



MUNICÍPIO DE FELIZ

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Relatório Anual de Atividades Exercício 2019

A Ouvidoria Geral do Município de Feliz/RS, instituída e regulamentada pelo Decreto Municipal nº 4.100/19, de 14.06.2019, apresenta o Relatório Anual das Atividades realizadas no exercício de 2019.

INTRODUÇÃO

O Decreto Municipal nº 4.100, de 14.06.2019, instituiu a Ouvidoria Geral do Município, vinculada a Assessoria de Comunicação e Publicidade e regulamentada nos termos do próprio Decreto. A Ouvidoria Geral é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas 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 receber ainda, sugestões e elogios.

A Ouvidoria Geral do Município de Feliz tem as atribuições de receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Feliz ou agentes públicos; diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações; cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos; manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes; informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo; atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia; garantir respostas conclusivas aos usuários; promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes. Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

PROCESSO DE TRABALHO E CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Processo de Trabalho**

O Sistema de Ouvidoria Municipal de Feliz, disponibilizado ao público via internet pelo sítio <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/Feliz/Manifestacao/RegistrarManifestacao>, pode receber manifestações de forma identificada, sigilosa ou anônima. De modo geral, as



MUNICÍPIO DE FELIZ

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas às autoridades competentes. Os esclarecimentos respondidos por estes são avaliados e, posteriormente atendendo de forma conclusiva a manifestação, é encaminhada resposta ao cidadão demandante. Incluem-se nessa competência demandas eventualmente encerradas e/ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas.

- A Ouvidoria recebe a manifestação, realiza uma análise prévia, que consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e definição de ação pertinente;

- Quando necessário, poderá solicitar uma complementação de informação ao usuário, que deverá ser encaminhada no prazo de 10 (dez) dias;

- 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 4.100/19, prazo de 20 dias para responder à Ouvidoria Geral, sendo prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;

- Ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais;

- Análise secundária dos esclarecimentos respondidos pelos órgãos, com eventuais interlocuções e contribuições;

- 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 Seção IV do Decreto Municipal nº 4.100/2019, estabelece ainda, procedimentos específicos à serem desenvolvidos nas manifestações de Denúncias, transcrevendo:

Art. 33. As denúncias recebidas pela Ouvidoria Geral serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

- I – identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade;

- II – fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 34. As denúncias recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas quando:

- I – não for da competência da Administração Pública Municipal;

- II – não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;

- III – o denunciante:

- a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;

- b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

- c) agir de modo temerário;

- d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

• Canais de Atendimento

A manifestação do usuário pode ser apresentada nos seguintes canais de comunicação: por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria Geral; por



