



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LUIZ GONZAGA

"Capital Estadual da Musica Missioneira" – Lei Estadual nº.14.123/2012

"Paço Municipal Sepé Tiaraju" – Lei Municipal nº. 5.550/2015

ASSESSORIA DE IMPRENSA E RELAÇÕES PÚBLICAS – AIRP

26/10/2019
Def. Sec.
Sidney Luiz Brondani
Prefeito Municipal
CPF 145.611.070-53

RELATÓRIO OUVIDORIA

Exercício 2019



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LUIZ GONZAGA

“Capital Estadual da Musica Missioneira” – Lei Estadual nº.14.123/2012

“Paço Municipal Sepé Tiaraju” – Lei Municipal nº. 5.550/2015

ASSESSORIA DE IMPRENSA E RELAÇÕES PÚBLICAS – AIRP

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA MUNICIPAL - 2019

Este relatório tem por finalidade atender a Lei Federal nº 13.460 de 26 junho de 2017, sendo de responsabilidade da Ouvidoria do Executivo Municipal elaborar anualmente um relatório de gestão contendo as informações referentes ao recebimento, análise e respostas às manifestações recebidas, e, com base nas mesmas, verificar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

O relatório deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de Ouvidoria, em São Luiz Gonzaga, remetido ao prefeito municipal Sidney Brondani, e disponibilizado integralmente na internet.

De acordo com o Artigo 15, da Lei Federal nº 13.460/2017, o relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LUIZ GONZAGA

“Capital Estadual da Musica Missioneira” – Lei Estadual nº.14.123/2012

“Paço Municipal Sepé Tiaraju” – Lei Municipal nº. 5.550/2015

ASSESSORIA DE IMPRENSA E RELAÇÕES PÚBLICAS – AIRP

PARECER

Conforme os aspectos mencionados no parecer da Ouvidoria, no ano de 2019, é necessário ressaltar alguns pontos a serem abordados, conforme elencados pela Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, sendo eles: os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela Administração Municipal nas soluções apresentadas.

Cabe ressaltar que a implantação gradual da Ouvidoria no âmbito do Executivo Municipal iniciou em 2014. No período de 2014 a 2019, ao todo três servidores exerceram/exerce a função de Ouvidor. Os referidos servidores ocupavam/ocupam o cargo de assessor de imprensa e relações públicas, no qual consta em suas funções *“implementar relações de comunicação entre a administração e a comunidade”*. Desde 1º de fevereiro de 2017, o cargo de assessor de imprensa e relações públicas é ocupado pela servidora Larissa Batista Dorneles, graduada em Comunicação Social – Jornalismo.

Como formas de contato on-line entre a Administração Municipal e os cidadãos, o município também possui, por meio do site oficial, o Fale Conosco e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). O Executivo Municipal mantém ainda o aplicativo para smartphones intitulado Cidadão Mobile e recebe mensagens por meio da página da Prefeitura de São Luiz Gonzaga no Facebook.

No período que abrange de 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019, por meio da Ouvidoria, foram recebidas 49 requisições junto ao site do município, sendo destas, 20 solicitações (45,5% das mensagens recebidas); 14 denúncias (31,8%); quatro dúvidas (9,1%); três críticas (6,8%); duas sugestões (4,5%) e um elogio (2,3%).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

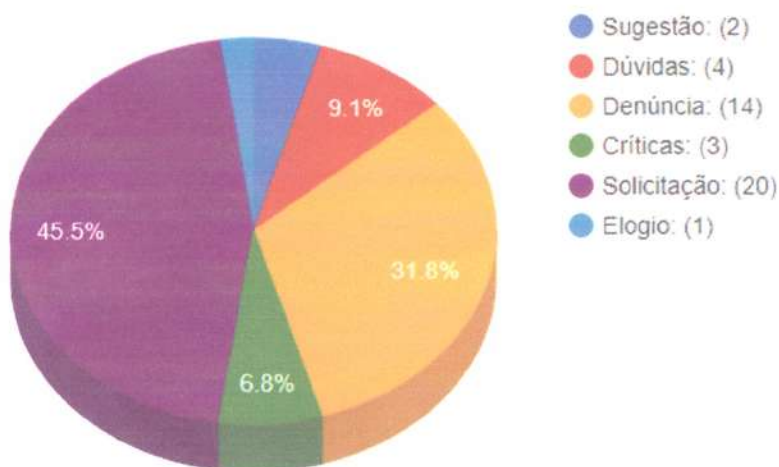
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LUIZ GONZAGA

