



## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

### **EXERCÍCIO 2020**

Com o objetivo de subsidiar melhorias na prestação dos serviços públicos municipais, a Diretoria de Transparência e Logística, por meio da Gerência de Ouvidoria apresenta, nos termos da Lei nº 13.460/2017, Relatório de Gestão baseado nas demandas recebidas no ano de 2020.

#### **1 INTRODUÇÃO**

Vinculada à Diretoria de Transparência e Logística, a Gerência de Ouvidoria é responsável por acolher e encaminhar as demandas relativas aos serviços disponibilizados pela Administração Municipal de Caxias do Sul. Criada em 2013, a Ouvidoria conta com uma equipe de 3 (três) servidores e recebe denúncias, elogios, reclamações e sugestões relacionadas à atuação dos servidores públicos municipais da administração direta, autárquica e fundacional e aos serviços por eles prestados. Além disso, o setor atua no tratamento das solicitações de acesso à informação, conforme determina a Lei nº 12.527/2011.

A Ouvidoria também é responsável por gerenciar o serviço Alô Caxias, que atualmente conta com o efetivo 6 (seis) teleatendentes e 2 (dois) coordenadores, todos contratados por meio de empresa terceirizada. O Alô Caxias é um canal de comunicação oferecido pela Administração à comunidade. Por meio dele, é possível solicitar inúmeros serviços e realizar denúncias acerca de irregularidades cometidas por terceiros, cuja fiscalização seja competência do poder executivo municipal.

Diante das atribuições descritas, a Gerência de Ouvidoria do Município de Caxias do Sul apresenta grande potencial de desenvolvimento enquanto ferramenta de gestão, com vistas a prevenir e combater irregularidades no serviço público. A seguir, serão apresentadas informações e apontamentos que visam subsidiar a Administração e impulsionar a qualificação dos serviços prestados à população. O relatório baseia-se nas demandas acolhidas no ano de 2020.



## **2 CANAIS DE ATENDIMENTO**

Parte das demandas relativas à Ouvidoria e Alô Caxias ingressam por meio do sistema disponibilizado via internet, o que dá maior liberdade ao solicitante, que muitas vezes acaba por não fornecer detalhes importantes à averiguação. Este quadro acaba inviabilizando algumas denúncias recebidas, uma vez que o sistema utilizado não permite a obrigatoriedade de preenchimento dos dados de identificação do denunciante com possibilidade de solicitação de sigilo desses dados no encaminhamento das demandas. Dessa forma, em caso de necessidade de informações complementares, não é possível contatar o denunciante que optou por não se identificar. Entretanto, a Diretoria de Tecnologia e Sistemas de Informação trabalha na implantação de novo sistema de registro de demandas.

A Ouvidoria também recebe manifestações através de contato telefônico, meio este que confere maior precisão de detalhes ao relato, porém exige tempo e dedicação exclusiva por parte do servidor que presta o atendimento. No tocante ao atendimento presencial, a equipe da Ouvidoria prima por um ambiente acolhedor e humanizado porém, por diversas vezes, acaba se deparando com situações de hostilidade por parte de usuários que discordam da atuação da Administração. Com relação ao Alô Caxias, grande parte das solicitações ingressam por meio do fone 156, uma vez que o setor não dispõe de atendimento presencial.

Ademais, percebe-se que os atendimentos telefônicos e presenciais facilitam o desenvolvimento de uma relação viciada entre usuário e órgão. Considerando o acolhimento e a escuta promovida pelos servidores e atendentes, o usuário sente-se confortável para expor seus problemas pessoais, anseios e opiniões. No entanto, é preciso assertividade por parte da equipe, no sentido de estabelecer os limites que circundam o papel da Ouvidoria e do Alô Caxias. Importante ressaltar que a possibilidade de registro por meio da ferramenta eletrônica se dá nas 24 horas do dia, enquanto que os horários de atendimento telefônico de ambos os setores e presencial do setor de Ouvidoria encontram-se disponíveis na página do Município.

## **3 INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS**

A seguir, serão apresentadas informações referentes às manifestações recebidas em 2020. Para melhor compreensão, as demandas de Ouvidoria e Alô Caxias serão tratadas de forma distinta, uma vez que a primeira trata das manifestações relativas à atuação dos



servidores públicos municipais e à utilização dos bens públicos, enquanto que a segunda contempla solicitações de serviços de competência do Município.

