

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 01 de novembro de 2021, eu, Suéllen Alves da Silva, investida no cargo de Coordenadora do Procon, 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 de ouvidoria que abaixo segue.

A partir de 01/01/2021 até 31/12/2021, por meio do sistema e-ouv (rede nacional de ouvidorias), foram recebidas 77 manifestações, destas, 43 na qualidade de comunicação, 15 solicitações, 12 reclamações, 3 denúncias e 2 sugestões, 1 elogio, 1 Simplifique. De todas estas, 3 manifestações foram arquivadas, por falta de complementação ou duplicidade.

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

CONSIDERAÇÕES DESTA OUVIDORIA.

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

❖ Dos canais de atendimento.

As demandas de Ouvidoria podem ser registradas diretamente pela internet na plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Fala.Br, que tem link de acesso direto no site da Prefeitura Municipal de Três de Maio, pode o cidadão vir até o

palácio Walter Ulmann na Rua Alcy Ramos, nº 46, para atendimento presencial, ou ainda entrar em contato pelos telefones (55) 3535-8809 ou (55) 99662-4349.

❖ **Do funcionamento da Ouvidoria.**

A ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e 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.

❖ **Tipo de manifestações.**

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

- ✓ **Acesso à informação** podendo solicitar acesso a informações públicas.
- ✓ **Denúncia** podendo comunicar um ato ilícito ou uma irregularidade praticada contra a administração pública.
- ✓ **Elogio** podendo expressar que foi bem atendido ou está satisfeito com o atendimento recebido.
- ✓ **Reclamação** podendo demonstrar a sua insatisfação com um serviço público.
- ✓ **Simplifique** podendo sugerir proposta para desburocratizar um serviço público.
- ✓ **Solicitação** podendo pedir um atendimento ou uma prestação de serviço.
- ✓ **Sugestão** podendo se tiver uma ideia compartilha-la com a administração para melhoria de um serviço.

❖ **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 explicar os motivos, sempre primando pelo bom atendimento e satisfação dos usuários.

❖ **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.

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. Diante disto, poderia ser mais trabalhada a divulgação desse serviço nas redes sociais oficiais do município, nas rádios locais, entre outros.

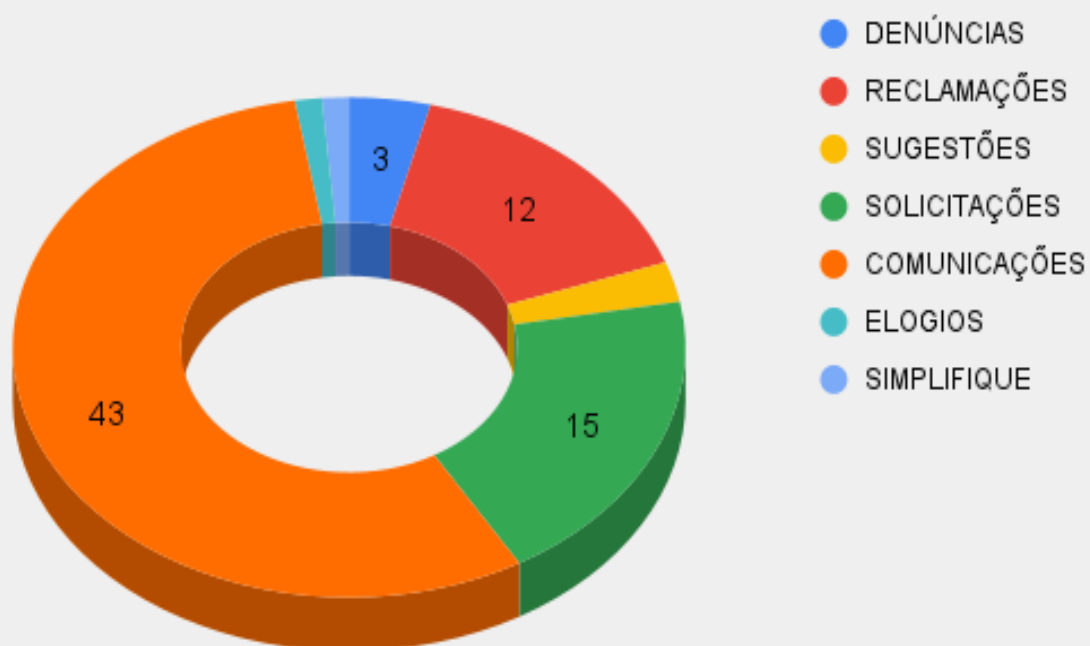
Três de Maio /RS, 2022.

Suéllen Alves da Silva

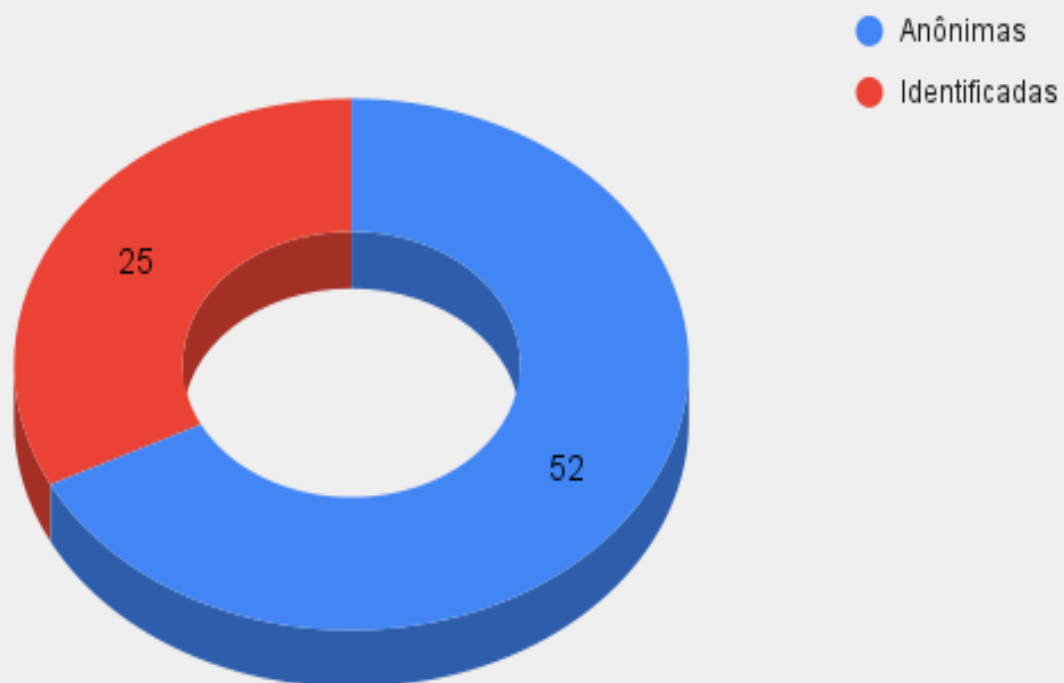
Ouvidora-geral do Poder Executivo Municipal.

- Demonstração em gráficos das manifestações recebidas pelo Sistema E-ouv:

Manifestações recebidas de 01/01/2021 à 31/12/2021



Forma de registro na Plataforma



Situação das Manifestações

