

2020

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DE SANTIAGO



**Prefeitura Municipal de
Santiago**

**Relatório de Gestão da
Ouvidoria Municipal - 2019
Publicado em Janeiro de 2020**

14/1/2020

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	02
I – ORGANIZAÇÃO.....	02
II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....	03
III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	04
IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	05
ANEXO I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL.....	06

APRESENTAÇÃO

Com estrutura vinculada à Secretaria Municipal de Gestão e Unidade Central de Controle Interno, a Ouvidoria fornece informações para o Governo Municipal além de ser um canal direto com a população e o Poder Executivo.

Partindo dessa premissa, o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência as suas demandas e seus resultados.

Os dados informados foram coletados a partir do sistema Fala.Br, que é utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade.

Dessa forma, apresentamos o presente relatório, onde destacamos que a Ouvidoria Geral do Município de Santiago tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão/usuário, mas em auxiliar os gestores do Município para que aprimorem sua atuação, buscando sempre agir de acordo com os dispositivos legais vigentes e primando pela transparência.

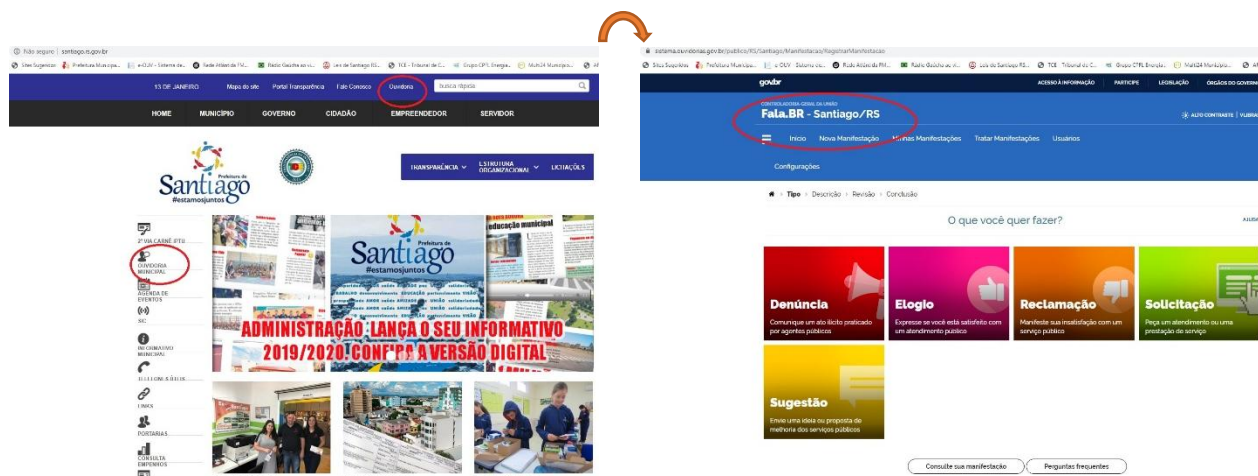
I – ORGANIZAÇÃO

A Ouvidoria Municipal foi criada pelo Decreto Municipal nº 46/2019, de 14 de junho de 2019 - que estabeleceu os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria no âmbito de cada órgão da Administração Municipal de Santiago, com o intuito de propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos, por meio de um canal direto de comunicação.

Anteriormente as atividades relativas a Ouvidoria limitavam-se ao encaminhamento de manifestações por e-mail e consequentes tratamentos e, embora houvesse irrestrita atenção aos preceitos estabelecidos da Lei do Acesso à Informação e Lei das Ouvidorias, não havia um sistema usado para centralizar essas manifestações.

Foi com essa preocupação que a Administração Municipal buscou assinar Termo de Cooperação com a Corregedoria Geral da União - CGU para buscar a

centralização das demandas para o município de Santiago em um só canal – esse canal atualmente é conhecido como “Fala.br”.



II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA

O Art. 3º do Decreto Municipal 46/2019 estabelece que são atribuições da Ouvidoria Geral do Município:

- I - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- VI - atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Para desempenhar com eficiência tais atividades é necessário o contato constante com todos os órgãos a fim de dar atendimento a todas as manifestações que chegam periodicamente através do canal “Fala.Br e também de forma presencial e contato telefônico. Isso exige amplo conhecimento do funcionamento da Prefeitura para que as demandas possam ser respondidos pelas áreas afins de forma eficiente e eficaz. Essa atividade geralmente é realizada de forma documental, visando propiciar maior confiança e credibilidade no atendimento das manifestações.

Essas atividades exigem o monitoramento periódico, além da observância aos prazos estabelecidos, pois conforme o Art. 10 do supracitado Decreto:

Art. 10 A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

É também atribuição deste órgão, tal como disciplinam os artigos 12 e 13 do Decreto Municipal 46/2019:

Art. 12 - A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de janeiro, relatório de gestão, relativo ao ano anterior, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 13 - O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas;

II - os motivos das manifestações;

III - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao Prefeito Municipal;

II - disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

Assim, o presente relatório tem por finalidade dar cumprimento ao dispositivo legal acima mencionado e demonstrar de forma clara o trabalho realizado.