### 3.1 OUVIDORIA

No caso das demandas direcionadas à Ouvidoria, observa-se dificuldade no sentido de apresentar um relatório detalhado, uma vez que o sistema utilizado não permite a atribuição do relato à determinada secretaria ou órgão. Dessa forma, o quadro abaixo apresenta o panorama das solicitações recebidas no ano de 2020 e o índice de resolutividade obtido. No período, foram registradas 1889 novas manifestações. No total, foram atendidas 1680 demandas, sendo que destas, 421 foram protocoladas em períodos anteriores e aguardavam solução. A tabela abaixo apresenta um panorama das demandas acolhidas pela Ouvidoria do Município, no ano de 2020.

<b>Serviço</b>	<b>Abertas</b>	<b>Atendidas</b>	<b>Acumulado Pendente</b>	<b>Índice de Resolutividade</b>
<b>Agradecimentos / Elogios</b>	82	69	16	81,18%
<b>Denúncias</b>	683	580	209	73,51%
<b>Reclamações</b>	909	816	185	81,52%
<b>Sugestões</b>	97	95	9	91,35%
<b>Solicitação de Acesso à Inf.</b>	118	120	2	98,36%
<b>Total</b>	<b>1889</b>	<b>1680</b>	<b>421</b>	<b>79,96%</b>

**Abertas:** demandas registradas dentro do período analisado.

**Atendidas:** quantidade total de demandas concluídas dentro do período analisado, independente da data de abertura.

**Acumulado Pendente:** quantidade total de demandas aguardando resolução.

**Índice de Resolutividade:** percentual de resolução verificado no período, em relação a quantidade total de demandas disponíveis para atendimento.

#### 3.1.1 Análise dos pontos recorrentes

Dentre as alterações previstas pela Lei nº 13.460/2017, o estabelecimento de prazos para resposta às demandas de ouvidoria causou grande impacto no serviço. A falta de regulamentação e o efetivo reduzido em algumas secretarias corroboraram para que se criasse um acúmulo de demandas não solucionadas e sem prazo definido para resposta. Apesar da falta de ferramentas efetivas, observou-se um esforço das secretarias, no sentido de adequar-se



**Município de Caxias do Sul**  
**Secretaria de Recursos Humanos e Logística**  
**Diretoria de Transparência e Logística**  
**Gerência de Ouvidoria**

ao regramento. No período, foram instaurados 09 processos de sindicância provenientes de denúncias registradas pela Ouvidoria.

Importante destacar que, em virtude da pandemia por COVID-19, 2020 foi um ano atípico para o serviço público. Inúmeras adaptações foram realizadas no intuito de amparar a população em meio ao caos estabelecido. Neste cenário, a Ouvidoria do Município em conjunto com o Alô Caxias e servidores de diversas secretarias implementou uma rede de atendimento à comunidade, com foco no recebimento de denúncias atinentes ao descumprimento de decretos e no esclarecimento de dúvidas relacionadas aos sintomas e aos protocolos indicados na prevenção da doença. Em contrapartida, a necessidade de redução das equipes por conta dos revezamentos impostos, bem como as restrições estabelecidas e o aumento exponencial das demandas relacionadas principalmente à fiscalização acabaram por comprometer o atendimento do passivo de demandas.

No ano de 2020 constatou-se também crescente número de reclamações acerca da dificuldade de contato telefônico com diversos setores da Administração, tendo em vista que o telefone passou a ser o meio mais utilizado de comunicação no período inicial da pandemia. Essa dificuldade trouxe à tona a necessidade de modernização da central telefônica do Município e da implantação de sistemas que possibilitem agendamento eletrônico para o cidadão.

Outro ponto importante a ser destacado é o fato de que, em virtude das demandas relacionadas ao Sistema Único de Saúde (SUS), a Secretaria Municipal da Saúde (SMS) conta com Ouvidoria própria. Por possuírem tramitação diferenciada, essas demandas não devem ser registradas pela Ouvidoria do Município, uma vez que o Ministério da Saúde disponibiliza um sistema exclusivo para tais registros. Além disso, a Ouvidoria da SMS atua como órgão centralizador de informações relacionadas aos serviços prestados pela Secretaria. Ocorre que no ano de 2020, por diversas ocasiões o setor ficou desguarnecido. Assim, apesar de a Ouvidoria do Município, por meio do Alô Caxias, ter absorvido as demandas relacionadas ao Coronavírus, houve inúmeros relatos referenciando a dificuldade de contato com a SMS, para acesso à informações de interesse dos usuários da rede.

Dessa forma, sugere-se a Administração atenção especial no tangente ao fortalecimento da Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde.



