



MUNICÍPIO DE FELIZ  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**  
**Exercício 2021**

A Ouvidoria-Geral do Município de Feliz/RS, instituída e regulamentada pelo Decreto Municipal nº 4.100/19, de 14.06.2019, e alterada pelo Decreto Municipal nº 4.486/21, de 29.01.2021, apresenta o relatório anual das atividades realizadas no exercício de 2021. Neste período, as atribuições de Ouvidor-Geral foram exercidas pelos servidores Cleber Schütz (até 27/06/2021) e Maico Vogel (a partir de 28/06/2021).

**1 INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria-Geral, vinculada ao Gabinete do Prefeito, é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das manifestações 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.

A Ouvidoria-Geral do município de Feliz tem as seguintes atribuições:

- 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;



**MUNICÍPIO DE FELIZ**  
**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

---

- 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.

Ressalta-se que, conforme disposto no decreto de regulamentação, não serão objeto de apreciação, por parte da administração municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

## 2 PROCESSO DE TRABALHO

O sistema de Ouvidoria Municipal de Feliz pode receber manifestações de forma identificada, sigilosa ou anônima.

De modo geral, as 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.

As manifestações seguem o seguinte processo dentro da Ouvidoria-Geral:

- 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;
- a manifestação é encaminhada 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;
- a ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais;
- análise secundária dos esclarecimentos respondidos pelos órgãos, com eventuais interlocuções e contribuições;



**MUNICÍPIO DE FELIZ**  
**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

---

- 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.

### 3 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 disponibilizado ao público via internet pelo sítio:  
[www.sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/Feliz/Manifestacao/RegistrarManifestacao](http://www.sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/Feliz/Manifestacao/RegistrarManifestacao);
- por telefone ou correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria-Geral;
- no posto de atendimento presencial, protocolo municipal, localizado junto à Prefeitura Municipal.

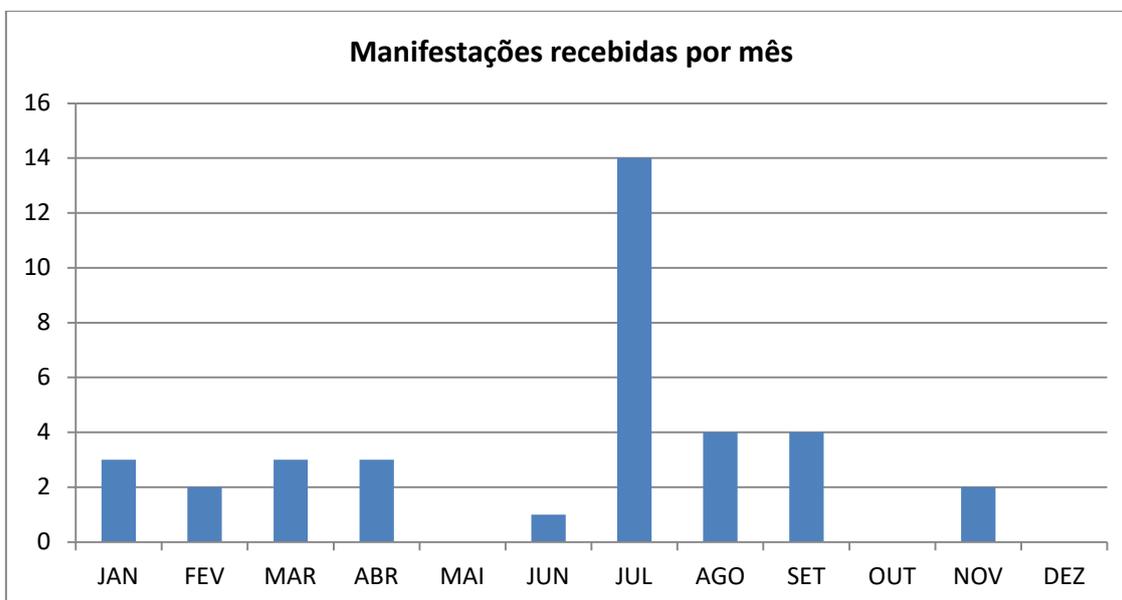
### 4 DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Durante o exercício de 2021, foram registradas 36 manifestações junto ao sistema online da Ouvidoria, conforme tabela e gráfico a seguir, tendo sido o mês de julho responsável por 39% do total de manifestações recebidas durante todo o ano.

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
3	2	3	3	0	1
Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
14	4	4	0	2	0
<b>Total</b>					<b>36</b>



MUNICÍPIO DE FELIZ  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**



Destaca-se que, na prática diária, é possível observar uma quantidade considerável de atendimentos telefônicos e presenciais, números que não estão contabilizados nos registros apresentados. Estas modalidades de atendimento, entretanto, representam uma demanda maior do que os realizados por meio digital. Por vezes, nem sempre os assuntos trazidos estão relacionados a uma medida necessária por parte da Ouvidoria, mas tem-se buscado atender o cidadão com a qualidade merecida e no sentido de prestar a informação ao munícipe.

A Ouvidoria atuou ainda, nesse período de 2021, de forma complementar ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

## 5 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2021, as manifestações dos cidadãos à Ouvidoria-Geral do Município foram registradas como:

- **Denúncia:** comunicar atos ilícitos praticados contra a administração pública;
- **Elogio:** expressar satisfação com um atendimento público;
- **Reclamação:** manifestar insatisfação com um serviço público;
- **Solicitação:** pedir um atendimento ou uma prestação de serviço;



**MUNICÍPIO DE FELIZ**  
**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

---

- **Sugestão:** enviar uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos;
- **Comunicação:** registro de manifestações abertas de munícipes.

