



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PORTO MAUÁ
Ouvidoria Municipal

Rua Uruguai, 155 – Porto Mauá – RS – CEP: 98.947-000 – Fone/Fax: (55) 3545-1146

www.portomaua.rs.gov.br

E-mail: portomaua@portomaua.rs.gov.br

RELATORIO OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE PORTO MAUÁ - RS

EXERCICIO 2019



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PORTO MAUÁ
Ouvidoria Municipal

Rua Uruguai, 155 – Porto Mauá – RS – CEP: 98.947-000 – Fone/Fax: (55) 3545-1146
www.portomaua.rs.gov.br
E-mail: portomaua@portomaua.rs.gov.br

RELATORIO ANUAL – OUVIDORIA

Em atendimento a Lei Federal nº 13.460 de 26 de Junho de 2017, e Decreto Municipal nº 910 de 09 de dezembro de 2011, caberá a Ouvidoria do Executivo Municipal, elaborar anualmente, relatório de gestão que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta as manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos. O mesmo deverá ser encaminhado ao Sr. Prefeito Municipal, e disposto junto a página oficial do Poder Executivo na Internet.

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 providencias adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Com base no referido preposto, sege informações referentes ao Relatório do Exercício de 2019, disposto da seguinte forma:

1. Relação Geral e Especificações das Demandas;
2. Demanda Detalhada/Individualizada; (não permitida publicação online, conforme Lei nº 12.527/2011 –Art.3º);
3. Parecer final da Ouvidoria.

2



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PORTO MAUÁ
Ouvidoria Municipal

Rua Uruguai, 155 – Porto Mauá – RS – CEP: 98.947-000 – Fone/Fax: (55) 3545-1146

www.portomaua.rs.gov.br

E-mail: portomaua@portomaua.rs.gov.br

1. Relação Geral e Especificações das Demandas

CONTROLE DE DEMANDA				
Identificação	Motivo	Setor	Data	Respondido por
Anônimo	Denuncia	Engenharia	13/12/2019	Sirlei de Fátima Dal Pai
Anônimo	Reclamação	Tributos	21/11/2019	Sirlei de Fátima Dal Pai
Alini de Freitas Carvalho	Duvida	Demanda externa ao executivo	01/10/2019	Sirlei de Fátima Dal Pai
Alini de Freitas Carvalho	Duvida	Demanda externa ao executivo	01/10/2019	Sirlei de Fátima Dal Pai
Anônimo	Sugestão	Compras	30/09/2019	Sirlei de Fátima Dal Pai
Anônimo	Reclamação	Obras	29/09/2019	Sirlei de Fátima Dal Pai
Anônimo	Elogio	Educação	31/08/2019	Sirlei de Fátima Dal Pai
Anônimo	Denuncia	Gabinete	28/08/2019	Sirlei de Fátima Dal Pai
Anônimo	Reclamação	Gabinete	19/08/2019	Sirlei de Fátima Dal Pai
Anônimo	Denuncia	Vigilância Sanitária	16/08/2019	Sirlei de Fátima Dal Pai
NANETE NEUHAUS	Duvida	Concurso publico	11/07/2019	Sirlei de Fátima Dal Pai
Marcelo Andrade	Duvida	Planejamento	14/03/2019	Sirlei de Fátima Dal Pai

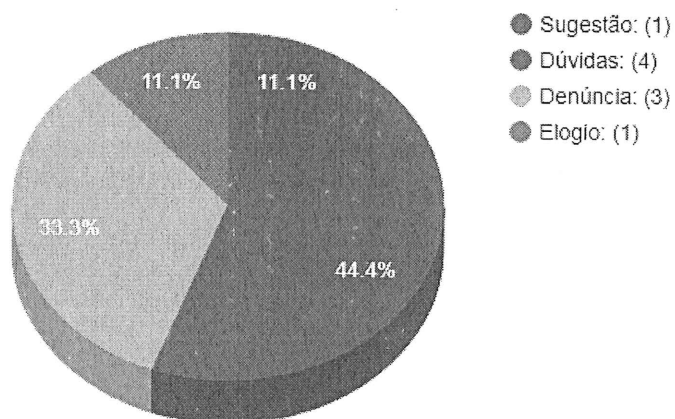


ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PORTO MAUÁ
Ouvidoria Municipal

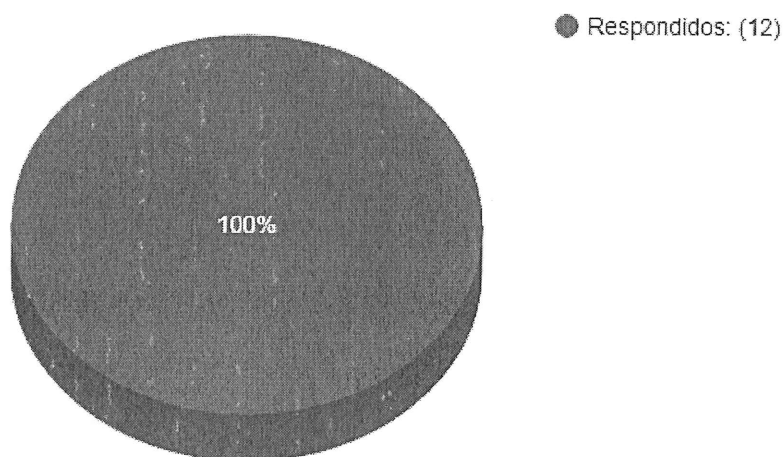
Rua Uruguai, 155 – Porto Mauá – RS – CEP: 98.947-000 – Fone/Fax: (55) 3545-1146
www.portomaua.rs.gov.br
E-mail: portomaua@portomaua.rs.gov.br