### 3.2 SOLICITAÇÕES AO ALÔ CAXIAS – ADMINISTRAÇÃO DIRETA

Com relação às solicitações direcionadas ao Alô Caxias, em 2020 foram recebidas 25.959 demandas. No mesmo período, foram atendidas 21.412 demandas, que representa cerca de 60% do total das solicitações disponíveis para atendimento, considerando o acumulado pendente de períodos anteriores. Importante salientar que em 2020 foram contabilizadas mais de 6 mil denúncias relacionadas ao descumprimento dos protocolos de prevenção ao COVID-19.

A tabela abaixo demonstra o índice de resolutividade obtido por cada uma das secretarias do Município, em relação aos serviços disponibilizados por meio do Alô Caxias.

Demandas Alô Caxias – 2020				
Secretaria / Serviço	Abertas	Atendidas	Acumulado Pendente	Índice de Resolutividade
<b>SEC. DA SAÚDE</b>				
DIVERSOS / SEC SAÚDE.	8	11	2	42,11%
<b>SEC. DA SAÚDE VIGILÂNCIA AMBIENTAL</b>				
ANIMAIS DE GRANDE PORTE, SOLTOS	107	123	48	46,52%
DENÚNCIA DE ÁGUA PARADA	208	213	101	49,41%
DENÚNCIA DE MAU CHEIRO DE ANIMAIS	191	209	107	47,75%
DIVERSOS / VIGILÂNCIA AMBIENTAL	86	73	46	54,09%
INFESTAÇÃO OU PRESENÇA DE ANIMAIS VENENOSOS OU TRANSMISSORES DE DOENÇAS	106	54	61	66,25%
<b>SEC. DA SAÚDE VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>				
ATIVIDADES SEM ALVARÁ DE SAÚDE.	34	41	19	45,33%
COMÉRCIO DE REMÉDIOS INDEVIDO.	10	12	0	45,45%
DENÚNCIA DE COMÉRCIO DE ALIMENTOS	126	173	33	42,14%
DENÚNCIA DE ESCOLAS –VIGILÂNCIA SANITÁRIA	5	6	0	45,45%
DENÚNCIA DE FALTA DE HIGIENE EST. DE SAÚDE	125	153	11	44,96%
DENÚNCIA DE LIXO HOSPITALAR	1	0	1	100,00%
DIVERSOS / VIGILÂNCIA SANITÁRIA	143	179	24	44,41%
SUSPEITA DA QUALIDADE DA ÁGUA	4	2	3	66,67%
SUSPEITA DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO	5	3	2	62,50%



**Município de Caxias do Sul**  
**Secretaria de Recursos Humanos e Logística**  
**Diretoria de Transparência e Logística**  
**Gerência de Ouvidoria**

<b>SEC. DE AGRICULTURA PECUÁRIA E ABASTECIMENTO</b>				
DIVERSOS / SEC AGRICULTURA	13	20	47	39,39%
<b>SEC. DE CULTURA</b>				
DIVERSOS / SEC.DE CULTURA	4	2	2	66,67%
<b>SEC. DE EDUCAÇÃO</b>				
DENUNCIA EM ESCOLA INFANTIL	36	34	1	51,43%
DIVERSOS / SEC DE EDUCAÇÃO	47	45	3	51,09%
<b>SEC. DE HABITAÇÃO</b>				
DENÚNCIA DE INVASÃO EM AREA VERDE.	111	61	106	64,53%
DESMORONAMENTO EM LOTEAMENTO POPULAR	7	6	4	53,85%
DIVERSOS / SEC. DE HABITAÇÃO	25	19	14	56,82%
<b>SEC. DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS/ ILUMINAÇÃO</b>				
AJUSTAR RELÓGIO EM ÁREA PÚBLICA	2	2	0	50,00%
CONCERTO LUMINÁRIA	323	315	9	50,63%
DIVERSOS / SEC. DE OBRAS / ILUMINAÇÃO	367	360	25	50,48%
TROCA DE LÂMPADAS	6518	6380	166	50,53%
<b>SEC. DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS/ SANEAMENTO</b>				
Cascalhamento em ESTRADA MUNICIPAL OFICIAL	200	202	58	49,75%
Cascalhamento em via PARTICULAR	21	140	53	13,04%
DESMORONAMENTO - URGÊNCIA EM VIA PÚBLICA.	30	30	20	50,00%
DIVERSOS / SEC. DE OBRAS / SANEAMENTO	311	235	242	56,96%
EXECUÇÃO DE BOCA DE LOBO EM RUA PAVIMENTADA	108	56	116	65,85%
Execução de Bueiro - EM ESTRADA OFICIAL MUNICIPAL NÃO PAVIMENTADA	9	11	4	45,00%
Execução de Bueiro - EM VIA PARTICULAR	1	5	5	16,67%
LIMPEZA DE BOCA DE LOBO	380	297	126	56,13%
LIMPEZA DE LAMA, CASCALHO, ENTULHOS EM VIA PÚBLICA E ESTRADA DE CHÃO	34	28	18	54,84%
LIMPEZA DE REDE DE ESGOTO.	304	186	166	62,04%
MANUTENÇÃO EM BOCA DE LOBO	344	294	111	53,92%
Manutenção em Bueiros - EM ESTRADA OFICIAL MUNICIPAL NÃO PAVIMENTADA	20	20	10	50,00%
Manutenção em Bueiros - VIA PARTICULAR	3	3	2	50,00%
MANUTENÇÃO EM REDE DE ESGOTO	1368	1045	1607	56,69%
Patrolamento e Cascalhamento EM ESTRADA MUNICIPAL OFICIAL	516	502	222	50,69%



