



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE MORRO REUTER

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MORRO REUTER

Relatório Anual de Atividades – 2021

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 2021, 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;

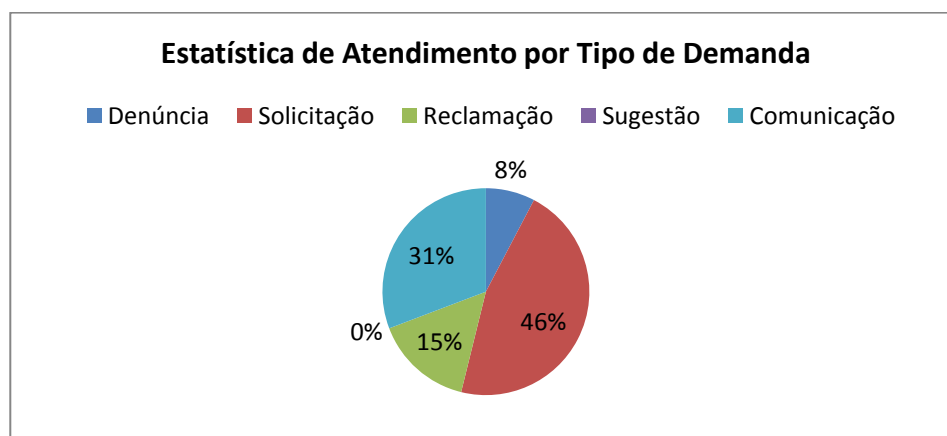
XII - garantir respostas conclusivas aos usuários; e

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 2021 a 31 de Dezembro de 2021, a Ouvidoria do Município de Morro Reuter recebeu um total de 13 manifestações, sendo 01 denúncia, 06 solicitações, 02 reclamações, 00 sugestões e 04 comunicações, cujo meio de recebimento deu-se, diretamente, pelo canal do E-Ouv/Internet.

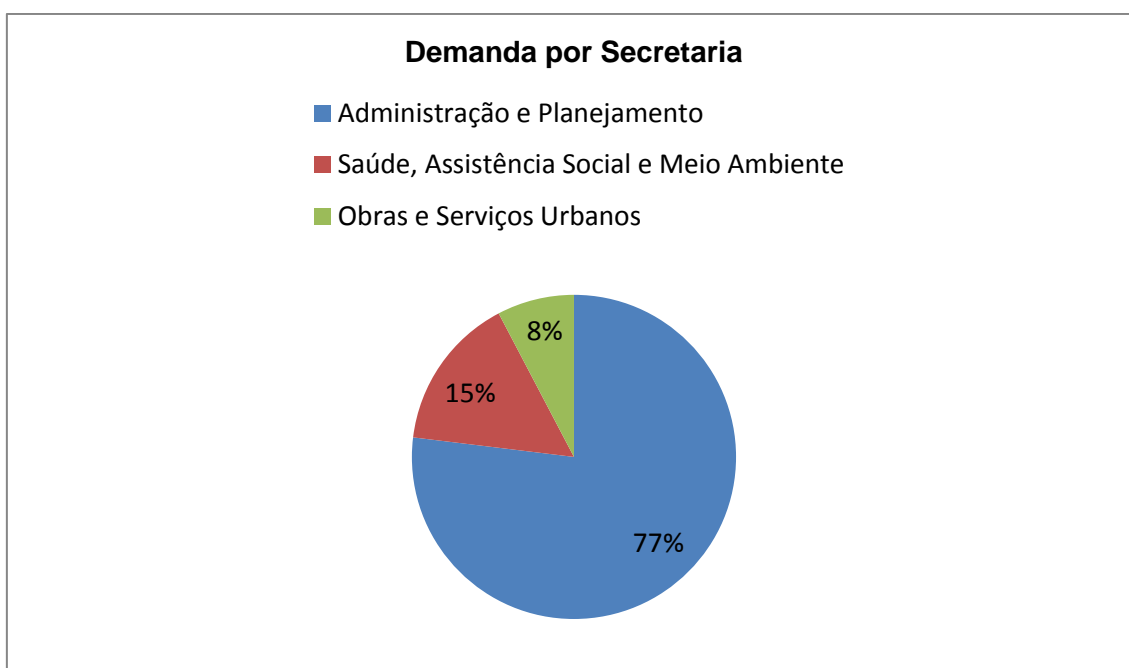
Tipo	Presencial	Telefone	E-mail	E-Ouv/ Internet	Carta	Interno
Denúncia				01		
Solicitação				06		
Reclamação				02		
Sugestão				00		
Comunicação				04		
Total				13		