A tabela e gráfico abaixo apresentam a classificação das manifestações recebidas durante o ano de 2021 por esta Ouvidoria-Geral.

Denúncia	Elogio	Reclamação
0 (0%)	1 (2,8%)	10 (27,8%)
Solicitação	Sugestão	Comunicação
16 (44,4%)	2 (5,6%)	7 (19,4%)
<b>Total</b>		<b>36</b>



Conforme apresentado, durante o exercício de 2021, a Ouvidoria-Geral recebeu 36 manifestações. Deste total, todas foram respondidas.

Acerca dos tipos e assuntos, observa-se na tabela abaixo a relação individual das manifestações, destacando-se as demandas recebidas e respondidas.

TIPO	ASSUNTO	ENTRADA	ABERTURA	RESPOSTA
Reclamação	Habitação urbana	Internet	19/01/2021	05/04/2021



**MUNICÍPIO DE FELIZ**  
**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

Solicitação	Transporte rodoviário	Internet	22/01/2021	07/07/2021
Solicitação	Transporte rodoviário	Internet	22/01/2021	23/03/2021
Comunicação	Covid-19	Internet	22/02/2021	17/03/2021
Solicitação	Cadastro	Internet	24/02/2021	06/04/2021
Sugestão	Saúde	Internet	05/03/2021	05/04/2021
Solicitação	Acesso à informação	Internet	17/03/2021	26/04/2021
Reclamação	Transporte rodoviário	Internet	25/03/2021	06/07/2021
Reclamação	Ouidoria Interna	Internet	07/04/2021	26/04/2021
Solicitação	Infraestrutura urbana	Internet	19/04/2021	05/07/2021
Solicitação	Administração	Internet	23/04/2021	29/06/2021
Comunicação	Irregularidades de servidores	Internet	30/06/2021	06/07/2021
Reclamação	Saúde	Internet	01/07/2021	20/07/2021
Reclamação	Infraestrutura urbana	Internet	04/07/2021	05/07/2021
Sugestão	Esporte e Lazer	Presencial	07/07/2021	09/07/2021
Reclamação	Meio ambiente	Presencial	08/07/2021	19/07/2021
Solicitação	Infraestrutura urbana	Presencial	08/07/2021	12/07/2021
Comunicação	Urbanismo	Presencial	08/07/2021	08/07/2021
Solicitação	Infraestrutura urbana	Presencial	09/07/2021	09/07/2021
Comunicação	Normas e Fiscalização	Telefone	09/07/2021	09/07/2021
Solicitação	Infraestrutura urbana	Presencial	12/07/2021	13/07/2021
Reclamação	Licitações	Presencial	14/07/2021	29/07/2021
Solicitação	Infraestrutura urbana	Presencial	15/07/2021	15/07/2021
Solicitação	Infraestrutura urbana	Presencial	21/07/2021	21/07/2021
Solicitação	Serviços urbanos	Presencial	21/07/2021	22/07/2021
Reclamação	Meio ambiente	Presencial	23/07/2021	27/07/2021
Reclamação	Saúde	Presencial	03/08/2021	18/08/2021
Solicitação	Covid-19	Telefone	12/08/2021	18/08/2021
Solicitação	Serviços Urbanos	Telefone	18/08/2021	18/08/2021
Solicitação	Energia	Presencial	19/08/2021	19/08/2021
Solicitação	Saúde	Presencial	14/09/2021	23/09/2021
Comunicação	Comércio e Serviços	Internet	22/09/2021	23/09/2021
Comunicação	Normas e Fiscalização	Internet	22/09/2021	13/09/2021
Reclamação	Animais	Internet	24/09/2021	14/10/2021
Comunicação	Assistência ao Idoso	Internet	02/11/2021	03/11/2021
Elogio	Lazer	Internet	30/11/2021	02/12/2021



**MUNICÍPIO DE FELIZ**  
**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

---

Entre os pontos mais recorrentes dos atendimentos telefônicos e presenciais, identificam-se que os serviços com maior volume de demanda referem-se a solicitações de orientações de procedimentos e serviços que deveriam ser buscadas diretamente nas Secretarias Municipais responsáveis. Consequentemente, chegam até a Ouvidoria reclamações de demora ou de não atendimento por essas equipes, em especial relacionadas aos serviços de saúde e infraestrutura urbana.

Neste sentido, visto que o cidadão por vezes não tem buscado o atendimento correto junto ao órgão responsável, especialmente ocasionado pelo desconhecimento da prática adequada, busca-se prestar as informações solicitadas com a orientação do canal mais propício no caso de necessidade de uma solicitação similar futura.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES**

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 2021.

Após análise dos resultados acima tabulados, é possível fazer os seguintes apontamentos e recomendações para qualificar o trabalho de atendimento do serviço público municipal:

- incentivar, por parte da população, o uso do sistema online disponibilizado pelo município para manifestações, de forma que seja possível registrar e acompanhar com mais eficiência as demandas recebidas;
- atualização da Carta de Serviços com o intuito de oferecer um guia mais realista dos atendimentos prestados ao cidadão e os trâmites de cada procedimento;
- ajustar e simplificar os processos inerentes aos serviços de cada Secretaria que são alvos de reclamações recorrentes, pois um alto número de reclamações pode sinalizar problemas sistêmicos futuros;
- introduzir pesquisa de satisfação anual para avaliar a prestação de serviços das diferentes áreas da administração pública e identificar as atividades de maior carência e necessidade de acompanhamento e ação.



MUNICÍPIO DE FELIZ  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

---

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.

Por fim, destacamos a Ouvidoria-Geral do Município de Feliz buscará aprimorar sua finalidade de 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.

Feliz, janeiro de 2022.

Maico Vogel  
Ouvidor-Geral do Município de Feliz  
Portaria nº 434/2021