**Município de Caxias do Sul**  
**Secretaria de Recursos Humanos e Logística**  
**Diretoria de Transparência e Logística**  
**Gerência de Ouvidoria**

Patrolamento e Cascalhamento EM VIA PARTICULAR	14	82	24	14,58%
RECOLHER ENTULHOS, APÓS A EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PELA SEC. DE OBRAS	68	40	40	62,96%
REPAROS APÓS ENXURRADAS - URGÊNCIA	9	7	14	56,25%
REPAROS EM ESCADARIAS	5	2	4	71,43%
<b>SEC. DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS/ SIST. VIÁRIO</b>				
CONCERTO EM PASSEIO PÚBLICO APÓS EXECUÇÃO DE OBRAS	377	339	271	52,65%
CONCERTO EM VIA PAVIMENTA COM PARALELEPÍPEDO	750	720	628	51,02%
CONCERTO EM VIA PAVIMENTADA COM ASFALTO	448	490	332	47,76%
CONCERTO OU REPOSIÇÃO DO MEIO FIO	51	44	32	53,68%
DIVERSOS / SEC. DE OBRAS / SISTEMA VIÁRIO	163	121	111	57,39%
PLACAS COM NOME DO LOGRADOURO	50	64	58	43,86%
<b>SEC. DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS/SUBPREFEITURAS</b>				
Trabalho Agrícola EM ÁREA PARTICULAR	0	0	0	
<b>SEC. DE PLANEJAMENTO</b>				
DIVERSOS / SEC DE PLANEJAMENTO	15	13	12	53,57%
<b>SEC. DESENVOLVIMENTO TRABALHO E EMPREGO</b>				
DIVERSOS / SEC. DO DESENVOLVIMENTO, TRABALHO E EMPREGO	7	4	3	63,64%
<b>SEC. DE TRÂNSITO TRANSPORTE E MOBILIDADE</b>				
CONCERTO QUEBRA-MOLAS	11	9	5	55,00%
DENÚNCIA DE CARÇAÇAS DE VEÍCULOS NA VIA PÚBLICA	98	87	40	52,97%
DIVERSOS / SEC. DE TRÂNSITO, TRANSPORTES E MOBILIDADE	282	239	187	54,13%
DIVERSOS / TRANSPORTE COLETIVO URBANO - VISATE	559	530	58	51,33%
OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA	73	60	63	54,89%
RECLAMAÇÕES REF. TÁXIS, LOTAÇÃO, OUTROS	21	20	14	51,22%
REPAROS .DE ABRIGO DE ÔNIBUS	27	22	21	55,10%
REPAROS EM SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO	199	164	206	54,82%
<b>SEC. DE TURISMO</b>				
DIVERSOS / SEC. DE TURISMO	6	5	1	54,55%
<b>SEC. DO MEIO AMBIENTE</b>				
DENÚNCIA DE CONTÂINER EM PASSEIO PÚBLICO	11	11	8	50,00%
DENÚNCIA DE DANOS AMBIENTAIS	367	330	144	52,65%
DENÚNCIA DE DEPÓSITO/LIXO DOMÉSTICO OU IND.	338	276	170	55,05%



**Município de Caxias do Sul**  
**Secretaria de Recursos Humanos e Logística**  
**Diretoria de Transparência e Logística**  
**Gerência de Ouvidoria**

