A demanda foi recorrente em razão de as vezes a mesma boca de lobo, no caso as que têm tampa de concreto, quebrar mais de uma vez; por vezes a Secretaria fazia o reparo da parte danificada e em outras situações fazia a recolocação de uma nova boca de lobo.

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

5. Manutenção e desentupimento de bueiros.

Essa demanda foi mais uma vez, bastante solicitada no decorrer do ano de 2022, dada a situações de entupimento das canalizações de escoamentos (pluvial e esgoto), decorrentes da própria invigilância dos cidadãos, considerando a natureza dos materiais que foram retirados dos locais de entupimento (lixo doméstico). A Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP conta com um servidor específico que atende a essas demandas.

6. Manutenção de iluminação pública.

Demanda muito comum; embora a solicitação seja feita direto no Departamento de Iluminação Pública entraram algumas reclamações através da ouvidoria, pela demora nas reposições. A recorrência nesse ponto é em razão de intempéries que resultam no dano ao objeto (lâmpadas queimadas).

7. Manutenção das estradas do interior.

Demanda também bastante comum no Município considerando a extensão territorial e a quantidades de estradas rurais (interior), sempre há estradas a recuperar. As demandas recorrentes registradas, considerando a análise dos teores nas manifestações, se deram em razão dos danos causados por chuvas torrenciais e/ou contínuas.

8. Manutenção das vias urbanas (buracos/erosão).

Demanda comum nas cidades, porem em Venâncio Aires, obras realizadas pela CORSAN - Companhia Riograndense de Saneamento através da empresa ECOSAN, para manutenção das redes de abastecimento de água, deixaram as ruas da cidade muito danificadas, sendo que em alguns pontos houve afundamento e buracos no pavimento, em outros pontos sequer houve o fechamento e recolocação do pavimento. Embora obras do Estado, a população recorre ao Município pedindo solução, seja na Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP, na Secretaria de Planejamento e Urbanismo, ou através da Ouvidoria Municipal. O Município articula ações junto a CORSAN para viabilizar solução.

9. Reclamações (denúncias) de empresas, casas religiosas e obras irregulares.

Reclamações recorrentes de empresas em funcionamento irregular, casas religiosas que não respeitam a ‘Lei do Sossego’ e obras civis irregulares. Demandas todas atendidas tratadas e respondidas pelos respectivos Setores de Fiscalização. Essas demandas, muitas vezes não procedem, ou seja, são inverídicas; quando realizada a fiscalização, se constata que está tudo regular e funcionando em respeito às normas vigentes (fato constatado).

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

IV. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUANTO AS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Pública Municipal trabalha em sistema de setoriais, tendo um "Serviço Setorial de Ouvidoria" em cada Secretaria/Órgão com dois servidores titular/suplente que são os responsáveis pelo tratamento e trâmites das manifestações que são encaminhadas ao órgão, conforme a natureza das demandas de conformidade com a Carta de Serviços. Todas as manifestações de Ouvidoria que chegam ao Município, são encaminhadas pela Ouvidoria Geral à Setorial de Ouvidoria na Secretaria responsável; após o tratamento das demandas, a Setorial retorna o processo à Ouvidoria Geral para envio das respostas aos cidadãos requerentes.

As manifestações de ouvidoria sempre tiveram um olhar atendo do Gestor; que recebe semanalmente da Ouvidoria Geral, um relatório das demandas abertas em tratamento, as 'pendentes', as 'atrasadas' (considera-se aqui as prorrogadas) e as 'fora do prazo' quando é o caso; com base nesse relatório e ciente da quadro geral, o Gabinete do Prefeito soma-se ao esforço do Ouvidor Municipal no acompanhamento das demandas em tratamento, e, quando se faz necessário, intervém na "cobrança" às Ouvidorias Setoriais e Secretários respectivos, quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos e resolução aos atendimentos a estas demandas.

Além disso, a Ouvidoria, elabora um relatório semestral em reunião dos Gestores com os Secretários Municipais, onde é relatado o panorama geral da ouvidoria no período, contendo os quadros quantitativos, bem como os pontos mais críticos com relação a forma de tratamento e resolutividade das demandas; é demonstrado também aos Secretários, os indicadores de desempenho por Secretaria, dentro do exercício.

V. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para fins de melhoria dos serviços municipais e controle dos resultados, a Ouvidoria apresenta neste relatório, os índices quantificáveis relativos a metas e indicadores. Os Indicadores de desempenho estabelecidos no Regimento Interno da Ouvidoria (Decreto Municipal nº 7.613, de 09 de abril de 2021) são os seguintes:

1. Grau de Eficiência Interna da Ouvidoria: É tempo médio entre o recebimento do protocolo pela Ouvidoria e o encaminhamento ao órgão responsável pelas informações relativas a manifestação.

Esse indicador mostra o tempo que a manifestação fica sob a análise da Ouvidoria antes de ser encaminhada ao Serviço Setorial Ouvidoria da Secretaria que será responsável pelo

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

tratamento da demanda. No exercício de 2022 a Ouvidoria Geral continuou a encaminhar todas as manifestações registradas dentro do mesmo dia de protocolo, conforme demonstrado no quadro a seguir, o que representa um excelente desempenho, considerando o capital humano do Setor de Ouvidora Municipal, que atualmente conta com apenas um único servidor lotado, o Ouvidor.

2. Grau de Retorno às Solicitações dos Usuários: Representa o percentual dos protocolos recebidos e efetivamente respondidos aos usuários.

97,58% (noventa e sete ponto cinquenta e oito por cento) do universo das manifestações recebidas durante o exercício de 2022, foram respondidas até a data de 31 de dezembro de 2022; considerando a dinâmica e prazos legais para o tratamento e resposta, o resultado pode-se considerar satisfatório.

3. Tempo Médio de Retorno às Solicitações dos Usuários: É o tempo compreendido entre a data da manifestação (protocolo) e a data da resposta final oferecida pela Ouvidoria ao usuário/requerente.

Esse indicador mostra o tempo que a manifestação fica sob a guarda e responsabilidade do ente público, ou seja, diz respeito aos prazos de respostas, indicando a eficiência do órgão responsável e do Município como um todo, no que tange o tratamento da demanda e retorno ao usuário/requerente. No exercício de 2022, o tempo médio de retorno aos usuários foi de 24 dias, embora dentro do prazo de 30 dias previstos na legislação, é um prazo bastante dilatado. Considerando a natureza das demandas e analisando em termos de eficiência, o resultado foi frustrante, embora se manteve a média do exercício anterior que foi de 23 dias; estimava-se uma média em torno de 15 dias. Essa frustração se deve àquelas demandas que foram respondidas fora dos prazos, por algumas Secretarias já mencionadas no Item 3 do Tópico I deste relatório.

4. Grau de Satisfação dos Usuários: Avaliação respondida pelo usuário da Ouvidoria mediante pesquisa disponibilizada no site.

A coleta de informações para a formação deste indicador foi a pesquisa de satisfação inserida na Plataforma Fala.Br/CGU, o retorno dos usuários/requerentes por telefone, presencialmente ou através de e-mail. Em uma amostragem de 43 avaliações, os resultados apontaram a seguinte situação: Usuários satisfeitos e muito satisfeitos somaram um percentual de 74,42%; usuários insatisfeitos e muito insatisfeitas com um percentual de 13,95%; e, considerado regular como percentual de 11,63%. Esses índices mostram um ótimo resultado em termos de satisfação dos usuários do Serviço de Ouvidoria; isso se deve, apesar do tempo médio de retorno, a boa resolutividade nos

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

atendimentos às manifestações, conforme apresentado no Item 2 do Tópico I deste relatório. Esse índice melhorou em relação ao exercício anterior.

1.	**Grau Eficiência Interna**	**1**	dia
2.	**Grau Retorno Usuários**	**%**	
	Respondidos	**97,58%**	
3.	**Tempo Médio Retorno**	**24**	dias
4.	**Grau Satisfação**	**Quant.**	**%**
	Muito Insatisfeito	4	9,30%
	Insatisfeito	2	4,65%
	Regular	5	11,63%
	Satisfeito	12	27,91%
	Muito Satisfeito	20	46,51%
		43	100%

Quadro dos Indicadores de Desempenho Ouvidoria 2022.

