

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS DE MAIO – RS

OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2023.

Apresentação

Atualmente e desde a data de 01 de novembro de 2021, eu, Suéllen Alves da Silva, investida no cargo de Gestor de Projetos, Matrícula nº 53047, respondo pela Ouvidora-geral do Poder Executivo do Município de Três de Maio – RS, sendo que designada mediante Portaria nº 586/2021.

À vista disso, e nos termos da Lei Municipal nº 3.110 de 23 de outubro de 2019, em especial, os artigos 7º, 15º e 17º, venho apresentar o presente relatório da ouvidoria.

Em 27 de dezembro de 2019, o Município de Três de Maio aderiu à rede Nacional de Ouvidorias (e-ouv), instituída nos termos do art. 24 – A do Decreto nº 9.492 de setembro de 2018, link de acesso consta na página inicial do site da Prefeitura Municipal de Três de Maio:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RS/tresdemaio/Manifestacao/RegistrarManifestacao>.

A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, simplifique e elogios de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Canais de atendimento

As demandas de Ouvidoria podem ser registradas diretamente pela internet na plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do FalaBR, que tem link de acesso direto no site da Prefeitura Municipal de Três de Maio, por e-mail no endereço ouvidoria@tresdemaio.rs.gov.br, pode o cidadão vir até o palácio Walter Ulmann na Rua Alcy Ramos Tomasi, nº 46, para atendimento presencial, ou ainda entrar em contato pelos telefones (55) 3535-8809 ou (55) 99662-4349 pelo WhatsApp

Horário de Atendimento

De Segunda à Sexta-Feira,

07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30

Relatório Anual da Ouvidoria Municipal

O relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017.

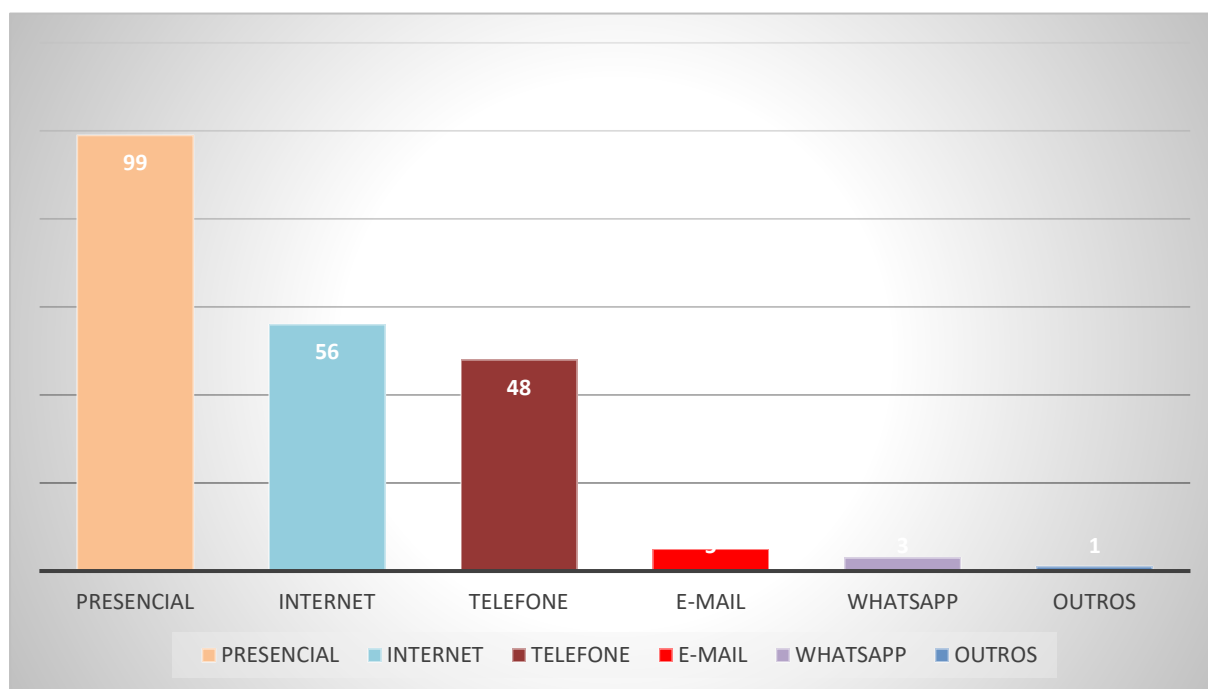
Os dados informados neste relatório foram coletados a partir do sistema e-ouv (rede nacional de ouvidorias) pela plataforma FALA.BR, durante o período de 01/01/2023 até 31/12/2023.

