



Relatório Anual de Gestão/2019 - Ouvidoria Municipal

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal é um órgão da administração pública que permite o diálogo entre o cidadão, usuário dos serviços públicos e o governo municipal.

Se apresenta como instrumento autêntico da democracia participativa, uma vez que as manifestações dos cidadãos são recebidas pela administração, analisadas e respondidas.

Este processo permite um aprimoramento dos serviços públicos, pois também fortalece a formação de uma consciência cidadã na resolução das questões de interesse público.

No município de Santo Augusto, a Ouvidoria Municipal foi criada através da Lei Complementar Nº 17, de 11 de maio de 2017 e seu Regimento Interno foi aprovado através do Decreto Executivo Nº 3.925, de 05 de fevereiro de 2018, no qual em seu Art.6º, inciso V, consta ser uma das atividades “elaborar e encaminhar, quando solicitado, relatório de suas atividades ao Chefe do Executivo”, objetivo portanto desta apresentação.

Os canais oficiais da Ouvidoria Municipal para recebimento de manifestações como solicitações, sugestões, denúncias, reclamações e elogios são:

- Site www.santoaugusto.rs.gov.br, clicando na aba “Ouvidoria”, a qual direcionará para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - “Fala.Br” da Controladoria Geral da União.

- E-mail: ouvidoria@santoaugusto.rs.gov.br

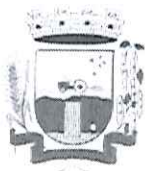
- Celular/WhasApp: 55 9 9927-6004.

- Telefone: 55 3781-4368.

- Endereço de correspondência: Rua Coronel Júlio Pereira dos Santos, 465, Centro, Santo Augusto/RS - CEP 98590-000.

- Atendimento presencial junto ao 4º piso do Centro Administrativo Municipal.

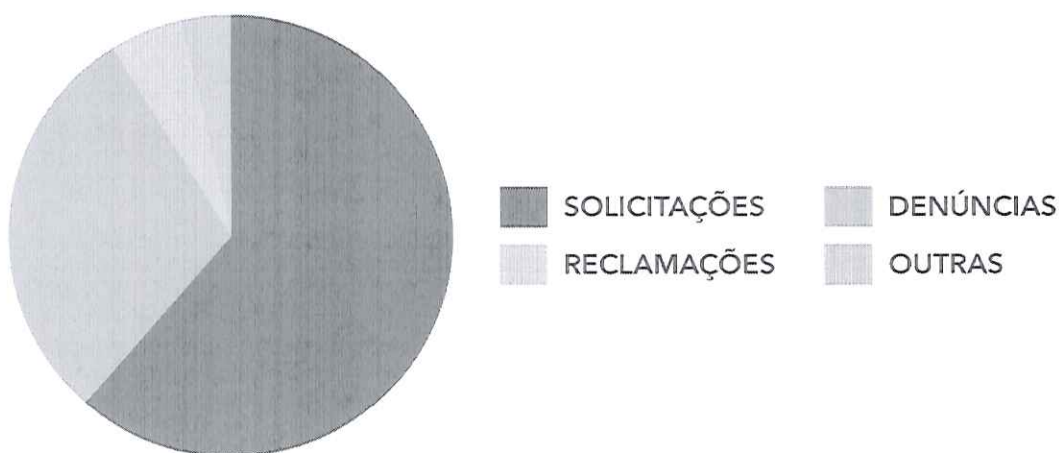
Cabe destacar que no Regimento Interno, em seu Art.17º, “não cabe à Ouvidoria responder pedidos de acesso à informação, devendo esta orientar e direcionar o solicitante para o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), localizado no site oficial do município, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18/11/2011 e a Lei Municipal nº 2.343, de 24/05/2012”.



