



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE MORRO REUTER

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MORRO REUTER

Relatório Anual de Atividades – 2019

APRESENTAÇÃO

Por meio deste documento, serão apresentadas as informações produzidas no canal da Ouvidoria do município de Morro Reuter (E-Ouv), atendendo ao Art. 19, do Decreto Municipal nº 059, de 07/06/2019, prezando pela elaboração de um relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

A produção do presente relatório é da servidora Maria Janete Soligo Baldissera, responsável pela tramitação das manifestações feitas pela Ouvidoria de Morro Reuter, cujos dados aqui constantes foram extraídos do sistema utilizado pela Ouvidoria (E-Ouv) no que tange as demandas recebidas no exercício de 2019, observando a política de sigilo e confidencialidade, tanto no trato das requisições quanto na publicação do referido relatório.

Ressalta-se que este documento deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Assim, objetiva proporcionar transparência aos resultados, constituindo-se num importante instrumento de gestão.

I- ORGANIZAÇÃO

A servidora responsável pela Ouvidoria de Morro Reuter tem carga horária de 24h semanais e ocupa o cargo de Assessora Executiva da Prefeitura. Dentre suas atribuições, neste contexto, está em zelar pelo que reza o Decreto Municipal 059/2019:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Municipal que será subordinada ao Gabinete do Prefeito e será regulamentada nos termos deste Decreto.

Art. 2º A Ouvidoria Municipal é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

II- ATIVIDADES DA OUVIDORIA

De acordo com o Decreto Municipal 059/2019, A Ouvidoria Municipal de Morro Reuter tem as seguintes atribuições:

I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Morro Reuter ou agentes públicos;

II - diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inciso I deste artigo;

III - cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V - informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI - elaborar mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;

VIII - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Municipal;

IX - comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

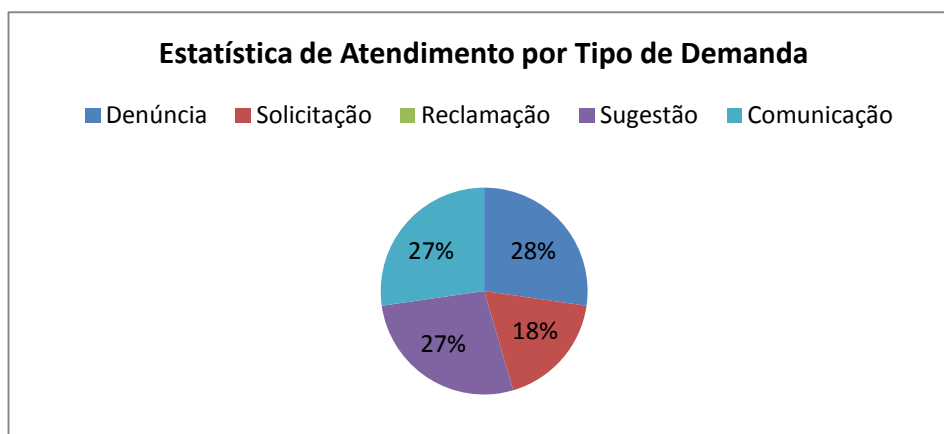
XII - garantir respostas conclusivas aos usuários; e

XIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

III- DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E MEIOS DE RECEBIMENTOS

Pela tabela abaixo, constata-se que, no período de 12 de junho de 2019 (data do Termo de Adesão – Programa de Fortalecimento das Ouvidorias) a 31 de Dezembro de 2019, a Ouvidoria do Município de Morro Reuter recebeu um total de 11 manifestações, sendo 3 denúncias, 2 solicitações, 0 reclamações, 3 sugestões (sendo 1 delas um teste feito no canal) e 3 comunicações, cujo meio de recebimento deu-se, diretamente, pelo canal do E-Ouv/Internet.