No período citado foram recebidas 214 manifestações, destas, 125 na qualidade de comunicação, 59 solicitações, 15 reclamações, 7 denúncias, 3 elogios, 5 sugestões não foram registradas nenhuma manifestação como Simplifique. De todas estas, 9 manifestações foram arquivadas, entre os motivos de arquivamento estão: insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, e perda de objeto.

A maioria das manifestações recebidas referem-se a questões relacionadas à iluminação pública, poluição sonora, lixo e resíduos, fiscalização de obras, criação de animais em área urbana, pedidos de informações, meio ambiente, infraestrutura urbana entre outros.

DEMONSTRAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

Manifestações por tipo

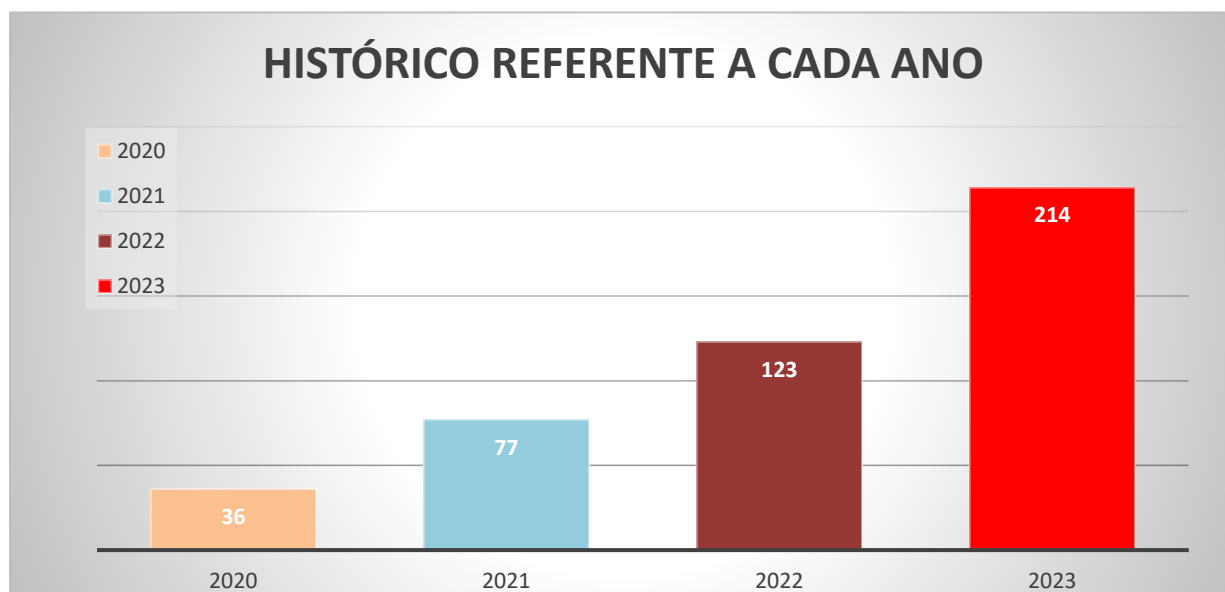


O gráfico acima demonstra os tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2023.

Manifestações por Canal de Entrada

O gráfico abaixo demonstra os Canais utilizados pelos munícipes para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2023.

Historico de Manifestações



Pode-se observar através do gráfico acima o grande aumento da participação social junto a Ouvidoria Municipal a cada ano, o que fortalece a relação cidadão-executivo municipal, tornando possível cada vez mais a adequação dos serviços às reais necessidades dos munícipes.

Juntos fazemos a diferença!

Considerações desta Ouvidoria

Importante destacar algumas considerações acerca do desenvolvimento e prestação deste serviço municipal.

Tipo de manifestações

O cidadão pode registrar 7 tipos de manifestações pela Ouvidoria, são elas:



Outras plataformas de recebimento das solicitações dos cidadãos:

Governo Municipal
Três de Maio
Juntos fazemos a diferença!