RELATÓRIO

No exercício de 2019, nos canais oficiais da Ouvidoria Municipal, foram registradas 57 manifestações, onde a Ouvidora responsável dedicou-se à verificação e análise individual de cada demanda, realizando a comunicação à autoridade responsável atrelada ao assunto proposto, cientificando o fato ou solicitando esclarecimentos, para posterior análise das informações e finalizações junto aos manifestantes.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - 2019

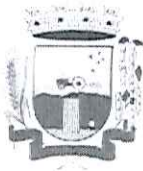


Os motivos mais frequentes das manifestações de “SOLICITAÇÃO” foram:

- Informações gerais
- Conserto de iluminação pública
- Auxílio para executar ações dentro do novo sistema, referente ao Setor de Finanças e de Recursos Humanos.
- Conserto de buracos em vias urbanas
- Esclarecimentos em relação às cestas básicas de servidores

Os motivos mais frequentes das manifestações de “DENÚNCIA” foram:

- Depósito irregular de entulho
- Veículos abandonados
- Terrenos sem manutenção de limpeza
- Comercializações ilegais de produtos de origem animal



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SANTO AUGUSTO
PODER EXECUTIVO

- e) Obras irregulares
- f) Maus tratos a animais
- g) Corte de árvores nativas
- h) Conduta de Conselheiros Tutelares

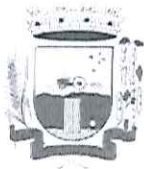
Os motivos mais frequentes das manifestações de “RECLAMAÇÃO” foram:

- a) Mal atendimento junto ao Centro Municipal de Cultura Professor Benedito de Castro
- b) Demora no atendimento médico em algumas UBSs
- c) Instalações dos banheiros do Centro Administrativo Municipal

Em “OUTRAS” foram incluídas as manifestações de elogios à administração pública de modo geral e também as sugestões.

Sendo esta servidora também responsável pela Coordenadoria de Comunicação, muitas manifestações foram recebidas através das mídias sociais do Município, [facebook.com/SantoAugustoOficial](https://www.facebook.com/SantoAugustoOficial) e [instagram.com/SantoAugustoOficial](https://www.instagram.com/SantoAugustoOficial), as quais, mesmo não sendo através os canais oficiais da Ouvidoria Municipal, receberam o mesmo tratamento em relação à comunicação para a autoridade responsável, cientificando o fato ou solicitando esclarecimentos, para posterior retorno junto aos manifestantes.

Neste contexto, é importante apresentar um panorama geral destas manifestações nas redes sociais. As solicitações mais frequentes foram em relação ao conserto de buracos em vias urbanas, conserto de iluminação pública, consertos de vias rurais e podas de árvores. As denúncias mais frequentes foram em relação ao uso de secante nas ruas, depósito irregular de entulho, abandono de veículos, locais que poderiam ser criadouros de vetores transmissores de doenças como a Dengue e queima de lixo doméstico. As reclamações mais frequentes foram em relação a transtornos causados por demora na execução de algumas obras públicas e burocracia na marcação de consultas de especialidades médicas e exames. Também através das redes sociais foram recebidas muitas manifestações de elogio relacionadas aos vários setores da administração pública.



PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Das manifestações protocoladas junto aos canais da Ouvidoria, na medida do possível, sempre buscou-se a resolutividade ou comunicabilidade dos fatos objetivando suprir, amenizar ou evitar reincidências, primando pela melhoria e qualidade na prestação dos serviços públicos

Concluindo este relatório, reforço que a Ouvidoria Municipal é um instrumento da democracia onde o cidadão ganha voz. Neste sentido, manifestações como críticas, denúncias, reclamações, sugestões e elogios não devem ser temidas, mas apropriadas visando o melhor desempenho das funções públicas. O fluxo de trabalho, o qual inclui o recebimento, a análise, o encaminhamento, o acompanhamento, a resposta e o encerramento das demandas foi realizado visando a sensibilidade social e a proatividade, buscando sinalizar as necessidades para a administração municipal, bem como orientar o cidadão sobre o acesso aos serviços e também reafirmar os bons serviços prestados.

Encerro manifestando agradecimento ao Poder Executivo por proporcionar o suporte necessário para que a Ouvidoria Municipal exerça suas funções de forma que possa agir com autonomia, imparcialidade e legitimidade junto às demais entidades e órgãos.

Santo Augusto, 20 de janeiro de 2020.


Ana Claudia Pelisson
Ouvidora Municipal