Tipo	Presencial	Telefone	E-mail	E-Ouv/ Internet	Carta	Interno
Denúncia				3		
Solicitação				2		
Reclamação				0		
Sugestão				3		
Comunicação				3		
Total				11		

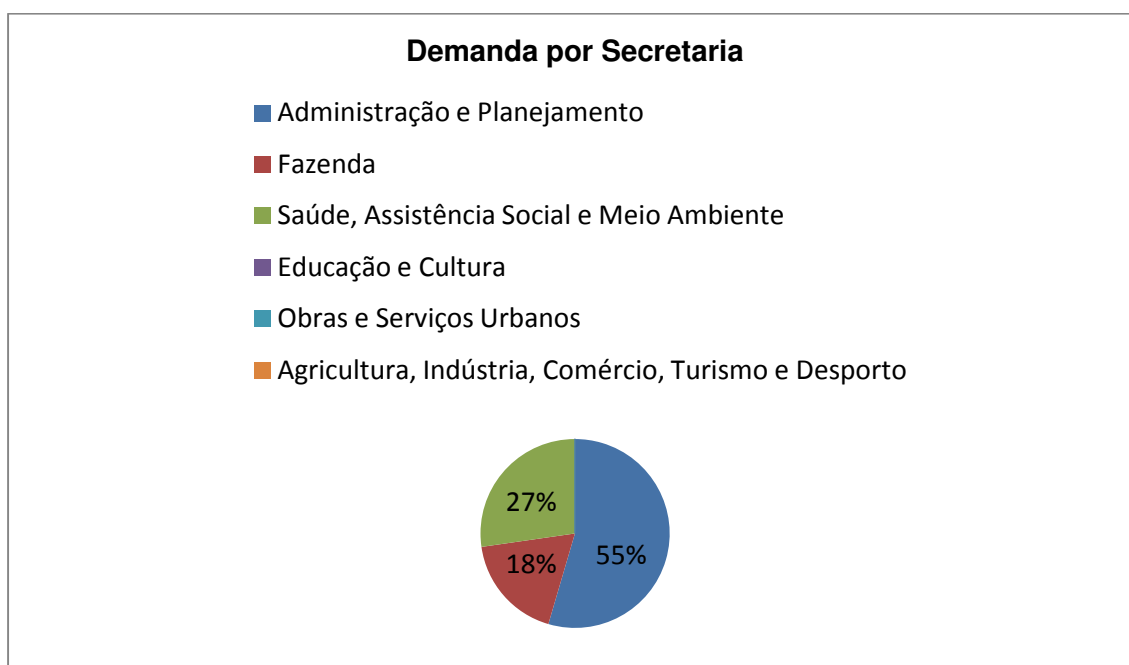


IV – DEMANDAS POR SECRETARIA

A tabela abaixo mostra as demandas da Ouvidoria para cada Secretaria, durante o ano de 2019. Pode-se constatar que a Secretaria Municipal de Administração e Planejamento obteve o maior número de demanda, absorvendo 55% dela: 1 denúncia, 2 solicitações, 2 sugestões (sendo 1 a título de teste do site) e 1 comunicação. Na sequência, vem a Secretaria Municipal

de Saúde, Assistência Social e Meio Ambiente, com 27% da demanda: 1 sugestão e 2 comunicações. Por fim, vem a Secretaria da Fazenda, com 18% da demanda: 2 denúncias.

Secretarias	Denúncia	Elogio	Solicitação	Reclamação	Sugestão	Comunicação	Total
Administração e Planejamento	1		2		2	1	6
Fazenda	2						2
Saúde, Assistência Social e Meio Ambiente					1	2	3
Educação e Cultura							
Obras e Serviços Urbanos							
Agricultura, Indústria, Comércio, Turismo e Desporto							
Total	3		2		3	3	11



