



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Ametista do Sul

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA
MUNICÍPIO DE AMETISTA DO SUL – RS
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2019

A Ouvidoria do Poder Executivo de Ametista do Sul, RS, nos termos do disposto na Lei Federal 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal nº 2.330 de 06 de dezembro de 2017, apresenta a seguir o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2019 em cumprimento a suas atribuições.

1 - DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria Geral do Município, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

2 - CANAL DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria eOuv, plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico:

<https://ametistadosul.rs.gov.br/ouvidoria>

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no sistema eletrônico eOuv para tramitação eletrônica.

3 - DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

Em 2019, não foram registradas manifestações

As manifestações poderão ser classificadas como:

Elogios: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal.

Denúncias: comunicação de ato ilícito ou uma irregularidade praticada contra administração pública, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que anônima, é apurada desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.





Estado do Rio Grande do Sul

Município de Ametista do Sul

Reclamações: demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Sugestões: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

Solicitação: pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

As manifestações são respondidas em um prazo médio de 10 dias, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017:

“**Art. 16.** A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

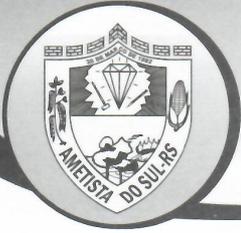
Em que pese o esforço enviado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está atendendo o quantitativo de manifestação recebidas.

4 - AS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações:

- ✓ Manifestações de elogios, agradecimento e desejo de permanência de profissionais que estão deixando seus cargos;
- ✓ Sugestão para aprimoramento na postura e modo de tratamento de servidores públicos específicos;
- ✓ Questionamentos relativos a andamento de obras públicas;
- ✓ Reclamação com relação a possíveis benefícios e vantagens recebidas por servidores públicos;
- ✓ Solicitação para averiguação de imóveis irregulares;
- ✓ Reclamação de perturbação noturna por estabelecimentos comerciais;
- ✓ Reclamação de não cumprimento do Estatuto do Idoso;
- ✓ Sugestão para melhoria de condições e agilidade de andamento em obras públicas;
- ✓ Solicitação para aumento de servidores para atendimento em determinados setores públicos;
- ✓ Reclamação de atos de vandalismo em casinha de coleta de lixo no interior do município;





Estado do Rio Grande do Sul

Município de Ametista do Sul

- ✓ Denúncias de condução perigosa por motorista com veículo do município;
- ✓ Reclamação para melhoria de condições de tráfego de ruas e de estradas;
- ✓ Reclamação e sugestão de horários de ônibus escolar de linha;
- ✓ Reclamação sobre estrutura e insuficiência de produtos de higiene em escola do município;
- ✓ Sugestão para trocas ou reparos de lixeiras na área urbana do município;
- ✓ Denúncia acerca de estabelecimento comercial sem alvará de funcionamento.

5 – Da análise dos pontos recorrentes

As denúncias, manifestações, sugestões, e elogios de servidores públicos, com maior recorrência, estão relacionados ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, os quais foram averiguados, e buscado solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

6 – DAS providencias adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou ate mesmo o esclarecimento dos mesmos.

E assim que identificado a quê ou quem se refere os elogios, denuncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providencias visando a busca de uma solução para o caso.

7 – Conclusão

A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011, lei de Acesso a Informação, e a aprovação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, representaram dois marcos





Estado do Rio Grande do Sul

Município de Ametista do Sul

para consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do poder Público Municipal.

Uma das atribuições da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio da Lei Municipal nº 2.330/2017, procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos tramites da Lei Federal nº 13.460/2017, no município de Ametista do sul, RS, a menos de um ano, teve pouca procura, mesmo que divulgada no site e em redes sociais, a mesma busca um significativo reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro lado, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal.

Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

Ametista do Sul (RS), 23 de outubro de 2020

Marcio D. de Almeida

Márcio Douglas de Almeida

CPF nº 042.145.980-83

Responsável pela Ouvidoria