III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme apresentado na tabela constante no Anexo I, no período de 14 de junho de 2019 a 31/12/2019 foram recebidas 32 manifestações pelo canal Fala.BR sobre os mais variados assuntos. Foram 18 Comunicações, 04 Reclamações, 05 Solicitações e 05 Denúncias. Destas, apenas uma encontra-se sob análise, todas as demais foram realizadas

as diligências e consequentes encaminhamentos, tendo sido concluídas com resposta aos requerentes.

Foi possível verificar que o volume mensal de manifestações se manteve constante, sendo que até mesmo os atendimentos realizados via contato telefônico e/ou atendimentos presenciais também foram inseridos no sistema.

Destaca-se ainda que boa parcela de assuntos abordados dizem respeito a infraestrutura urbana. Em segundo lugar são assuntos relacionados à área da Saúde, não havendo incidências no canal Fala.Br de demandas registradas por mais de um usuário, ou seja, temas que se repetem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os servidores que atuam em prol da Ouvidoria Municipal trabalharam intensamente para o bom funcionamento desse serviço, sempre respeitando e cumprindo os preceitos da Lei 13460/2017 e Decreto 46/2019.

Porém, para que este trabalho continue cumprindo com o seu propósito é necessário que todos os órgãos apoiem a Ouvidoria no tocante ao cumprimento dos prazos e na imediata diligência se constatada possibilidade de irregularidade, para que tudo transcorra de forma satisfatória a todos os usuários.

ANEXO I - DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL

Situação	NUP	Tipo	Possui Denúncia de Descumprimento	Assunto	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Órgão Destinatário	Uf do Local do Fato	Município do Local do Fato	Qtd Anexos	Data Resp. Concl.
Concluída	01780201900000500	Comunicação	Não	Sinalização de rua	05/08/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	13/08/2019
Concluída	01780201900000691	Comunicação	Não	Saúde	08/08/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	04/09/2019
Concluída	01780201900000772	Comunicação	Não	Conduta profissional inadequada	13/08/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	4	04/09/2019
Concluída	01780201900000853	Comunicação	Não	Administração	27/08/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santa Maria	1	12/09/2019
Concluída	01780201900000934	Comunicação	Não	Crimes Ambientais: Pedido de Fiscalização	27/08/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	23/09/2019
Concluída	01780201900001078	Comunicação	Não	Combate a Desigualdade	28/08/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	05/09/2019

Concluída	01780201900 000268	Comunicação	Não	Saúde	02/08/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	04/09/2019
Concluída	01780201900 001230	Comunicação	Não	IPTU	20/09/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	24/09/2019
Concluída	01780201900 001400	Comunicação	Não	Ouvidoria Interna	24/09/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	08/10/2019
Concluída	01780201900 001744	Comunicação	Não	Programa Saúde da Família	03/10/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	04/11/2019
Concluída	01780201900 001825	Comunicação	Não	Atendimento	04/10/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	07/10/2019
Concluída	01780201900 002392	Comunicação	Não	Obras Públicas	08/11/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	13/11/2019
Concluída	01780201900 002716	Comunicação	Não	Habitação	03/12/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	23/12/2019
Cadastrada	01780201900 002805	Comunicação	Não	Saúde Pública	11/12/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	

Concluída	01780201900 002040	Comunicação	Não	Administração	29/10/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	30/10/2019
Concluída	01780201900 002120	Comunicação	Não	Inventário	30/10/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	30/10/2019
Concluída	01780201900 003100	Comunicação	Não	Lazer	21/12/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	23/12/2019
Cadastrada	01780201900 003283	Comunicação	Não	Feirante	25/12/2019		Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	
Concluída	01780201900 000187	Reclamação	Não	Saúde	18/07/2019	19/08/2019	Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	26/07/2019
Concluída	01780201900 000349	Solicitação	Não	Administração	02/08/2019	03/09/2019	Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	09/08/2019
Concluída	01780201900 000420	Solicitação	Não	Administração	02/08/2019	03/09/2019	Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	05/09/2019
Concluída	01780201900 001159	Solicitação	Não	Defesa Jurídica	19/09/2019	21/10/2019	Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	1	21/10/2019

Concluída	01780201900 001310	Solicitação	Não	Iluminação Pública	22/09/2019	23/10/2019	Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	24/09/2019
Concluída	01780201900 001582	Solicitação	Não	Saneamento Básico Urbano	24/09/2019	24/10/2019	Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	24/10/2019
Concluída	01780201900 001663	Denúncia	Não	Administração	28/09/2019	30/10/2019	Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	29/10/2019
Concluída	01780201900 001906	Solicitação	Não	Obras	16/10/2019	18/11/2019	Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	13/12/2019
Concluída	01780201900 002201	Solicitação	Não	Administração	30/10/2019	29/11/2019	Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	31/10/2019
Cadastrada	01780201900 002473	Solicitação	Não	Obras	21/11/2019	23/12/2019	Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	2	
Concluída	01780201900 002554	Solicitação	Não	Serviços Urbanos	26/11/2019	26/12/2019	Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	13/12/2019
Concluída	01780201900 002635	Solicitação	Não	Alvarás	26/11/2019	26/12/2019	Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	06/12/2019

Concluída	01780201900 002988	Reclamação	Não	IPTU	12/12/2019	13/01/2020	Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	2	13/12/2019
Concluída	01780201900 003011	Reclamação	Não	Serviços Urbanos	20/12/2019	21/01/2020	Prefeitura Municipal de Santiago - Santiago/RS	RS	Santiago	0	27/12/2019