VI. CONSIDERAÇÕES GERAIS OUVIDORIA SAC

Ao analisar os "resultados de ouvidoria" do município no exercício de 2022, considerando os números finais apresentados, referentes as manifestações recebidas e tratadas, concluímos que:

1. O Setor de Ouvidoria Municipal de Venâncio Aires está nos primeiros passos de atividade e efetivo atendimento ao usuário, a Legislação Municipal tem como base o ano de 2017, sendo implementada a Ouvidoria no ano seguinte 2018. Os números apresentados neste relatório são bastante interessantes, considerando que o tratamento dispensado atualmente às manifestações são efetivos, pois são acompanhadas desde o cadastro da demanda até a resposta final e retorno ao usuário. Lembramos mais uma vez que nos anos de 2018, 2019 e 2020, o Município utilizava-se do aplicativo Fiscale, que facilitava o registro porém não permitia a gestão e acompanhamento de todo o trâmite de demandas; hoje, as demandas são cadastradas e respondidas na Plataforma Fala.Br/CGU, e o trâmite entre as setoriais para o tratamento se dá pelo Sistema GRP. A gestão e acompanhamento de ouvidorias em Venâncio Aires é efetiva, do início ao fim.

2. Com relação a **Estrutura do Setor de Ouvidoria**, conforme o Decreto nº 7613/2021, a Ouvidoria Municipal, abrange o SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão e o SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, e, tem a sua estrutura funcional composta de um Coordenador e de um Ouvidor; porém na prática, atualmente, o Setor conta com apenas o Ouvidor Municipal, que faz todo o atendimento e a Gestão de Ouvidoria do Município; importante destacar que o Município possui 02 (dois) servidores qualificados para a função de Ouvidor. As dificuldades operacionais são imensas, considerando que o Ouvidor é o único

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

responsável pelos atendimentos (presencial, on-line ou telefone), análises, encaminhamentos, controle dos trâmites, suporte às Ouvidorias Setoriais, preparação para o envio das respostas aos usuários requerentes e por efetivar os lançamentos de todos os processos de Ouvidoria e de Acesso a Informação, nos respectivos Sistemas utilizados (Plataforma Fala.Br/CGU e GRP). Como sugestão, em se tratando de um Setor de atendimento ao público bastante movimentado; para o pleno e efetivo cumprimento às normas legais, especificamente da Lei Federal 13.460/2017, ainda visando, a implantação e acompanhamento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, a constante atualização da Carta de Serviços, e, uma gestão eficaz e eficiente em Ouvidoria; *se faz necessário, no mínimo,* a lotação de mais um servidor do quadro, devidamente qualificado em ouvidoria, para a perfeita operacionalização do Setor.

3. Falhas Observadas e Pontos a Melhorar: Não consideramos falha em Ouvidoria, mas o *Tempo Médio de Resposta de 24 dias*, mesmo dentro do prazo Legal, pode ser melhorado, se traduzindo em pronto atendimento às demandas e satisfação do usuário. Falta ainda, o entendimento de algumas pessoas envolvidas nos processos no âmbito das Secretarias, ocasionando que as ouvidorias não sejam priorizadas pela Setorial responsável pelo tratamento, sendo deixadas em segundo plano, em detrimento de outros serviços/demandas; aqui sugerimos repensar as pessoas responsáveis diretamente com o Serviço Setorial Ouvidoria de algumas Secretarias Municipais.

4. Sugestões: Para os pequenos serviços emergenciais, como manutenção de bueiros, boca de lobo, ponto de ônibus, escoamento pluvial/esgotos, etc; sugerimos ampliar a equipe que atua nesses reparos, pois têm sido de extrema relevância os serviços realizados. Para o pleno cumprimento ao previsto na Lei Federal 13.460/2017 e dispositivos legais; reiteramos a indicação para o Município adotar um "Sistema de Gestão de Ouvidoria", através da aquisição e implantação de um Software ou Aplicativo, que possa atender plenamente, do início ao fim, em um único sistema, todas as manifestações geradas pelos usuários, propiciando ainda, uma Gestão mais eficaz e eficiente da Ouvidoria.

