



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 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

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 2021, 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.



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

Nº	Nome	Assunto	Data	Prorrogada	Expira em	Status	IP
6620	Anonimo	Denúncia	03/05/2021	Não	02/06/2021	Respondido	Anonimo
6461	Anonimo	Denúncia	10/03/2021	Não	09/04/2021	Respondido	Anonimo
6432	Anonimo	Dúvida	03/03/2021	Não	02/04/2021	Respondido	Anonimo
6317	Anonimo	Elogio	01/02/2021	Não	03/03/2021	Respondido	Anonimo
6271	Anonimo	Reclamação	15/01/2021	Não	14/02/2021	Respondido	Anonimo
6206	Anonimo	Reclamação	03/01/2021	Não	02/02/2021	Respondido	Anonimo
6207	Anonimo	Sugestão	03/01/2021	Não	02/02/2021	Respondido	Anonimo
6208	Anonimo	Reclamação	03/01/2021	Não	02/02/2021	Respondido	Anonimo

Nº	Nome	Assunto	Data	Prorrogada	Expira em	Status	IP
7149	CRISTIANE GUIMARAES JANJAR	Dúvida	09/12/2021	Não	08/01/2022	Respondido	191.217.173.70
7072	Anonimo	Elogio	05/11/2021	Não	05/12/2021	Respondido	Anonimo
6955	Anonimo	Denúncia	15/09/2021	Não	15/10/2021	Respondido	Anonimo
6954	Anonimo	Denúncia	15/09/2021	Não	15/10/2021	Respondido	Anonimo
6911	Nicole dias da silva	Reclamação	25/08/2021	Não	24/09/2021	Respondido	177.67.38.103
6865	Anonimo	Denúncia	05/08/2021	Não	04/09/2021	Respondido	Anonimo
6795	Anonimo	Denúncia	12/07/2021	Não	11/08/2021	Respondido	Anonimo
6742	Anonimo	Reclamação	24/06/2021	Não	24/07/2021	Respondido	Anonimo
6652	Anonimo	Denúncia	15/05/2021	Não	14/06/2021	Respondido	Anonimo
6653	Anonimo	Reclamação	15/05/2021	Não	14/06/2021	Respondido	Anonimo



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

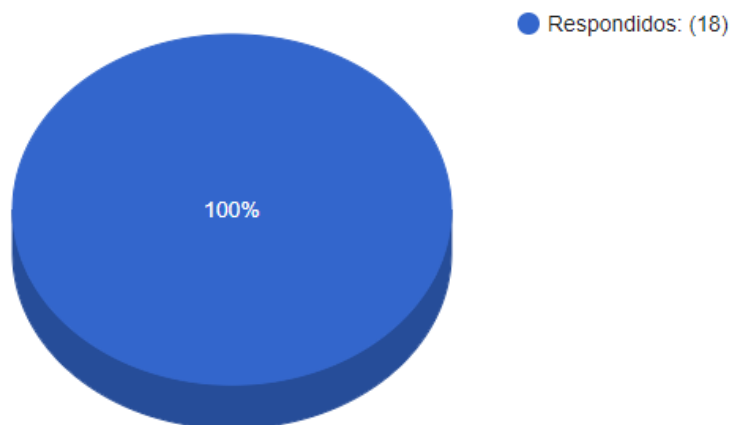
Rua Uruguai, 155 – Porto Mauá – RS – CEP: 98.947-000 – Fone/Fax: (55) 3545-1146

www.portomaua.rs.gov.br

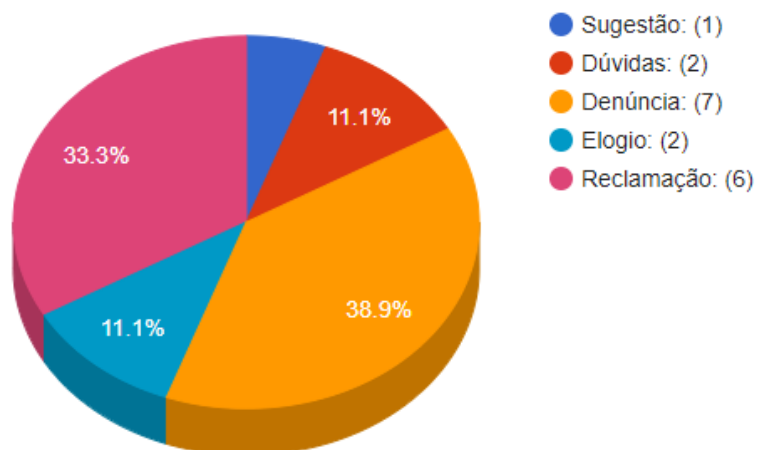
E-mail: portomaua@portomaua.rs.gov.br

2. Gráficos Demanda Ouvidoria

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2021



Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 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

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.

Em 29 de setembro de 2020 foi instituído a Lei nº 1584 da qual **dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos**

No período que abrange de Janeiro a Dezembro de 2021, foram recebidas 18 requisições junto ao site do Município – Ouvidoria, sendo destas, 07 Denúncias, 06 Reclamações, 02 Dúvidas, 01 Sugestão e 02 Elogios.

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



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

✓ 11,11% da demanda está relacionada à Secretaria de Administração e Finanças;

✓ 11,11% corresponde ao Gabinete do Prefeito;

✓ 33,33% corresponde a demanda Secretaria de Obras, Transportes, Urbanismo e Trânsito;

✓ 22,22% corresponde a demanda da Secretaria de Saúde e Desenvolvimento Social;

✓ 22,22% corresponde a demanda da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Desporto

✓ 5,55% 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



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

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-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.

Jean Pablo Saggin da Rosa
Ouvidor do Poder Executivo Municipal