DENÚNCIA DE ESG. A CÉU ABERTO EM ÁREA PARTICULAR	126	117	59	51,85%
DENÚNCIA DE FUMAÇA EXCESSIVA DE EMPRESAS	23	21	7	52,27%
DENÚNCIA DE MAU CHEIRO DE ESGOTO	70	69	51	50,36%
DENÚNCIA DE MOVIMENTAÇÃO TERRA	9	9	6	50,00%
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO VISUAL	44	39	28	53,01%
DENUNCIA: É PROIBIDO CRIAÇÃO, MANUTENÇÃO E ALIMENTAÇÃO DE POMBOS	14	16	5	46,67%
DIVERSOS / SEC. MEIO AMBIENTE	274	266	93	50,74%
POLUIÇÃO SONORA - CAIXA DE SOM NO COMÉRCIO	110	99	30	52,63%
<b>SEC. DO MEIO AMBIENTE / PPJ</b>				
CANTEIROS ADOTADOS MAL CUIDADOS.	3	2	3	60,00%
COLOCAR E REPOR BANCOS EM PRAÇAS E PARQUES.	6	5	1	54,55%
CONCERTO DE BEBEDOURO DE PARQUE E PRAÇAS.	4	4	0	50,00%
DIVERSOS / PRAÇAS, PARQUES E JARDINS	92	92	13	50,00%
LIMPEZA DE ÁREAS VERDES /LIXO	106	112	10	48,62%
RECOLHIMENTO DE ÁRVORES E GALHOS CAÍDOS EM ÁREAS PÚBLICAS	75	74	2	50,34%
REPAROS EM BANHEIROS PÚBLICOS	6	6	0	50,00%
REPAROS EM PASSEIOS DE PARQUES E PRAÇAS PÚBLICAS.	13	13	3	50,00%
ROÇADA EM ÁREA VERDE.	89	83	13	51,74%
SOLICITAÇÃO DE PLANTIO DE MUDAS	33	32	1	50,77%
<b>SEC. ESPORTE E LAZER</b>				
DIVERSOS / ESPORTE E LAZER	31	34	2	47,69%
MANUTENÇÃO DE EQUIP. PÚBLICOS ESPORTE- LAZER	10	14	1	41,67%
<b>SEC. RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA</b>				
CORONAVIRUS	6068	3415	2618	63,99%
ELOGIOS / AGRADECIMENTOS	22	17	7	56,41%
<b>SEC. SEGURANÇA PÚBLICA E PROTEÇÃO SOCIAL</b>				
DIVERSOS / SEC. DE SEGURANÇA PÚBLICA	37	39	13	48,68%
<b>SEC. URBANISMO</b>				
CERCA/ MURO INVADINDO PASSEIO PÚBLICO	40	30	114	57,14%
DENÚNCIA DE ATIVIDADES SEM ALVARÁ	394	194	870	67,01%
DENÚNCIA DE COMÉRCIO AMBULANTE	76	67	62	53,15%
DENÚNCIA DE CONSTRUÇÃO ABANDONADA	78	47	200	62,40%





**Município de Caxias do Sul**  
**Secretaria de Recursos Humanos e Logística**  
**Diretoria de Transparência e Logística**  
**Gerência de Ouvidoria**

DENÚNCIA DE CONSTRUÇÃO IRREGULAR	354	236	968	60,00%
DENÚNCIA DE ESTABELECIMENTO COM FUMANTES	8	5	5	61,54%
DENÚNCIA DE FUMAÇA EXCESSIVA - CHAMINÉ RESIDENCIAL	20	11	16	64,52%
DENÚNCIA DE LOTEAMENTOS IRREGULARES	7	5	9	58,33%
DENÚNCIA DE OBSTRUÇÃO DE PASSEIO PÚBLICO	252	175	491	59,02%
DIVERSOS / SEC. DE URBANISMO	229	163	391	58,42%
FALTA OU REPARO DE PASSEIO PÚBLICO	237	178	585	57,11%
MATO ALTO - CAPOEIRA - TERRENO BALDIO	762	477	1396	61,50%
OBRA SEM TAPUME, BANDEJA OU PROTEÇÃO	27	17	62	61,36%

Abaixo, segue, de forma resumida, o panorama das demandas acolhidas, no ano de 2020, pelo Alô Caxias, em relação às secretarias do Município.