gov.br Documento assinado digitalmente
CLEBERTON FERREIRA DA SILVA
Data: 26/01/2023 16:48:32-0300
Verifique em https://verificador.iti.br

Cleberton Ferreira da Silva
Ouvidor Municipal

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

INTRODUÇÃO - A Ouvidoria Municipal é responsável também pelo recebimento das demandas de Pedidos de Informação ao Cidadão, em atendimento a Lei Geral de Acesso à Informação - LAI (Lei Federal nº 12.527, de 18/11/2011), que regulamentou as disposições constitucionais que asseguram a todos os cidadãos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, bem como o acesso a registros administrativos e a informações sobre atos de governo; e, Lei Municipal nº 5.248, de 06 de março de 2013, que regula o Acesso à Informação no âmbito do Município de Venâncio Aires.

A Ouvidoria Municipal apresenta o presente Relatório Anual de Gestão do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC, referente ao exercício de 2022; para fins de consolidação de dados quanto ao recebimento, análise, tratamento e respostas dos pedidos de informações encaminhados ao Município.

O Pedidos de Informações tratados pelo Município através da Ouvidora Geral, seguem o mesmo fluxo interno das demandas de ouvidoria, quanto a operacionalização, análise, tratamento e resposta. Sendo que em cada Secretaria ou órgão responsável pela resposta, o servidor titular e o suplente são os mesmos do Serviço Setorial Ouvidoria daquela Secretaria/Órgão.

I. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES RECEBIDOS, ANALISADOS, TRATADOS E RESPONDIDOS

Os números aqui apresentados referem-se as demandas registradas durante todo o exercício de 2022. Os canais de acesso para encaminhar os Pedidos de Informação ao Município são através: Do site do Município (*http://www.venancioaires.rs.gov.br*) que gera o protocolo direto no Sistema GRP; da Plataforma da Controladoria Geral da União - Sistema Fala.Br/CGU (Ouvidor precisa abrir o processo no Sistema GRP para viabilizar a tramitação interna), ou do atendimento presencial direto na Ouvidoria Geral. Protocolado o Pedido de Informação e recebido na Ouvidoria, é feito a análise do mesmo pelo Ouvidor, que após, o encaminha ao Órgão/Secretaria responsável e com a competência e capacidade técnica para o devido tratamento e reposta, conforme a natureza da demanda; após o tratamento e elaboração da resposta, ou juntada de documentos (quando não sigilosos) retornam à Ouvidoria, tudo através do Sistema GRP, a Ouvidoria recebe, analisa a resposta/resolução e a encaminha ao requerente (ou retorna ao órgão para complemento), através dos canais de entrada: Plataforma Fala.Br/CGU (se for o caso), Sistema GRP e endereço eletrônico, em seguida encerra o atendimento, arquivando o processo de forma eletrônica.

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

No ano de 2022, registrou-se 101 (cento e um) Pedidos de Informações encaminhados a Ouvidoria do Município, conforme o quadro abaixo; destes pedidos, 77 (setenta e sete) ou seja 76,24% foram deferidos, enquanto 22 (vinte e dois) 21,78% foram indeferidos, restando 02 (dois) SICs pendentes no prazo em 31/12.

Deferido	**77**	76,24%
Indeferido	**22**	21,78%
Pendente	2	1,98%
TOTAL	**101**	100%

SIC - Pedidos de Informação 2022.

Houve uma redução significativa de 33,67% em relação ao ano anterior, que teve 135 pedidos de informações registrados; a razão se deve à transparência, em que pese, todas as informações públicas municipais estarem devidamente publicizadas no Portal Transparência do Município, além da acessibilidade do cidadão a estas informações.