2. Gráficos Demanda Ouvidoria

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2019



Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2019





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PORTO MAUÁ
Ouvidoria Municipal

Rua Uruguai, 155 – Porto Mauá – RS – CEP: 98.947-000 – Fone/Fax: (55) 3545-1146

www.portomaua.rs.gov.br

E-mail: portomaua@portomaua.rs.gov.br

3. Parecer Final Ouvidoria

Dentre os aspectos a serem mencionados junto ao parecer da Ouvidoria, cabe ressaltar alguns pontos a serem abordados, conforme citados junto a Lei Federal nº 13.460 de 26 de Junho de 2017, e Decreto Municipal nº 910 de 09 de dezembro de 2011, sendo eles: os motivos das manifestações, a Análise dos pontos recorrentes, e as Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Cabe ressaltar, que a implantação da Ouvidoria no âmbito do Executivo Municipal, deu-se em dezembro de 2011, de forma física com urnas em locais estratégicos, sendo que mensalmente a equipe de ouvidores realizavam a abertura das urnas, confecção dos relatórios e os devidos encaminhamentos. No ano de 2015 iniciou-se a realização junto a página oficial do município: www.portomaua.rs.gov.br com a respectiva nomeação da servidora responsável pela Ouvidoria do Executivo Municipal, iniciaram-se os trabalhos junto a página oficial do município.

No período que abrange de Janeiro a Dezembro de 2019, foram recebidas 12 requisições junto ao site do Município – Ouvidoria, sendo destas, 03 Denúncia, 03 Reclamação, 04 Dúvidas, 01 Sugestão e 01 Elogio.

Trabalhando de forma mais detalhada, observamos uma demanda de requisições por secretaria, conforme segue:

- ✓ 33,33% da demanda está relacionada à Secretaria de Administração e Finanças;
- ✓ 16,66% corresponde ao Gabinete do Prefeito;
- ✓ 16,66% corresponde a demanda Secretaria de Obras, Transportes, Urbanismo e Trânsito;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICIPIO DE PORTO MAUÁ
Ouvidoria Municipal

Rua Uruguai, 155 – Porto Mauá – RS – CEP: 98.947-000 – Fone/Fax: (55) 3545-1146

www.portomaua.rs.gov.br

E-mail: portomaua@portomaua.rs.gov.br

✓ 8,33% corresponde a demanda da Secretaria de Saúde e Desenvolvimento Social;

✓ 8,33% corresponde a demanda da Secretaria de Educação e Cultura, e

✓ 16,66% corresponde a demanda que remete a informação externa ao Executivo Municipal referente informação sobre documentos pessoais.

Considerando que o ano de 2015, como marco inicial na implantação do Sistema de Ouvidoria do Executivo Municipal, tem-se buscado interagir com a sociedade, na prestação dos serviços públicos, por meio de sugestões de melhorias, a serem indicadas pelos Munícipes.

Com relação às manifestações, estas foram trabalhadas de maneira isolada com o responsável pela respectiva pasta, apresentando retorno em tempo hábil aos solicitantes. Observou-se que por meio de comunicação serviu também para esclarecer eventuais desentendimentos quanto a informações, o que antes acabava por gerar conflitos, devido as falhas de comunicação, e em muitos casos, verificou-se que foi o meio adotado para apresentar descontentamentos quanto a conduta dos servidores na prestação de seus serviços.

A Administração Municipal em conjunto com as Secretarias, realizaram trabalho de conscientização com suas equipes, sempre com o objetivo principal de primar por um ótimo atendimento aos usuários dos serviços públicos, realizando todas as modificações necessárias para que o objetivo fosse alcançado.

Conclui-se que as informações oriundas da Ouvidoria Municipal, contribuem para as melhorias relacionadas a diversos fatores e setores. Buscar-



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PORTO MAUÁ
Ouvidoria Municipal

Rua Uruguai, 155 – Porto Mauá – RS – CEP: 98.947-000 – Fone/Fax: (55) 3545-1146

www.portomaua.rs.gov.br

E-mail: portomaua@portomaua.rs.gov.br

se-á ampliar a divulgação do Setor de Ouvidoria junto a sociedade como um todo.

A Ouvidoria constitui-se em um canal de efetiva participação social na Administração Municipal. Com foco na boa qualidade e transparência da prestação dos serviços públicos e no aprimoramento das relações governo e sociedade. A Ouvidoria tem o poder de buscar soluções junto às Unidades de Serviços Municipais, quando o atendimento não for realizado com qualidade que o público merece.

Ao ouvir os munícipes de forma diversificada, a Ouvidoria proporciona o fortalecimento do exercício da cidadania, buscando a ampliação dos canais de comunicação entre a Administração e a população no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos.

Sendo o que tínhamos para o momento.

Sirlei de Fatima Dal Pai
Ouvidora do Poder Executivo Municipal