"Capital Estadual da Musica Missioneira" – Lei Estadual nº.14.123/2012

"Paço Municipal Sepé Tiaraju" – Lei Municipal nº. 5.550/2015

ASSESSORIA DE IMPRENSA E RELAÇÕES PÚBLICAS – AIRP

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2019



Fonte: site Prefeitura de São Luiz Gonzaga

Com relação às manifestações, as mesmas foram trabalhadas de maneira individual e isolada com o responsável pela respectiva secretaria municipal ou setor, buscando sempre apresentar o retorno ao requerente dentro do tempo estabelecido por lei, de até 30 dias (prorrogável pelo mesmo período). Abaixo, a relação de manifestações recebidas por meio do site.

Das 49 manifestações enviadas por meio do Executivo Municipal, duas foram respondidas fora do prazo e uma não foi respondida por meio do sistema. A manifestação não respondida tratava de uma reclamação na limpeza executada pela Secretaria Municipal de Obras e Viação em uma obra de calçamento fora do horário normal de expediente da pasta (o requerente não ficou satisfeito com a resposta encaminhada pela pasta, a qual informava que os servidores não receberam hora-extra para a execução do serviço, encaminhando o questionamento novamente).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LUIZ GONZAGA

“Capital Estadual da Musica Missioneira” – Lei Estadual nº.14.123/2012

“Paço Municipal Sepé Tiaraju” – Lei Municipal nº. 5.550/2015

ASSESSORIA DE IMPRENSA E RELAÇÕES PÚBLICAS – AIRP

No período, observou-se que a Ouvidoria também serviu para esclarecer dúvidas dos contribuintes, principalmente quanto ao pagamento do IPTU, emissão de boletos, certidões e links de hospedagem da Legislação Municipal. A ferramenta também foi utilizada para a solicitação de serviços, principalmente para a substituição de lâmpadas. Das 20 solicitações recebidas durante o ano de 2019, 12 solicitavam a substituição de lâmpadas.

Por meio do veículo, a Administração Municipal recebeu reclamações e denúncias quanto à conduta de servidores e de instituições. As denúncias, nas quais foram instaurados processos administrativos, se referiam à conduta de servidores da Secretaria Municipal de Saúde e da Secretaria Municipal de Obras e Viação. Por meio da Ouvidoria, também foi expressado o descontentamento com a direção de um determinado educandário, sendo a Secretaria Municipal de Educação e Esporte foi notificada para apuração dos fatos e adoção das medidas cabíveis.

O Executivo Municipal também recebeu uma denúncia sobre problemas no atendimento do Hospital São Luiz Gonzaga, da qual o município é interventor financeiro. A instituição foi notificada pelo município a prestar esclarecimentos. Após as manifestações, uma cópia do processo foi entregue a requerente, uma vez que a mesma manifestou interesse de ingressar com ação no Ministério Público.

As informações recebidas pelo canal de Ouvidoria têm contribuído para melhorias em diversos setores da Administração Municipal, buscando sempre informar a população e esclarecer dúvidas. A Ouvidoria auxilia o município na realização de um trabalho transparente e na boa qualidade e fiscalização dos serviços realizados, aprimorando as relações entre o governo municipal e a sociedade, sempre com o objetivo de atender as necessidades da população com um serviço de qualidade.

Sendo o que tínhamos para o momento,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LUIZ GONZAGA

"Capital Estadual da Musica Missioneira" – Lei Estadual nº.14.123/2012

"Paço Municipal Sepé Tiaraju" – Lei Municipal nº. 5.550/2015

ASSESSORIA DE IMPRENSA E RELAÇÕES PÚBLICAS – AIRP

São Luiz Gonzaga – RS, 06 de outubro de 2020

Larissa Batista Dorneles
Assessoria de Imprensa e Relações Públicas
Prefeitura de São Luiz Gonzaga - RS

Larissa Batista Dorneles
Assessora de Imprensa
CPF 034.356.850-00