Com o objetivo de oportunizar ao munícipe fazer as suas solicitações de casa, consultar informações, reduzindo a burocracia e melhorando ainda mais a efetividade dos serviços públicos existem outras 3 plataformas/ferramentas de solicitação de serviços e informações, o Fale Conosco, SIC e Aplicativo TM Concetada.

Segue a baixo, discriminadamente a relação de manifestações recebidas por meio deles:

SIC: foram recebidas no periodo de 01/01/2023 à 31/12/2023, 3 pedidos de informação.

FALE CONOSCO: foram recebidas no período de 01/01/2023 à 31/12/2023, 7 manifestações, sendo 4 solicitações, 2 denúncias e 1 dúvida.

APLICATIVO TM CONECTADA: foram recebidas no período de 01/01/2023 à 31/12/2023, 39 solicitação, dentre ela a maior parte era das solicitações sobre iluminação pública, poda de árvores e retirada de entulhos.

Envio das manifestações às Secretarias e Setores Competentes

Quando recebida uma manifestação via ouvidoria (e-ouv) é feita uma primeira análise da demanda a fim de verificar de qual assunto se trata e qual o setor que tem competência para oferecer uma resposta ao usuário. Verificado o setor ou Secretaria competente, a demanda é enviada por e-mail na íntegra ao responsável, ou por meio de Processo Administrativo Interno. Quando a demanda é feita com identificação do cidadão, o nome/documento deste é suprimido, *não sendo ele identificado para o secretário ou setor, com vistas a preservar o princípio da impessoalidade no tratamento das demandas*. Quando o e-mail não é prontamente respondido, busca-se contato telefônico para dar maior agilidade ao processamento da manifestação. Ocorre, algumas vezes, de o setor competente não responder à demanda por escrito, dando resposta verbal a esta Ouvidoria, sendo que a resposta é reduzida a termo pela mesma.

Quanto ao fornecimento das respostas pelos Setores

Competentes

Existe a necessidade de atender as demandas de maneira ágil, satisfativa e eficiente, fornecendo as respostas da forma mais detalhada possível, buscando a melhoria e aprimoramento na prestação dos serviços públicos municipais, isso é passado aos setores responsáveis em fornecer a resposta sobre a manifestação.

É importante destacar que nem sempre o Ente Municipal terá capacidade de oferecer uma resposta positiva às demandas dos cidadãos, mas, ainda que, a Administração Pública tenha que negar determinada prestação de serviço ao usuário, por questões de legalidade/razoabilidade/proporcionalidade, a ouvidoria esclarece ao setor que nesses casos, sempre busque justificar os motivos da negativa. Nem sempre a manifestação do usuário poderá ser atendida, mas é importante que, caso a administração pública não possa alcançar ao usuário sua solicitação naquele momento, que possa explanar os motivos, sempre primando pelo bom atendimento e satisfação dos usuários.

Juntos fazemos a diferença!

Análise e Conclusão

A Ouvidoria é um canal de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo Municipal. Vejo a ouvidoria como uma forma de o Ente Municipal aprimorar a prestação do serviço público municipal. Por muitas vezes, o Município não consegue estar em todos os lugares que compreendem a sua competência, uma vez que logisticamente impossível. Quando o cidadão traz uma demanda até a Ouvidoria significa que, na maioria dos casos, a prestação do serviço público falhou naquele local ou para aquele cidadão, chamando a atenção do Ente Municipal para tratar a questão com mais atenção, principalmente quando há demandas recorrentes sobre o mesmo assunto.

Ou seja, é a ouvidoria uma forma de o Ente Municipal prestar um serviço de melhor qualidade aos cidadãos e estar sempre aprimorando a prestação dos serviços

públicos com vistas a corresponder às necessidades dos cidadãos, o que é objetivo principal da administração pública.

O uso dos serviços da ouvidoria pelos cidadãos é forma não só de sanar as suas insatisfações como também de buscar o constante aprimoramento da prestação do serviço público pela administração municipal. A ouvidoria é a forma de o cidadão participar da administração municipal. Diante disto, poderia ser mais trabalhada a divulgação desse serviço nas redes sociais oficiais do município, nas rádios locais, entre outros.

Três de Maio /RS, 31 de janeiro de 2024.

Suéllen Alves da Silva

Ouvidora do Poder Executivo Municipal.

