Florianópolis, 11 de janeiro de 2022.

**De: Ouvidoria da Secretaria de Assistência Social**

**Para: Ouvidoria Geral**

**Assunto:** Relatório Anual 2021

Prezada Secretária,

Cumprimentando-a cordialmente, em resposta à solicitação do OC 04/SMTAC/GAB/2021, encaminhamos em documento anexo o relatório de atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria Setorial em 2021. Sendo o que tínhamos para o momento,

Atenciosamente,

**Ouvidoria da Secretaria de Assistência Social de Florianópolis**

A Ouvidoria da Secretaria de Assistência Social, assim como as demais Ouvidorias Setoriais e órgãos da Prefeitura de Florianópolis, teve um ano de 2021 dividido em tele trabalho e presencial, devido ao COVID-19 e mudança de localidade.

Os atendimentos da Ouvidoria da SEMAS se mantiveram no primeiro semestre presencial e no tele trabalho, já que é possível acessar o e-mail e as manifestações no sistema Fala.Br por qualquer computador ligado à internet. E no segundo semestre a Ouvidoria SEMAS funcionou presencial.

Durante o ano, verificou-se algumas das dificuldades vivenciadas por esta ouvidoria setorial, quais sejam: padronização precária e algumas respostas superficiais dos setores; falta de informações dos próprios usuários ao registrar sua manifestação e assim viabilizar uma resposta conclusiva; uma única pessoa responsável pelo setor que dificuldade em participar de cursos específicos de ouvidoria; falta de tempo para estudo e aprofundamento das novas normativas da área, bem como dedicar-se a função com maior qualidade. Elencamos ainda que esta Ouvidoria não possui número de telefone exclusivo, tampouco espaço adequado para receber/atender os usuários, principalmente quando se trata de denúncias, considerando a necessidade de sigilo e de local específico para atendimento. Contudo, registramos que em sua atuação, esta Ouvidoria Setorial sempre recebeu as manifestações e efetuou os encaminhamentos cabíveis, acompanhando os procedimentos adotados pelos setores, buscando o pronto atendimento das demandas e a resolução dos problemas apontados pelos cidadãos e foram assistidas todas as aulas disponibilizadas pelo CGU no YouTube. Prezamos também pela autonomia do cidadão, ao orientar e ensinar os caminhos para a resolução de sua demanda, mesmo nos casos em que o assunto não é de competência desta pasta. Sempre informamos quais os órgãos responsáveis e as formas de contatá-los.

Através do “painel resolveu”, mantido pela Controladoria Geral da União, é possível consultar alguns dados estatísticos relativos às manifestações recebidas no sistema FalaBr. Destacamos entre eles o tempo médio para resolução das demandas de ouvidoria da SEMAS ao longo de 2021 foi de 15 dias e que 70% das manifestações foram respondidas dentro do prazo de resposta, conforme a Lei Federal 13.460/2017.

Analisamos e tabulamos em planilhas e gráficos comparativos específicos os dados relativos às manifestações recebidas entre 01 de janeiro e 31 de dezembro de 2021. No sistema FalaBR foram registradas 271 manifestações: 38 comunicações; 104 solicitações; 101 reclamações; 09 denúncias, 12 LAI, 02 elogios e 01 sugestão. No e-mail específico da Ouvidoria da SEMAS recebemos 68 manifestações, em que 23 foram reclamações; 42 solicitações; 02 LAI e uma denúncia.

Em 2021 o assunto mais requerido foi acerca do auxílio emergencial. Podemos destacar ainda entre as demandas deste ano reclamações variadas relativas ao Cadastro Único e ao Bolsa Família, solicitações de informações sobre o cartão benefício oferecido pela PMF, e ainda manifestações variadas, relativas ao recebimento de outros benefícios socioassistenciais. Também estão entre as manifestações de 2021 as ouvidorias relatando irregularidades na conduta de agentes públicos no atendimento ao usuário, e todas devidamente encaminhadas ao setor responsável

Elaboramos planilhas e gráficos com os dados referentes às manifestações de ouvidoria recebidas ao longo de 2021 por esta Ouvidoria Setorial, em que é possível visualizar o quadro do atendimento realizado ao longo do ano.

Os documentos seguem anexo ao relatório. Nos colocamos à inteira disposição para qualquer esclarecimento que se fizer necessário.

Atenciosamente,

**Ouvidoria da Secretaria de Assistência Social de Florianópolis**







