

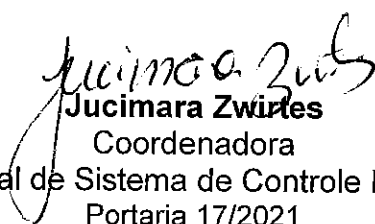


ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE PORTO MAUÁ
Ouvidoria Municipal
Rua Uruguai, 155 – Porto Mauá – RS – CEP: 98.947-000 – Fone/Fax: (55) 3545-1146
www.portomaua.rs.gov.br
E-mail: portomaua@portomaua.rs.gov.br

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

Conforme Lei Federal 13.460/2017

Município de Porto Mauá
Janeiro a Dezembro de 2020


Jucimara Zwirles
Coordenadora
Central de Sistema de Controle Interno
Portaria 17/2021
Ouvidora Geral do Poder Executivo Municipal
Lei Municipal nº 1.584/2020

Encaminhamento ao Executivo Municipal


Leoni Weiss
Prefeito Municipal
Recebido em 03/02/2021



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

A Ouvidoria-Geral do Município de Porto Mauá

Com o advento da lei que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços prestados direta ou indiretamente pela administração pública - Lei Federal n.º 13 460, de 26 de junho de 2017, estatuto legal das ouvidorias públicas, as ouvidorias brasileiras tiveram um salto qualitativo em sua atuação, consolidando novas possibilidades de participação social na Administração Pública.

O Município de Porto Mauá, por sua vez, editou a Lei 1.584, em 29 de setembro de 2020 e, em sua atuação, busca não só garantir o direito de participação dos cidadãos Porto Mauesnes na administração pública como também, simultaneamente, estimular a prestação de serviços públicos de qualidade. Para cumprir essa missão primordial, dentre as atribuições estabelecidas, destaca-se a função de diligenciar junto às unidades da administração competente para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações.

Cabe ressaltar, que a implantação da Ouvidoria no âmbito do Executivo Municipal, já era regulamentada desde dezembro de 2011, através do Decreto Municipal n.º 910 de 09 de dezembro de 2011. A ouvidoria funcionava de forma física com urnas em locais estratégicos, sendo emitido relatório mensal 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.

Além disso, mantém-se ainda no escopo da ouvidoria cobrar resposta das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos.

As informações prestadas neste relatório têm como objetivo permitir a visualização das demandas recebidas, prezando pela transparência dos serviços prestados por esta secretaria.

Processo de trabalho, Canais de atendimento e Equipe

Processo de trabalho

O atendimento realizado é tanto para usuários quanto servidores. As manifestações podem ser feitas conforme solicitação do demandante:

- **Identificada com restrição:** Gera número de protocolo para consulta e encaminhamento de resposta para o email do cidadão;
- **Identificada sem restrição:** Gera número de protocolo para consulta e encaminhamento de resposta para o email do cidadão;
- **Anônima:** Gera apenas número de protocolo para consulta da resposta pelo cidadão.

De modo geral, as manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas às



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

autoridades/setores competentes. Os esclarecimentos recebidos são avaliados e, atendendo de forma conclusiva a manifestação do cidadão, será encaminhada a resposta ao cidadão demandante. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas. As principais etapas do processo são:

I- **Recepção** da manifestação no canal de atendimento on line;

II- **Emissão de comprovante** de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo, para acompanhamento pelo Usuário;

III- **Análise** e obtenção de informações, quando necessário;
Consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e definição da ação pertinente, etapa em que pode ocorrer:

- ✓ **Reclassificação da tipologia**, visando adequar o trâmite à descrição feita pelo usuário;
- ✓ **Encerramento** previsto nas hipóteses legais de arquivamento ou pela ausência de elementos mínimos para apuração (no caso de denúncias);
- ✓ **Resposta padrão**, que consiste em direcionamento ao canal de atendimento competente ou, quando Ouvidoria já dispõe da informação, na resposta conclusiva;
- ✓ **Solicitação de complementação ao usuário**, no prazo de 10 dias da manifestação (quando necessário), devendo o Usuário responder em até 20 dias sob pena de arquivamento da manifestação.
- ✓ **Encaminhamento**, para que os órgãos responsáveis pelo serviço ou demanda tomem ciência, providências e prestem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva, com o prazo de 20 dias para responder à Ouvidoria-Geral, sendo prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período;

IV- **Decisão administrativa final;**

Os órgãos responsáveis pelo serviço ou demanda devem proceder conforme a manifestação:

Reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

Denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade para apuração, correição e adoção das medidas cabíveis no âmbito institucional em caso de confirmação;

Sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

Solicitação ou Dúvidas: responder às questões dos solicitantes;

Elogios: conhecer os aspectos positivos e apreciados da atividade/serviço ou do trabalho desenvolvido.



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

V- Ciência ao usuário.