IV- DEMANDAS POR SECRETARIA

A tabela abaixo mostra as demandas da Ouvidoria para cada Secretaria, durante o ano de 2021. Pode-se constatar que a Secretaria Municipal de Administração e Planejamento obteve o maior número de demanda, absorvendo 77% dela: 05 solicitações, 02 reclamações e 03 comunicações. Na sequência, vem a Secretaria Municipal de Saúde, Assistência Social e Meio Ambiente, com 15% da demanda: 01 denúncias e 01 comunicação. Depois, vem a Secretaria de Obras e Serviços Urbanos, com 8%: 01 solicitação.

Secretarias	Denúncia	Elogio	Solicitação	Reclamação	Sugestão	Comunicação	Total
Administração e Planejamento			05	02		03	10
Fazenda							
Saúde, Assistência Social e Meio Ambiente	01					01	02
Educação, Cultura e Desporto							
Obras e Serviços Urbanos			01				01
Agricultura, Indústria, Comércio, Turismo e Desporto							
Total	01		06	02		04	13



V- ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

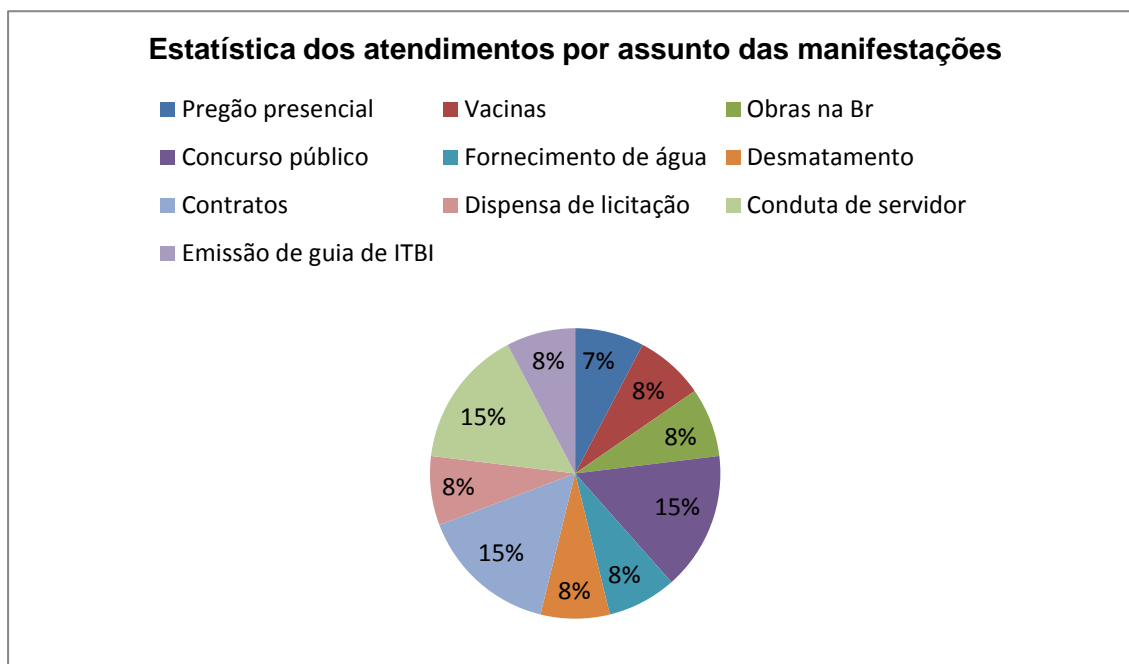
Conforme já visto, foram quatro os tipos de manifestações ocorridos na Ouvidoria do município: Denúncia, Solicitação, Reclamação e Comunicação, dirigidos, especialmente, às Secretarias Municipais: de Administração e Planejamento; de Saúde, Assistência Social e Meio Ambiente; de Obras e Serviços Urbanos.

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

Estatística dos atendimentos por assunto das manifestações

Assunto	2021
Pregão Presencial 24/2021	01
Disponibilização de vacinas	01

Retorno na Br116 – Km 209	01
Informações sobre concurso público	02
Informação sobre fornecimento de água	01
Desmatamento	01
Informação sobre contratos	02
Informação sobre dispensa de licitação	01
Conduta de servidor	02
Demora na emissão de guia de ITBI	01
Total	13



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, bem como por meio de diálogos presenciais entre o Executivo e os cidadãos.