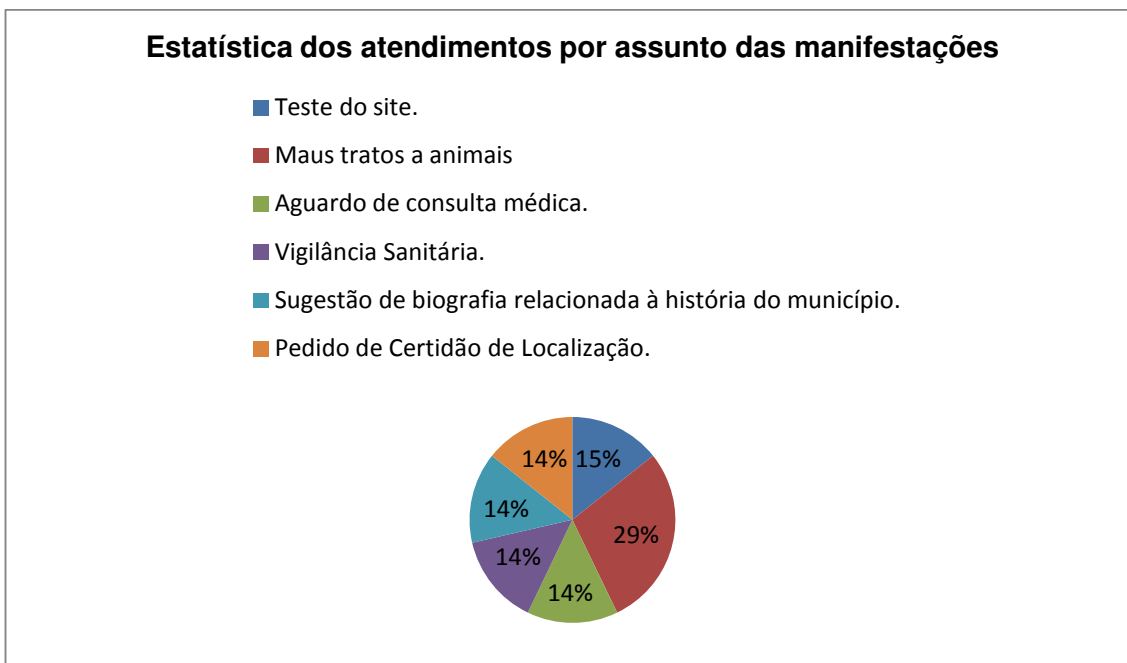
V – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Conforme já visto, foram quatro os tipos de manifestações na Ouvidoria do município: Denúncia, Solicitação, Sugestão e Comunicação, dirigidos, especialmente, às Secretarias Municipais: de Administração e Planejamento; de Saúde, Assistência Social e Meio Ambiente; da Fazenda.

Segue-se, então, à mostra dos assuntos que marcaram as manifestações:

Estatística dos atendimentos por assunto das manifestações

Assunto	2019
Teste do site.	1
Maus tratos a animais.	2
Aguardo de consulta médica.	1
Vigilância Sanitária.	1
Sugestão de biografia relacionada à história do município.	1
Pedido de Certidão de Localização.	1
Pedido de acesso ao link do concurso público.	1
Explicação sobre contratação de serviços.	3
Total	11



Em relação às manifestações que geraram a estatística acima, afirma-se que todas foram tramitadas, a partir de respostas vindas das secretarias às quais diziam respeito. As providências foram tomadas e cada manifestação foi, devidamente, respondida.

VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir desse relatório, pode-se inferir que as manifestações por meio da Ouvidoria está se efetivando como um canal de comunicação - entre a Administração Municipal e o cidadão – de forma bastante transparente.

Os dados estatísticos, aqui, gerados são um contributo ao Gestor no sentido de que subsidia o redirecionamento das ações de Governo, com vistas a aprimorar os serviços prestados à população.

Morro Reuter é um município pequeno e interiorano, onde os munícipes ainda priorizam o atendimento presencial. Assim, a Administração Pública viabiliza esse contato via protocolo. Todavia, percebe-se uma ascendência, embora ainda tímida, na procura pelo canal da Ouvidoria.