II. SÍNTESE DO TRATAMENTO E RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

Analisando o quadro demonstrativo a seguir, do registro geral dos pedidos de informações encaminhados ao Município em 2022, podemos tecer as seguintes considerações:

1. O Órgão com maior número de pedidos de Informações foi a Secretaria Municipal de Administração com 26 (vinte e seis) pedidos, representando 25,74% das demandas; seguida das Secretarias Municipais de: Fazenda com 24 (vinte e quatro) pedidos 23,76%; de Educação com 21 (vinte e um) pedidos 20,79%; de Saúde com 10 (dez) 9,90%; Gabinete do Prefeito com 3 (três) 2,97%; de Meio Ambiente com 2 (dois) 1,98%; de Habitação e Desenvolvimento Social, de Planejamento e Urbanismo, de Segurança Pública, e o Controle Interno com 1 (um) pedido 0,99% cada uma delas; 11 pedidos de informação 10,89% foram indeferidos pela Ouvidoria Geral em sua origem, por não conter a "especificação da informação requerida", conforme o Art. 10 da Lei 12.527/2011.

2. Dos Pedidos de Informações encaminhados ao Município, 22 (vinte dois) deles foram indeferidos, sendo que, desse universo:

a) 11 (onze) foram indeferidos pela Ouvidoria Geral, quando da análise do pedido, considerando a falta de clareza no requerimento (especificação de forma clara e objetiva da informação requerida e sua finalidade) e a não identificação do requerente, não atendendo ao previsto no Art. 10 da Lei 12.527/2011; e,

b) 06 (seis) foram indeferidos pela Secretaria Municipal de Saúde, 03 (três) foram indeferidos pela Secretaria Municipal de Fazenda, e, 02 (dois) foram indeferidos pela Secretaria Municipal de Administração.

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

Secretaria	Pendente	Deferido	Indeferido	Total Sec.	%
Administração		24	2	26	25,74%
Cultura					0,00%
Des. Econômico					0,00%
Des. Rural					0,00%
Educação	2	19		21	20,79%
Fazenda		21	3	24	23,76%
Habitação		1		1	0,99%
SISP				0	0,00%
Meio Ambiente		2		2	1,98%
Planejamento		1		1	0,99%
Segurança		1		1	0,99%
Gabinete Prefeito		3		3	2,97%
Central de Projetos				0	0,00%
Comunicação				0	0,00%
Controle Interno		1		1	0,99%
Previdência				0	0,00%
Procuradoria				0	0,00%
Ouvidoria Saúde		4	6	10	9,90%
Ouvidoria Geral			11	11	10,89%
Total	**2**	**77**	**22**	**101**	

Quadro Geral dos Pedidos de Informações 2022 - Ouvidoria Venâncio Aires.

3. Com relação ao Prazos, todos os Órgãos responderam aos Pedidos de Informações dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente. Os pendentes em 31/12/2022 estão todos dentro do prazo legal de resposta.

III. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho SIC, são os mesmos usados para a avaliação da performance no tratamento das demandas de Ouvidoria SAC. Assim sendo os resultados apurados, a partir da tabulação dos dados referentes aos pedidos de informações que foram encaminhados ao Município, são os seguintes:

1. Grau Eficiência Interna	**1 dia**	
2. Grau Retorno Usuários	**98,02%**	
3. Tempo Médio Retorno	**9 dias**	
4. Grau Satisfação	**Quant.**	**%**
Muito Insatisfeito	2	16,7%
Insatisfeito	1	8,3%
Regular	0	0,0%
Satisfeito	7	58,3%
Muito Satisfeito	2	16,7%
	12	**100%**

Quadro dos Indicadores de Desempenho SIC 2022.

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

1. Grau de Eficiência Interna da Ouvidoria: É tempo médio entre o recebimento do Pedido de Informação na Ouvidoria e o encaminhamento ao órgão responsável pelas informações a serem fornecidas.

No exercício de 2022, todos os pedidos de informações registrados foram analisados e encaminhados pela Ouvidoria dentro do mesmo dia do protocolo, conforme o quadro acima; excelente desempenho, considerando o acúmulo de tarefas/atividades executadas na Ouvidoria por um único servidor.

2. Grau de Retorno às Solicitações dos Usuários: Percentual dos Pedidos de Informações recebidos e efetivamente respondidos aos usuários.

Em 31 de dezembro de 2022, o Município de Venâncio Aires apresentava 98,02% (noventa e oito ponto zero dois por cento) dos pedidos de informação efetivamente respondidos e todos dentro do prazo legal. Os 02 (dois) únicos pedidos em aberto (pendentes) na naquela data, estavam devidamente dentro dos prazos legais também. O indicador é excelente e dentro do esperado.