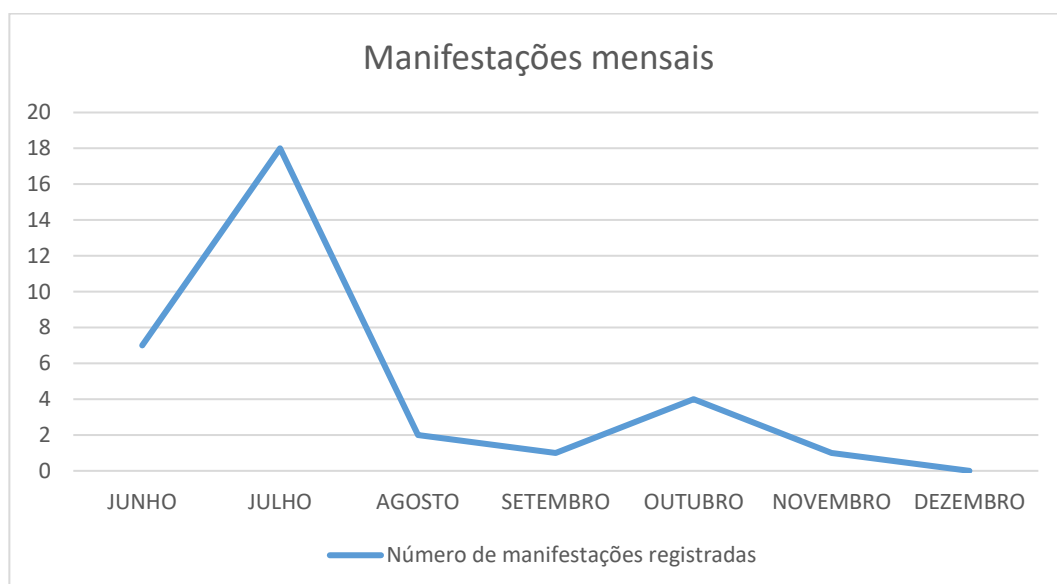
MUNICÍPIO DE FELIZ

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria Geral e no Posto de Atendimento Presencial, protocolo municipal, localizado junto à Prefeitura Municipal.

DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Durante o exercício de 2019, foram registradas 33 manifestações junto à Ouvidoria, sendo 7 no mês de junho, 18 no mês de julho, 2 no mês de agosto, 1 no mês de setembro, 4 no mês de outubro, 1 no mês de novembro e 0 no mês de dezembro, conforme gráfico a seguir:



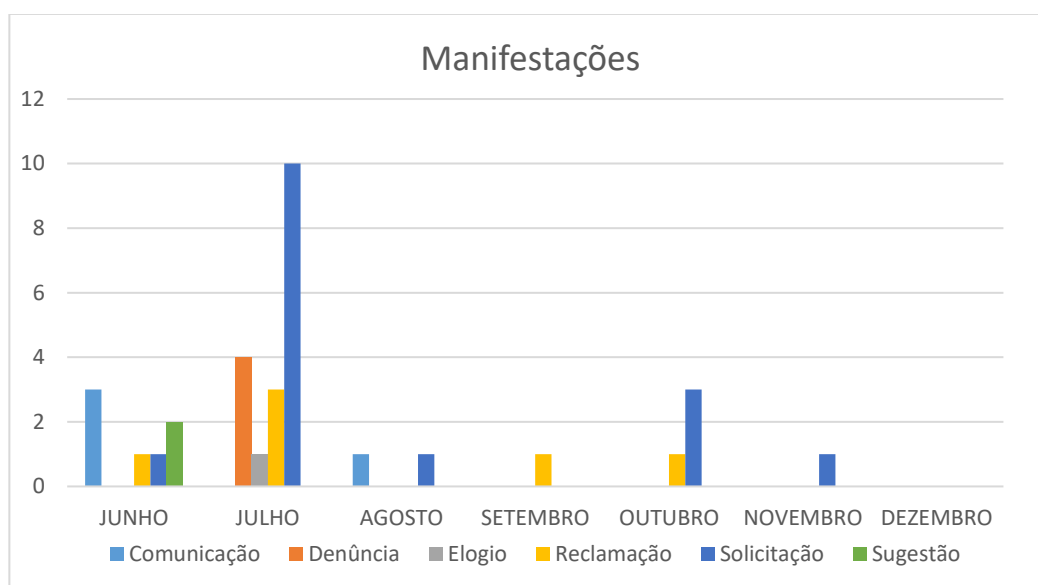
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos cidadãos à Ouvidoria Geral do Município podem ser classificadas como “reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações, comunicações 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”. A tabela e o gráfico abaixo apresentam a classificação das manifestações recebidas durante o ano de 2019 por esta Ouvidoria Geral:

| Tipo de Manifestação | Quantidade |
|----------------------|------------|
| Comunicação | 4 |
| Denúncia | 4 |
| Elogio | 1 |
| Reclamação | 6 |
| Solicitação | 16 |
| Sugestão | 2 |
| TOTAL | 33 |



MUNICÍPIO DE FELIZ ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



Conforme apresentado na tabela e gráficos anteriores, durante o exercício de 2019, a Ouvidoria Geral recebeu 33 manifestações. Deste total, 31 foram respondidos e 2 encontram-se com o processo de obtenção da resposta conclusiva.

