



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Prefeitura Municipal de Arroio dos Ratos
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2019
Conforme Lei 13.460



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Prefeitura Municipal de Arroio dos Ratos

OUVIDORIA

Sumário

1. A Ouvidoria-Geral do Município de Arroio dos Ratos.....	3
2. Processo de trabalho, Canais de atendimento e Equipe	3
2.1 Processo de trabalho	3
2.2 Canais de atendimento	5
2.3 Equipe	5
3. Dados de gestão das manifestações recebidas	5
3.1 Total de Manifestações recebidas	5
3.2 Órgãos e secretarias	6
3.3 Classificação das Manifestações	6
4. Considerações Finais.....	7



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Prefeitura Municipal de Arroio dos Ratos

OUVIDORIA

1. A Ouvidoria-Geral do Município de Arroio dos Ratos

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 nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estatuto legal das ouvidorias públicas, e sua regulamentação pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2019, as ouvidorias brasileiras tiveram um salto qualitativo em sua atuação, consolidando novas possibilidades de participação social na Administração Pública.

Neste sentido, para o cidadão arroioratense, o marco foi o decreto municipal que instituiu a Ouvidoria-Geral do Município de Arroio dos Ratos, Decreto nº 22, de 13 de junho 2019. De acordo com o referido diploma legal, esta Ouvidoria está vinculada à Secretaria Municipal de Administração, tendo por competência tratar de forma prioritária as reclamações e denúncias referentes à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população, podendo, ainda, receber sugestões e elogios.

Em sua atuação, busca não só garantir o direito de participação dos cidadãos arroioratense 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.

Além disso, mantém-se no escopo da mesma cobrar resposta coerente 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.

2. Processo de trabalho, Canais de atendimento e Equipe

2.1 Processo de trabalho

O atendimento realizado é tanto para usuários quanto servidores. As manifestações podem ser feitas de forma anônima, identificada ou sigilosa, conforme solicitação do demandante.

De modo geral, as manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas às autoridades competentes. Os esclarecimentos recebidos são avaliados e, atendendo de forma conclusiva a manifestação do cidadão, será encaminhada a resposta conclusiva ao cidadão demandante. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Prefeitura Municipal de Arroio dos Ratos

OUVIDORIA

encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas. As principais etapas do processo são:

1. Recebimento da manifestação;
 2. Análise Prévia, que 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 (quando necessário);
3. Encaminhamento para que os órgãos responsáveis pelo serviço ou demanda tomem ciência, providências e prestem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva. Os referidos órgãos têm, conforme Decreto Municipal Nº 22/2019, o prazo de 20 dias para responder à Ouvidoria-Geral, sendo prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período;
 4. Ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais;
 5. Análise secundária dos esclarecimentos recebidos, com eventuais interlocuções e contribuições; e
 6. 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.

Em seu artigo 8º, o referido Decreto Municipal, estabelece ainda que os órgãos responsáveis pelo serviço ou demanda devem:

I – no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

II – no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas



3.1 Total de Manifestações recebidas

Em atendimento ao artigo 14, inciso I da Lei Federal nº 13.460/17, informamos que esta Ouvidoria recebeu **01** (uma) manifestações no ano de 2019, como teste do sistema A tabela abaixo mostra a quantificação por mês das referidas manifestações:

TABELA 1

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS - 2019

MESES MANIFESTAÇÕES

Janeiro 0

Fevereiro 0

Março 0

Abril 0

Mai 0

Junho 01

Julho 0

Agosto 0

Setembro 0

Outubro 0

Novembro 0

Dezembro 0

TOTAL 2019 01

Fonte: Site Ouvidoria

3.2 Órgãos e secretarias

Conforme o ponto 3.1 deste relatório, no ano de 2019, a Ouvidoria-Geral recebeu 01 manifestação. Deste total, 01 foi apenas como teste durante curso realizado pela Ouvidora

3.3 Classificação das Manifestações

Conforme artigo 2º, inciso V, da Lei Federal nº 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”.

Desta forma, não houve manifestação a ser respondida em 2019.

4. Considerações Finais

Nas páginas do presente Relatório, procuramos evidenciar um panorama da atuação desta Ouvidoria durante o exercício passado. Levando em consideração sua instituição em junho de 2019, o ano de 2019 foi um período de consolidação da estrutura inicial.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Prefeitura Municipal de Arroio dos Ratos

OUVIDORIA

competentes do órgão ou entidade;

III – no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV – no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

V – no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria geral dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

2.2 Canais de atendimento

Visando facilitar ao máximo o acesso dos cidadãos aos serviços da Ouvidoria-Geral do Município de Arroio dos Ratos, os canais de recebimento de manifestações utilizados em 2019 foram:

· **Atendimento presencial** – Posto de atendimento presencial localizado no Largo do Mineiro, 195, Centro, Arroio dos Ratos/RS. Horário de atendimento: de Segunda a sexta-feira, das 9h às 11h30 e das 14h às 17h30;

· **Atendimento telefônico** – (51) 3656 8h às 14h;

· **E-mail** – ouvidoria@arroiodosratos.rs.gov.br;

· **Site Ouvidoria** –

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2fManifestacao%2fGerenciarManifestacaoServidor.aspx> Canal de atendimento online 24 horas em que ao cidadão pode reclamar sobre os serviços públicos municipais.

2.3 Equipe

Durante o ano de 2019, a Ouvidoria-Geral contou com a equipe de servidores listada abaixo:

· Deisy Vales Abreu, Advogada (Ouvidora);

· Letícia Souza e Silva, Tecnóloga em Processos Gerenciais (Colaboradora);

· Marli Jacobsen, Pedagoga (Colaborador).

3. 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 2019, sua quantificação por mês e a classificação das mesmas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Prefeitura Municipal de Arroio dos Ratos

OUIDORIA

Nas páginas do presente Relatório, procuramos evidenciar um panorama da atuação desta Ouvidoria durante o exercício passado. Levando em consideração sua instituição em junho de 2019, o ano de 2019 foi um período de consolidação da estrutura inicial.

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

Por fim, destacamos que a SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO é órgão 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 gestão das estruturas que compõe a administração pública, de modo que, desde já, colocamo-nos à sua disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Deisy Vales Abreu

Ouvidora Geral do Município
Arroio dos Ratos, Outubro de 2019.