3. Tempo Médio de Retorno às Solicitações dos Usuários: É o tempo entre a data do protocolo do Pedido de Informação e a data da resposta final ao requerente.

No exercício de 2022, o tempo médio de retorno aos Pedidos de Informações foi de 9 (nove) dias. Considerando os prazos legais estabelecidos na LAI - Lei Geral de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2.011), o resultado em termos de eficiência foi excelente, superando expectativas.

4. Grau de Satisfação dos Usuários: Avaliação respondida pelo usuário da Ouvidoria mediante pesquisa disponibilizada no site/plataforma/e-mail ou telefone.

A amostragem apresentada foi de 12 avaliações, ou seja, correspondendo a 12,12% dos pedidos respondidos, tendo por resultados a seguinte situação: Usuários satisfeitos e muito satisfeitos somaram um percentual de 75%; e, usuários insatisfeitos e muito insatisfeitos apontaram no percentual de 25%. O resultado das avaliações positivas de 75% é muito bom; com relação ao índice de 25%, há de se considerar o advento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei nº 13.709/2018, em que a resposta por vezes não veio ao encontro da expectativa dos requerentes.

gov.br Documento assinado digitalmente
CLEBERTON FERREIRA DA SILVA
Data: 26/01/2023 16:39:53-0300
Verifique em https://verificador.iti.br

Cleberton Ferreira da Silva
Ouvidor Municipal

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

Quadro de Atendimentos Gerais da Ouvidoria 2022
SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão e SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

Serviços / Atendimentos	Quant.	Números Totais de Ouvidoria
SAC - Manifestações de Ouvidoria Recebidas, e Tratadas.	414	**Setor de Ouvidoria - 2022** **1.590 atendimentos.**
SIC - Pedidos de Informações Recebidos, e Tratados.	101	
Orientações Gerais Ouvidoria		
Por telefone: Atendimentos, orientações e encaminhamentos.	681	
Presenciais: Atendimentos, orientações e encaminhamentos.	394	

O quadro acima representa todos os atendimentos realizados pelo Setor de Ouvidoria do Município no ano de 2022; além desses, foram registrados 354 encaminhamentos de pedidos de manutenção de iluminação pública, os quais foram devidamente direcionados pela Ouvidoria ao Departamento de Iluminação Pública.

No que tange a Gestão dos Processos de Ouvidoria, que envolve especificamente todo o tratamento das manifestações, desde o seu protocolo, o recebimento, a análise, a distribuição, o acompanhamento durante a tramitação, a preparação da resposta final ao usuário, até o encerramento do processo nos sistemas utilizados e o monitoramento do retorno das respostas (avaliação); tudo isso relacionado as demandas geradas através do SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão e do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão; a Ouvidoria Municipal contabilizou em 2022, o total de 414 (quatrocentos e quatorze) demandas SAC e 101 (cento e um) pedidos de informação SIC.

Além disso, a Ouvidoria Municipal mantém um balcão de atendimentos ao cidadão, com atenção presencial e através de telefone, disponibilizado ao Munícipe que procura a Prefeitura solicitando os mais variados serviços e/ou pleitos. Esses munícipes são acolhidos pela Ouvidoria que busca atendê-los de forma eficaz, eficiente e prática, ouvindo, orientando e encaminhando o usuário dos serviços públicos, conforme a necessidade de cada um, às respectivas Secretarias/Órgãos responsáveis pelo atendimento daquela determinada situação, e, de conformidade com os serviços que são ofertados na Carta de Serviços do Município. Esse serviço de atenção e orientação ao cidadão, que não geraram protocolos ou processos de ouvidoria no sistema, totalizaram 1.075 (um mil e setenta e cinco) atendimentos, sendo 681 (seiscentos e oitenta e um) por telefone e 394 (trezentos e noventa e quatro) presencialmente.