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 respondidas, e o saldo pendente de resposta.

| Órgão/Setor Destinatário | Canal de Entrada | Data de Abertura | Data de Resposta |
|--------------------------|------------------|------------------|------------------|
| | Internet | 17/06/2019 | 25/06/2019 |
| Outros em Meio Ambiente | Internet | 19/06/2019 | 01/07/2019 |
| Outros em Administração | Internet | 19/06/2019 | 21/06/2019 |
| Serviços Urbanos | Internet | 21/06/2019 | 31/10/2019 |
| Serviços Urbanos | Internet | 21/06/2019 | 28/06/2019 |
| Outros em Urbanismo | Facebook | 25/06/2019 | 28/06/2019 |
| Outros em Urbanismo | Facebook | 27/06/2019 | 28/06/2019 |
| Tributos | Internet | 02/07/2019 | 04/07/2019 |
| Transporte Rodoviário | Presencial | 03/07/2019 | 02/08/2019 |
| Infraestrutura e Fomento | Facebook | 04/07/2019 | 10/08/2019 |
| Serviços Públicos | Outros | 04/07/2019 | 08/07/2019 |
| Recursos Humanos | E-mail | 05/07/2019 | 12/07/2020 |
| Infraestrutura Urbana | Facebook | 08/07/2019 | 11/07/2019 |
| Infraestrutura e Fomento | Facebook | 09/07/2019 | 11/07/2019 |
| Infraestrutura e Fomento | Internet | 16/07/2019 | 31/10/2019 |
| Outros em Meio Ambiente | Facebook | 19/07/2019 | 12/07/2020 |



MUNICÍPIO DE FELIZ

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

| | | | |
|-------------------------------|------------|------------|---------------|
| Outros em Meio Ambiente | Facebook | 19/07/2019 | 29/09/2019 |
| Educação Superior | Facebook | 19/07/2019 | 19/07/2019 |
| Outros em Esporte e Lazer | Facebook | 19/07/2019 | 19/07/2019 |
| Outros em Administração | Facebook | 19/07/2019 | 19/07/2019 |
| Outros em Comunicações | Facebook | 19/07/2019 | 23/07/2019 |
| Outros em Administração | Presencial | 24/07/2019 | 31/07/2019 |
| Outros em Comércio e serviços | Internet | 25/07/2019 | 29/08/2019 |
| Outros em Comércio e serviços | Internet | 25/07/2019 | 31/07/2019 |
| Outros em Comércio e serviços | Internet | 25/07/2019 | 31/07/2019 |
| Educação Superior | Internet | 01/08/2019 | 29/08/2019 |
| Outros em Meio Ambiente | Internet | 26/08/2019 | 12/07/2020 |
| Serviços Urbanos | Internet | 27/09/2019 | 01/04/2020 |
| Outros em Saúde | Internet | 25/10/2019 | 01/04/2020 |
| Outros em Administração | Facebook | 31/10/2019 | Aguarda resp. |
| Outros em Administração | Facebook | 31/10/2019 | Aguarda resp. |
| Serviços e Sistemas | Internet | 31/10/2019 | 01/04/2020 |
| Acesso à informação | Internet | 20/11/2019 | 01/04/2020 |



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral do Município de Feliz segue, desde a sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão Felizense. Durante a elaboração do presente relatório, buscamos transmitir um panorama simplificado da atuação da Ouvidoria Geral do Município no exercício de 2019.

É extremamente importante, conscientizar a população sobre o papel da Ouvidoria, tornando-se um meio de ampliação da transparência e eficiência no serviço público municipal.



MUNICÍPIO DE FELIZ

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Por fim, destacamos a Ouvidoria Geral do Município de Feliz, tem como finalidade aproximar e aprimorar o diálogo entre a sociedade e a administração municipal, a fim de promover a conversação dos diferentes órgãos e entidades com o cidadão, aumentando a capacidade de gestão das estruturas que compõem a administração pública.