



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE MORRO REUTER**

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MORRO REUTER**

**Relatório Anual de Atividades – 2020**

## **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 às demandas recebidas no exercício de 2020, 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;

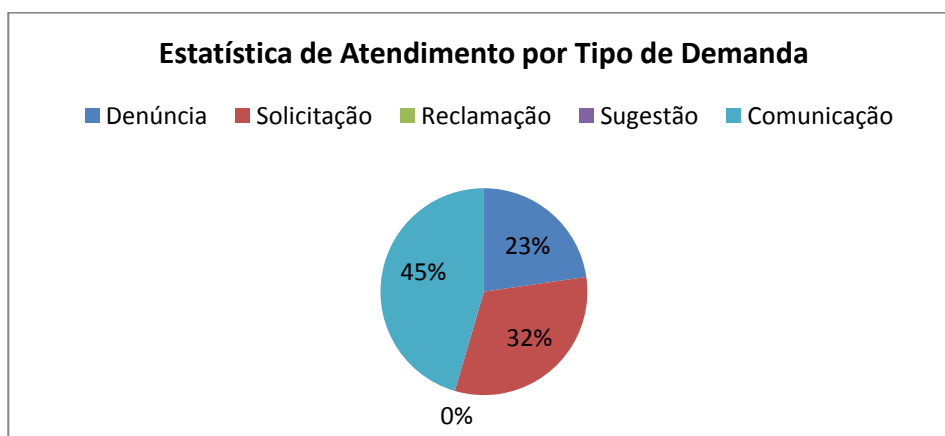
XII - garantir respostas conclusivas aos usuários; e

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 1º de janeiro de 2020 a 31 de Dezembro de 2020, a Ouvidoria do Município de Morro Reuter recebeu um total de 22 manifestações, sendo 5 denúncias, 7 solicitações, 0 reclamações, 0 sugestões e 10 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				5		
Solicitação				7		
Reclamação				0		
Sugestão				0		
Comunicação				10		
<b>Total</b>				<b>22</b>		

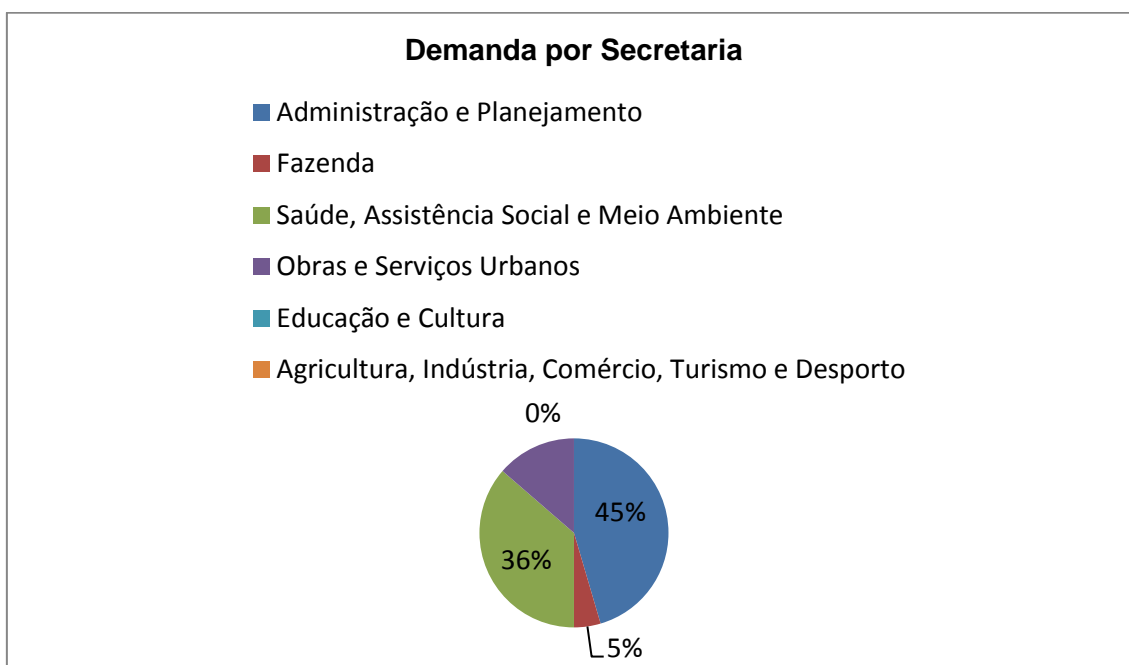


### IV – DEMANDAS POR SECRETARIA

A tabela abaixo mostra as demandas da Ouvidoria para cada Secretaria, durante o ano de 2020. Pode-se constatar que a Secretaria Municipal de Administração e Planejamento obteve o maior número de demanda, absorvendo 45% dela: 3 denúncias, 3 solicitações, e 4 comunicações. Na sequência, vem a Secretaria Municipal de Saúde, Assistência Social e Meio Ambiente, com 36% da demanda: 2 denúncias e 6 comunicações. Depois, vem

a Secretaria de Obras e Serviços Urbanos, com 24%: 3 solicitações. Por fim, vem a Secretaria da Fazenda, com 5% da demanda: 1 solicitação.