Alguns pedidos de reparo em iluminação pública também foram acolhidos e encaminhados através desses atendimentos de balcão/telefone, onde o cidadão identifica

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

o local da manutenção, cujo serviço é imediatamente repassado ao Departamento de Iluminação Pública da SISP, através do sistema intranet (Spark) ou telefone.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Importante destacar as seguintes considerações:

Ouvidoria SUS - Além da Ouvidoria Geral e das Setoriais de Ouvidoria, serviço apresentado neste relatório; o Município conta com um Serviço de Ouvidoria específica para as demandas da área da Saúde, a qual é segregada dessa Ouvidoria Geral e gerida pela Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal de Saúde.

Interações - O Departamento de Comunicação da Prefeitura implementou um sistema de chamados via WhatsApp, com interações diretamente nas Secretarias Municipais, onde o cidadão interage direto com a Secretaria requisitada, sem que passe pela Ouvidoria ou outro serviço de atendimento, ferramenta que propicia o pronto atendimento ao cidadão e que por vezes é respondido pelo próprio Secretário da pasta. Canal gerido pelo departamento de Comunicação, sem ingerência da Ouvidoria.

Pesquisa - Foi realizada em 2022, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos, através de empresa especializada contratada para esse fim, a pesquisa (anexo) buscou aquele cidadão que efetivamente se utilizou dos serviços públicos municipais.

Estrutura de Ouvidoria - A Ouvidoria Municipal dispõe hoje de espaço físico (sala de ouvidoria) adequado para o atendimento ao cidadão e tratamento das demandas, porém, mesmo tendo no quadro efetivo, dois servidores devidamente qualificados em ouvidoria, possui apenas um servidor lotado no Setor. A estrutura de pessoal prevê dois servidores na Ouvidoria Municipal, que seriam extremamente imprescindíveis, por se tratar de um setor de atendimento ao público e pela relevância dos serviços realizados, considerando ainda a implantação e acompanhamento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (prevista para 2023) e a constante atualização da Carta de Serviços, há portanto a necessidade urgente de compor essa estrutura de pessoal, lotando o outro servidor qualificado em ouvidoria, para que a Gestão de Ouvidoria seja plena, eficaz e eficiente, como ferramenta de suporte e representação dos usuários junto ao Município, além dos indicadores de Governança Municipal.

gov.br Documento assinado digitalmente
CLEBERTON FERREIRA DA SILVA
Data: 26/01/2023 16:36:00-0300
Verifique em https://verificador.iti.br

Cleberton Ferreira da Silva
Ouvidor Municipal

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

ANEXO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Ouve Brasil

DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Seguindo o programa de modernização de ouvidoria Públicas e na linha do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) a Ouvidoria de Venâncio Aires implantou no ano de 2022 a Pesquisa ativa de satisfação do serviços públicos, buscando a opinião expressa do cidadão sobre os serviços públicos prestados. Assim, a forma utilizada de pesquisa de satisfação do cidadão com maior êxito na resposta tem sido mediante contato telefônico, portanto, avaliado da seguinte forma;

Período de: Abril à Setembro de 2022.

Universo da pesquisa : 28.952 registros ;

Entrevistados: 5.874 pessoas

SEXO: Masculino e Feminino

IDADE: 16 à 79 anos

Percentual Avaliação PREFEITURA E SECRETARIAS 82,19% Bom/Excelente; 17,81% Regular/Ruim/Péssimo; com os Serviços Prestados.

. A Ouvidoria respondeu de forma conclusiva 98% das demandas dentro do prazo legal estipulado.

www.ouvebrasil.com.br

Ouve Brasil

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

DADOS TÉCNICOS

5874	Nível de Confiança	Margem de Erro
Entrevistados		5%
	95%	

População: Beneficiários, todos os cidadãos que usaram o atendimento do serviço público municipal.
Universo: 68288 Registros
Período de Pesquisa: 68288 Registros
Forma de coleta dos dados: Pesquisa telefônica (PAT)
Instituto responsável pela coleta de dados: OUVE PESQUISA DE MERCADO E OPINIÃO PÚBLICO LTDA