Município de Caxias do Sul  
Secretaria de Recursos Humanos e Logística  
Diretoria de Transparência e Logística  
Gerência de Ouvidoria

<b>Tabela Resumo – Alô Caxias 2020</b>				
<b>Secretaria / Órgão</b>	<b>Abertas</b>	<b>Atendidas</b>	<b>Acumulado Pendente</b>	<b>Índice de Resolutividade</b>
SMS	8	11	2	84,62%
SMS – Vig. Ambiental	698	672	363	64,93%
SMS – Vig. Sanitária	453	569	93	85,95%
SMAPA	13	20	47	29,85%
SMC	4	2	2	50,00%
SMED	83	79	4	95,18%
SMH	143	86	124	40,95%
SMOSP – Iluminação	7210	7057	200	97,24%
SMOSP – Saneamento	3745	3185	2842	52,85%
SMOSP – Sist. Viário	1839	1778	1432	55,39%
SEPLAN	15	13	12	52,00%
SMDETE	7	4	3	57,14%
SMTTM	1270	1131	594	65,57%
SEMTUR	6	5	1	83,33%
SEMMA	2148	1730	1997	46,42%
SEMMA – PPJ	427	423	46	90,19%
SMEL	41	48	3	94,12%
SMRHL	6090	3432	2625	56,66%
SMSPPS	37	39	13	75,00%
SMU	1722	1128	3773	23,02%
<b>Total</b>	<b>25959</b>	<b>21412</b>	<b>14176</b>	<b>60,17%</b>

**Abertas:** demandas registradas dentro do período analisado.

**Atendidas:** quantidade total de demandas concluídas dentro do período analisado, independente da data de abertura.

**Acumulado Pendente:** quantidade total de demandas aguardando resolução.

**Índice de Resolutividade:** percentual de resolução verificado no período, em relação a quantidade total de demandas disponíveis para atendimento.

Cabe salientar que o índice de resolutividade considera, não só o atendimento de demandas registradas no período analisado, mas também aquelas registradas em outros períodos, porém pendentes de resolução.



### **3.2.1 Análise dos pontos recorrentes**

A exemplo de 2019, no ano de 2020 observa-se que grande parte das solicitações de serviços acolhidas pelo Alô Caxias foi direcionada à Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos - SMOSP. Essas demandas representaram cerca de 49,28% do total das solicitações registradas. Destaca-se a atuação do setor de Iluminação Pública, com a maior incidência de demandas registradas na pasta e índice de resolutividade de 97%.

A SMU representa a segunda pasta com maior fluxo de entrada de demandas, porém, conforme ocorreu no ano de 2019, em 2020 apresentou o menor índice de resolutividade dentre as pastas analisadas, 23,02%. No entanto, deve-se considerar que neste período o setor absorveu grande parte das denúncias relacionadas ao descumprimento das medidas impostas ao combate do Coronavírus, sendo esta a prioridade do setor em decorrência da gravidade da situação.

Cabe salientar também que o serviço de denúncias relacionadas ao COVID-19 foi atribuído à Secretaria de Recursos Humanos e Logística, incumbida de realizar os encaminhamentos à pasta competente. Este fluxo explica o número expressivo de demandas atribuídas a esta secretaria, no ano de 2020.

## **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No ano de 2020, observou-se empenho da Administração no sentido de manter a prestação dos serviços, mesmo com limitações impostas pela pandemia. No entanto, salienta-se a necessidade de sensibilizar o público interno às boas práticas relacionadas ao tratamento das demandas. Atuando como canal de mediação entre a comunidade e a Administração, a Ouvidoria e o Alô Caxias constituem excelentes ferramentas de gestão. Quando fortalecida, a Ouvidoria, em conjunto com os demais órgãos de controle, possibilita maior transparência e participação social na Administração Pública. O Alô Caxias, por sua vez, pode oferecer importantes subsídios ao gestor, com relação às principais demandas trazidas pelos munícipes e a atuação das pastas competentes.

Dessa forma, acredita-se que o fortalecimento desta rede, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, traria reflexos benéficos à coletividade e contribuiria para a valorização da cidadania e da democracia participativa.



**Município de Caxias do Sul**  
**Secretaria de Recursos Humanos e Logística**  
**Diretoria de Transparência e Logística**  
**Gerência de Ouvidoria**

Caxias do Sul, 15 de julho de 2021.

Daniela Viviane Gomes Reis,  
Secretária de Recursos Humanos e Logística.

Fernanda Silvestri,  
Diretora de Transparência e Logística.

Taís Elisa Giacomet,  
Gerente de Ouvidoria.