

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS DE MAIO – RS
OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

RELATÓRIO OUVIDORIA.

Atualmente e desde a data de 09 de abril de 2020, eu, Ana Paula Nonnemacher Matos, investida no cargo de Agente Administrativo, Matrícula nº 52888, respondo pela Ouvidora-geral do Poder Executivo do Município de Três de Maio – RS, sendo que designada mediante Portaria nº 193/2020.

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 de ouvidoria que abaixo segue.

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>

Anteriormente, o Município de Três de Maio possuía sistema próprio de ouvidoria, com suporte junto à Abase Sistemas e Soluções, e sob gerenciamento de outro servidor designado.

Quando da designação desta servidora como responsável pela ouvidora-geral deste Município, houve um período de transição de um sistema para outro (Abase para e-ouv), período em que os sistemas atuaram de forma concomitante. A partir de 12/05/2020 foram cadastradas junto ao sistema e-ouv todas as demandas em aberto contidas no sistema anterior, solicitando junto à Abase a exclusão do sistema de ouvidoria mantida pela empresa junto ao site da Prefeitura Municipal de Três de Maio.

Até o momento, por meio do sistema e-ouv (rede nacional de ouvidorias), foram recebidas 36 manifestações, destas, 26 na qualidade de comunicação (de forma anônima), 4 solicitações, 3 denúncias e 2 sugestões, 1 manifestação arquivada por falta de elementos.

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

CONSIDERAÇÕES DESTA OUVIDORIA.

Após o decurso do prazo de 09 (nove) meses investida na função de Ouvidora Municipal, importante destacar algumas considerações acerca do desenvolvimento e prestação deste serviço municipal.

a) Transição do sistema Abase para a Rede Nacional de Ouvidorias (e-ouv).

Destaco que, como Ouvidora Municipal, atuei pouco junto ao sistema anterior de Ouvidoria, razão pela qual não possuo amplos conhecimentos de manuseio do mesmo. Ainda assim, tenho a impressão de que o sistema oferecido pela Abase apresenta uma plataforma mais simples de ser utilizada pelo cidadão e de mais fácil acesso, exigindo menos conhecimentos nas áreas de informática e tecnologia por parte do cidadão, uma vez que as etapas para o cadastramento de uma manifestação ou denúncia são reduzidas e simplificadas. O sistema e-ouv, por sua vez, exige maiores formalidades para cadastramento de uma manifestação, solicitando, inclusive, a criação de cadastro pelo cidadão, com a inserção obrigatória de *nome, tipo de pessoa, país e senha*; e não obrigatória, *e-mail e documento de CPF*. Acredito que as referidas exigências acabem por desestimular o cidadão a efetuar sua manifestação.

Existe outra opção de registro de manifestação na qual não é necessário o cidadão se identificar, sendo que estas manifestações são registradas de maneira **anônima** e recebidas na condição de comunicação. Ocorre que, ao cadastrar uma manifestação de modo anônimo, o cidadão não recebe número de protocolo para acompanhar a sua manifestação, ou seja, o cidadão não possui acesso à resposta a sua demanda dada pelo órgão. Assim, ainda que o órgão de ouvidoria responda devidamente a manifestação do cidadão, este jamais irá saber que teve a sua demanda respondida, vindo a acreditar que sua manifestação jamais foi sanada pelo Ente Municipal, em que pese o sistema informar que as demandas oferecidas de modo anônimo não são passíveis de acompanhamento pelo cidadão. As manifestações recebidas de modo anônimo também não possuem prazo para resposta.

Acredito que os usuários também tenham certo receio de identificar-se ao cadastrar sua manifestação, com medo de que possam ser reconhecidos por servidores ou Secretários, no entanto, quando a demanda é enviada ao setor competente o nome do cidadão é suprimido a fim de tratar a manifestação com a impessoalidade necessária.

Seria interessante buscarmos uma maneira de desestimular o ingresso de manifestações na ouvidoria de maneira anônima, uma vez que a própria CGU entende que demandas anônimas devem ser analisadas com ressalvas.

b) 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. 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.

c) Divulgação dos Serviços de Ouvidoria.

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.

Acredito que a Ouvidoria poderia ser ferramenta mais utilizada pelos usuários dos serviços públicos para sanar suas insatisfações. Hoje vejo a Ouvidoria como mecanismo ainda pouco utilizado pela população três-maiense ou cidadãos em trânsito pelo local. Sugiro que fosse pensado mecanismos para melhor divulgar esse serviço prestado pelo Ente Municipal, quem sabe divulgação do canal de ouvidoria nas redes sociais oficiais do município, nas rádios locais, entre outros. Uma vez que, 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. É a ouvidoria forma de o cidadão participar da administração municipal.

d) Quanto ao Fornecimento das Respostas pelos Setores Competentes.

Nos termos do art. 7º, inciso II, sugiro à Administração Pública Municipal que seja convocada reunião/conversa com os Secretários e Setores Competentes a fim de esclarecer aos mesmos a importância da Ouvidoria Municipal, da 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.

Destaco ainda 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, 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 explicar os motivos, sempre primando pelo bom atendimento e satisfação dos usuários.

e) Das Exigências da Lei Municipal nº 3.110/2019.

- **Carta de Serviços ao Usuário (Art.19):** Parcialmente cumprida. Foi disponibilizada a Carta de Serviços ao Usuário, no ano de 2020, publicada no site da Prefeitura Municipal de Três de Maio, disponível para consulta dos usuários, tendo em vista que houve apontamento do Tribunal de Contas do Estado com relação à ausência deste documento.

A carta elaborada em 2020 necessita ser atualizada bem como aprimorada, com a inclusão de todos os serviços municipais prestados pelas Secretarias e Departamentos, especificando como ocorre a solicitação e acesso a esses serviços, bem como os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

- **Conselho de Usuários de Serviços Públicos (Art. 25):** Órgão consultivo, vinculado ao Gabinete do Prefeito, destinado a aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos. Composto por representantes dos usuários dos serviços públicos e representantes do Poder Executivo. Ainda não implantado pela Administração Pública deste Ente Municipal.

É de suma importância que se promova a completa adequação à lei Municipal nº 3.110/2019 a fim de se evitar futuros apontamentos do TCE direcionados ao Município de Três de Maio.

Três de Maio – RS, em 22 de janeiro de 2021.

Ana Paula Nonnemacher Matos

Ouvidora-geral do Poder Executivo Municipal.