



MUNICÍPIO DE FELIZ
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

Exercício 2020

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 2020.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral, vinculada ao Gabinete do Prefeito, 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 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;



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

- 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.

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.

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



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

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;

- 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.

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

- por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria-Geral;



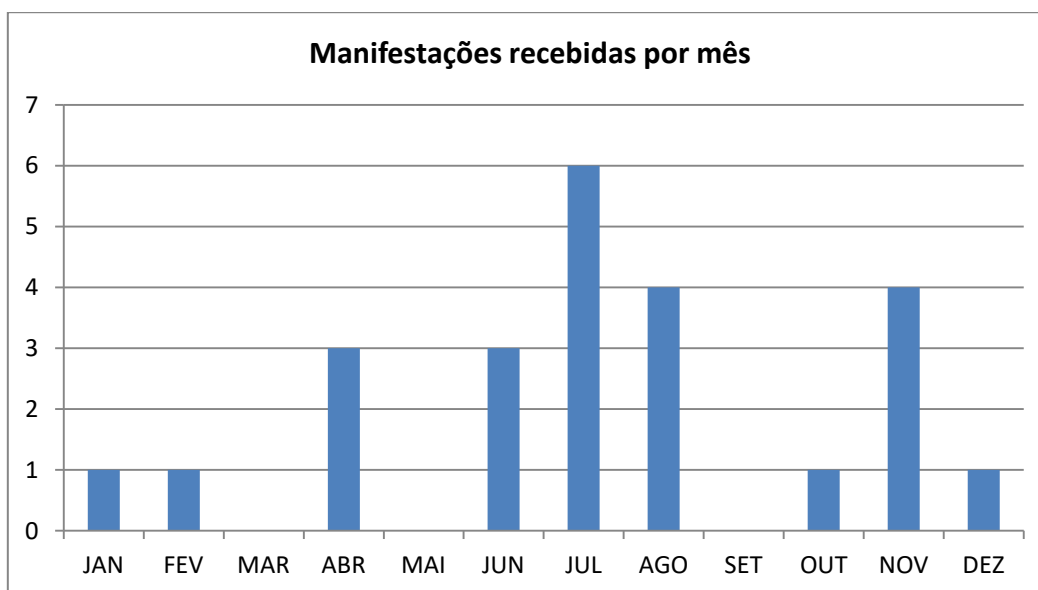
MUNICÍPIO DE FELIZ
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

- no posto de atendimento presencial, protocolo municipal, localizado junto à Prefeitura Municipal.

DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Durante o exercício de 2020, foram registradas 24 manifestações junto à Ouvidoria, conforme tabela e gráfico a seguir, tendo sido o mês de julho responsável por 25% do total de manifestações recebidas durante todo o ano passado.

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
1	1	0	3	0	3
Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
6	4	0	1	4	1





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

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2020, 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;
- **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 2020 por esta Ouvidoria-Geral.

Denúncia	Elogio	Reclamação
1	0	7
Solicitação	Sugestão	Comunicação
3	2	11
Total		24



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



Conforme apresentado, durante o exercício de 2020, a Ouvidoria-Geral recebeu 24 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	Administração	Internet	06/01/2020	01/04/2020
Reclamação	Aceso à informação	Internet	14/02/2020	01/04/2020
Comunicação	Covid-19	Internet	03/04/2020	12/07/2020
Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	Internet	14/04/2020	12/07/2020
Solicitação	Covid-19	Internet	24/04/2020	12/07/2020
Reclamação	Saúde	Internet	05/06/2020	29/07/2020
Reclamação	Meio Ambiente	Internet	13/06/2020	30/07/2020
Comunicação	Meio Ambiente	Internet	30/06/2020	13/07/2020
Comunicação	Tributos	Internet	01/07/2020	14/10/2020
Solicitação	Microempreendedor	Internet	02/07/2020	13/07/2020
Comunicação	Administração	Internet	04/07/2020	12/07/2020
Comunicação	Proteção Social	Internet	20/07/2020	10/08/2020
Comunicação	Meio Ambiente	Internet	22/07/2020	25/08/2020
Sugestão	Serviços e sistemas	Internet	28/07/2020	25/08/2020
Solicitação	Administração	Internet	17/08/2020	25/08/2020
Denúncia	Relações internacionais	Internet	20/08/2020	15/10/2020
Comunicação	-	Internet	24/08/2020	09/10/2020
Comunicação	Covid-19	Internet	24/08/2020	14/10/2020



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

Reclamação	Atendimento	Internet	28/10/2020	16/12/2020
Reclamação	Atendimento	Internet	04/11/2020	05/11/2020
Reclamação	Ouvidoria	Internet	11/11/2020	17/11/2020
Comunicação	Covid-19	Internet	25/11/2020	03/12/2020
Comunicação	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	Internet	30/11/2020	15/12/2020
Sugestão	Combate a epidemias	Internet	07/12/2020	08/12/2020

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 2020.

Após análise dos resultados acima tabulados, é possível fazer os seguintes apontamentos e recomendações para melhorar o trabalho da Ouvidoria:

- 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;
- registro online, por parte do Ouvidor-Geral, das manifestações recebidas também de maneira física no posto de atendimento presencial, de forma a ter um melhor panorama do volume de trabalho recebido;
- identificação mais minuciosa dos principais assuntos para que sejam esclarecidos na Carta de Serviços;
- observância dos prazos finais para a resposta conclusiva ao munícipe, dentro do estabelecido no decreto de regulamentação.



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, 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.