Envio da Resposta Conclusiva ao cidadão demandante. A Ouvidoria-Geral tem o prazo de 30 dias para retornar ao usuário, sendo prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período. A resposta ficará disponível para o usuário, que poderá visualizar mediante protocolo fornecido no momento do cadastro da manifestação, bem como recebimento por e-mail, quando for o caso.

Canais de atendimento

Visando facilitar ao máximo o acesso dos cidadãos aos serviços da Ouvidoria-Geral do Município de Porto Mauá, o canal de recebimento de manifestações utilizados em 2020 se dá através do Site Oficial: <https://www.portomaua.rs.gov.br/site/ouvidoria>

Dados de gestão das manifestações recebidas

Com o intuito de consolidar os dados relativos às manifestações recebidas por esta Ouvidoria, abaixo apresenta-se o total de manifestações recebidas em 2020, sua quantificação e a classificação das mesmas.

	DATA	TIPO	SECRETARIA DESTINO	STATUS
1	28/12/2020	Reclamação	Turismo	Respondida
2	28/12/2020	Denúncia	Turismo	Respondida
3	28/12/2020	Denúncia	Turismo	Respondida
4	28/12/2020	Solicitação	Turismo	Respondida
5	28/12/2020	Denúncia	Turismo	Respondida
6	19/10/2020	Denúncia	Saúde	Respondida
7	19/10/2020	Reclamação	Saúde	Respondida
8	29/09/2020	Elogio	Educação	Respondida
9	29/09/2020	Elogio	Saúde	Respondida
10	20/07/2020	Denúncia	Saúde	Respondida
11	19/06/2020	Denúncia	Gabinete	Respondida
12	16/06/2020	Denúncia	Ouvidoria	Respondida
13	12/02/2020	Reclamação	Obras	Respondida
14	08/01/2020	Denúncia	Saúde	Respondida
15	08/01/2020	Denúncia	Saúde	Respondida
16	08/01/2020	Denúncia	Saúde	Respondida
17	07/01/2020	Denúncia	Turismo	Respondida
18	06/01/2020	Solicitação	Administração	Respondida



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

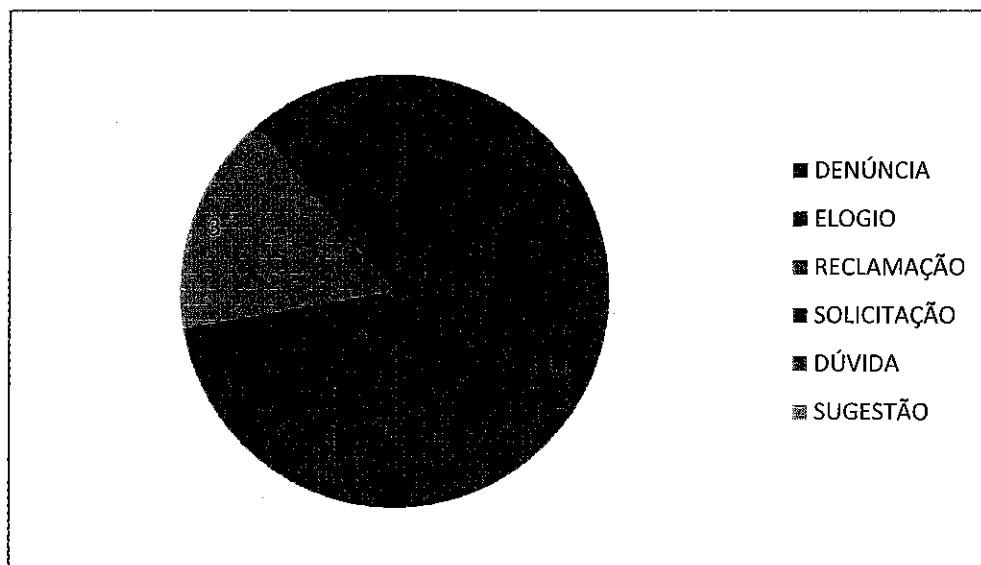
E-mail: portomaua@portomaua.rs.gov.br

Classificação das Manifestações

Conforme artigo 2.º, inciso V, da Lei Federal n.º 13.460/17, as manifestações dos cidadãos junto às ouvidorias públicas podem ser classificadas como “reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços”.