CLASSIFICAÇÃO

AGENDOU OUTRO HORARIO	89
CAIXA DE MENSAGEM	12533
CIDADAOS PESQUISADOS	5874
EMPRESA	480
NAO ATENDEU	4724
NAO RESIDE NO MUNICIPIO	83
NUMERO INVALIDO	2444
OPTOU POR NAO RESPONDER A PESQUISA	1812
ORGAO PUBLICO	158
TELEFONE PERTENCE A OUTRA PESSOA	755

Total de ligações: 28952

Habitantes: 72373 Fonte: IBGE/2021	Registros: 68288	Nº Amostragem: 18114	Ligações efetuadas: 28952	Pesquisados: 5874
Registros =>	94%	27%	42%	9%
Habitantes =>	16%	25%	40%	8%

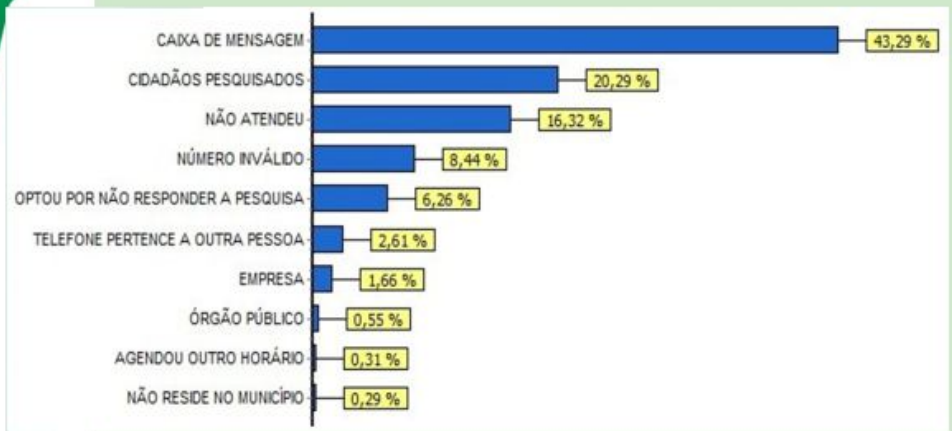
www.ouvebrasil.com.br

Ouve Brasil

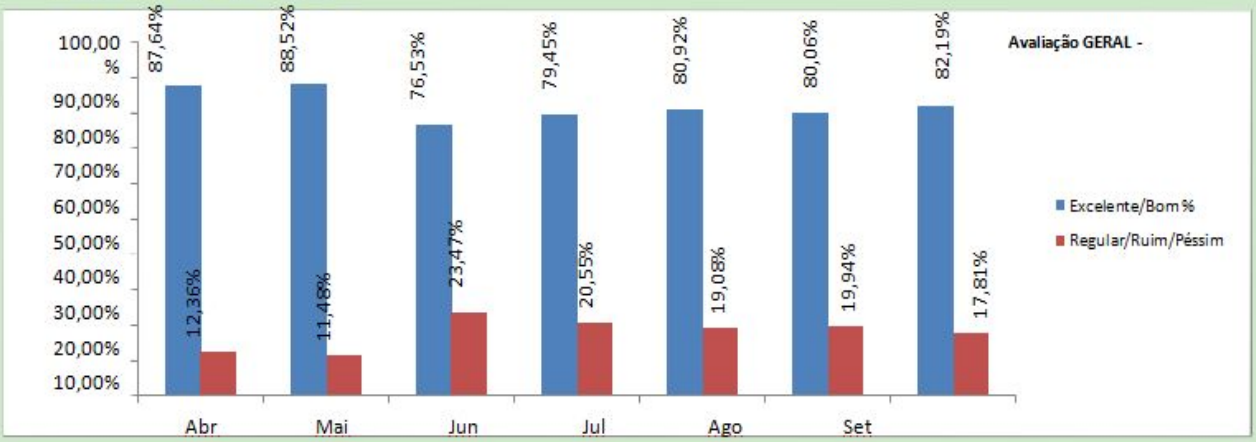
Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

Ouve Brasil

Dados Técnicos da Pesquisa



QUAL SUA AVALIAÇÃO REFERENTE AOS SERVIÇOS (ATENDIMENTOS) PRESTADOS DA PREFEITURA? EM GERAL



www.ouvebrasil.com.br

Ouve Brasil

Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br