Secretarias	Denúncia	Elogio	Solicitação	Reclamação	Sugestão	Comunicação	Total
Administração e Planejamento	3		3			4	10
Fazenda			1				1
Saúde, Assistência Social e Meio Ambiente	2					6	8
Educação e Cultura							
Obras e Serviços Urbanos			3				3
Agricultura, Indústria, Comércio, Turismo e Desporto							
<b>Total</b>	<b>5</b>		<b>7</b>			<b>10</b>	<b>22</b>



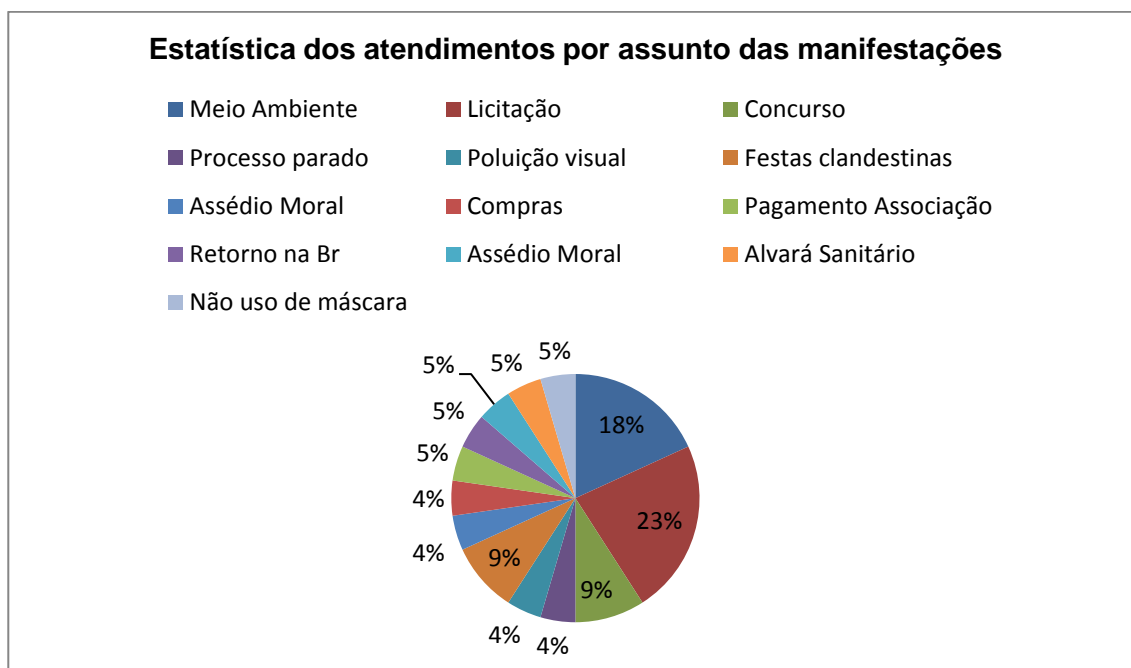
## V – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

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

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

### Estatística dos atendimentos por assunto das manifestações

<b>Assunto</b>	<b>2020</b>
Prorrogação de prazo – concurso.	2
Pregão Presencial 27/2020.	1
Licitação.	4
Processo parado.	1
Funcionário – não uso de máscara no ambiente de trabalho	1
Placas que poluem o visual, no município.	1
Desmatamento ilegal.	1
Corte de mata nativa.	1
Desmatamento aliado a trabalho escravo.	1
Festas clandestinas, com aglomeração.	2
Assédio por estar usando máscara, em praça pública.	1
Compra de desfibrilador	1
Pagamento à Associação dos Municípios.	1
Retorno a ser feito na Br116, em Picada São Paulo	2
Limpeza em tronco de carvalho.	1
Pessoa sem alvará, realizando atividades de massagem.	1
<b>Total</b>	<b>22</b>



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.