Na tabela e gráfico a seguir, apresenta-se a classificação das manifestações recebidas em 2020 por esta Ouvidoria-Geral.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Quantidade	Percentual
Solicitações	02	11%
Elogio	02	11%
Reclamação	03	17%
Denúncia	11	61%
Sugestão	00	00%
Dúvidas	00	00%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	18	





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

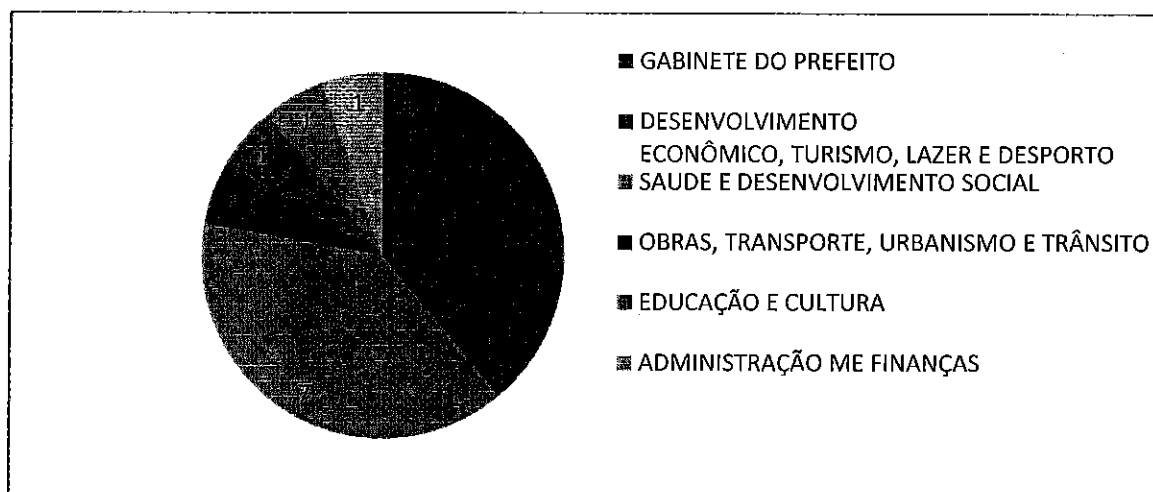
E-mail: portomaua@portomaua.rs.gov.br

Órgãos e secretarias

Conforme este relatório, no ano de 2020, a Ouvidoria-Geral recebeu 18 manifestações, onde todas foram devidamente encaminhadas e respondidas.

Acerca dos órgãos e das secretarias deste município, observa-se na tabela abaixo a relação das manifestações por órgão, destacando-se as demandas recebidas e respondida no ano de 2020.

ÓRGÃOS E SECRETARIAS	QUANT.	%
GABINETE DO PREFEITO	1	6%
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, TURISMO, LAZER E DESPORTO	6	33%
SAUDE E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	7	39%
OBRAS, TRANSPORTE, URBANISMO E TRÂNSITO	1	6%
EDUCAÇÃO E CULTURA	1	6%
ADMINISTRAÇÃO ME FINANÇAS	1	6%
OUVIDORIA GERAL	1	6%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	18	



De forma geral, conforme demonstrado, as manifestações recebidas em 2020 relacionam-se, em maior parte, com questões inerentes aos serviços de Saúde e Turismo.

Cumpra observar, também, que, por vezes, o usuário classificou o tipo de manifestação de forma equivocada, selecionando, por exemplo, uma "denúncia" quando, na verdade, se trata de uma "reclamação". Nesse sentido, é importante salientar que "nem todas as denúncias" foram tratadas como denúncia.



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

Considerações Finais

Nas páginas do presente Relatório, procuramos evidenciar um panorama da atuação desta Ouvidoria durante o exercício passado. Considerando a sua instituição, o ano de 2020 foi um período de consolidação da estrutura inicial.

Pelos dados apresentados, observa-se que a Ouvidoria-Geral alcança reconhecimento como órgão mediador entre as necessidades dos cidadãos e a atuação dos órgãos responsáveis pela prestação de serviços de competência municipal.

Observa-se, também, pela quantidade crescente de manifestações recebidas em 2020, que 2021 será um ano de grande desafio, consolidar o Sistema de Ouvidoria Municipal de Porto Mauá.

Sistema que possibilitará melhor encaminhamento das demandas e maior precisão na captação e análise dos dados referentes às manifestações recebidas. Mais do que isso, transformar estes dados em informações gerenciais que norteiem e sensibilizem as ações para qualificação da prestação de serviços e fortalecimento da satisfação dos cidadãos.

Entendendo-se que o suporte de cada secretaria e órgão, é essencial para aprimorar o retorno ao cidadão, almeja-se para 2021 a realização de visitas a cada secretaria e órgão para alinhar acerca dos protocolos, qualificação da prestação dos serviços desta Ouvidoria e melhor atender aos usuários, tudo com transparência e efetividade conforme orientam os diplomas legais.

Certos de que a melhoria é um processo contínuo a ser perseguido, a busca por atender de forma adequada o cidadão e auxiliar a administração pública municipal na qualificação da prestação dos serviços públicos de sua competência segue sendo nosso foco em 2021.

Por fim, destacamos que esta OUVIDORIA é canal permanente que adota como missão o aprimoramento do diálogo entre a sociedade e a administração pública, a fim de promover a conversação dos diferentes órgãos e entidades com o cidadão, aumentando a capacidade de gerenciamento das estruturas que compõe a administração pública, de modo que, desde já, colocamo-nos à sua disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.