



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SANTA ROSA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA
OUVIDORIA**

**RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIAS
RECEBIDAS NO ANO DE 2020 NO
EXECUTIVO MUNICIPAL DE SANTA ROSA**

Santa Rosa, Março de 2021.



ELABORAÇÃO: **Carlos Augusto Arnt Salcides**
Agente Administrativo – Ouvidor

COLABORAÇÃO: **Fernanda Fontana dos Santos**
Agente Administrativo – Setor de Protocolo

Fernando Gnatta
Agente Administrativo – Setor de Protocolo

REVISÃO: **Gracieli Marisa Rambo Puiatti**
Administradora – Integrante da UCCI



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Município é o canal de comunicação entre o cidadão e a administração municipal, e através dela são feitas as manifestações dos usuários dos serviços públicos. Na ouvidoria, o cidadão pode solicitar serviços, reclamar, denunciar, dar sugestões ou elogios. Considerada um instrumento de democracia participativa e representativa, a ouvidoria representa um avanço nas relações do cidadão e o município, fortalecendo a democracia, defendendo os interesses dos cidadãos e promovendo melhorias nos serviços públicos.

A partir da constituição de 1988, com a consolidação dos direitos sociais e individuais, ampliou-se a participação social na administração pública, onde consta no § 3º do artigo da constituição de 1988:

Art. 37 (...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

Consta ainda, no inciso XXXIII do art. 5º e o § 2º do art. 216:

Art. 5º (...)

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Art. 216 (...)

§ 2º - Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

Estes dispositivos da Constituição criaram a base legal para a elaboração da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Tendo como base esta lei, o Município de Santa Rosa elaborou o Decreto Municipal nº 104 de 25 de junho de 2019, que dispõe sobre os procedimentos para a ampliação da participação dos cidadãos santa-rosenses na administração pública e instituir a ouvidoria do município.



O cidadão pode se manifestar diretamente de forma presencial no setor de Ouvidoria/Protocolo da Prefeitura, através do Portal do Cidadão, pelo e-mail ouvidoria@santarosa.rs.gov.br ou por contato telefônico através dos números 3511-5100 ramais 305, 315 ou 316 ou 3511-5118.

As manifestações recebidas pela ouvidoria são classificadas em: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. As reclamações referem-se à demonstração de insatisfação relativa a serviço público; as denúncias são comunicações de prática de irregularidade ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo; as sugestões são proposições de ideias ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município; elogios referem-se a demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido; e as solicitações são os requerimentos de adoção de providência por parte da Administração.

Consoante à Lei Federal nº 13.406 e ao Decreto Municipal nº 104 de 25/06/2019, a Prefeitura Municipal de Santa Rosa - RS apresenta seu Relatório Anual de Gestão. O presente relatório demonstra o total de ouvidorias do ano de 2020, a totalização mensal e o demonstrativo mensal por secretarias e departamentos apresentando os assuntos mais solicitados.



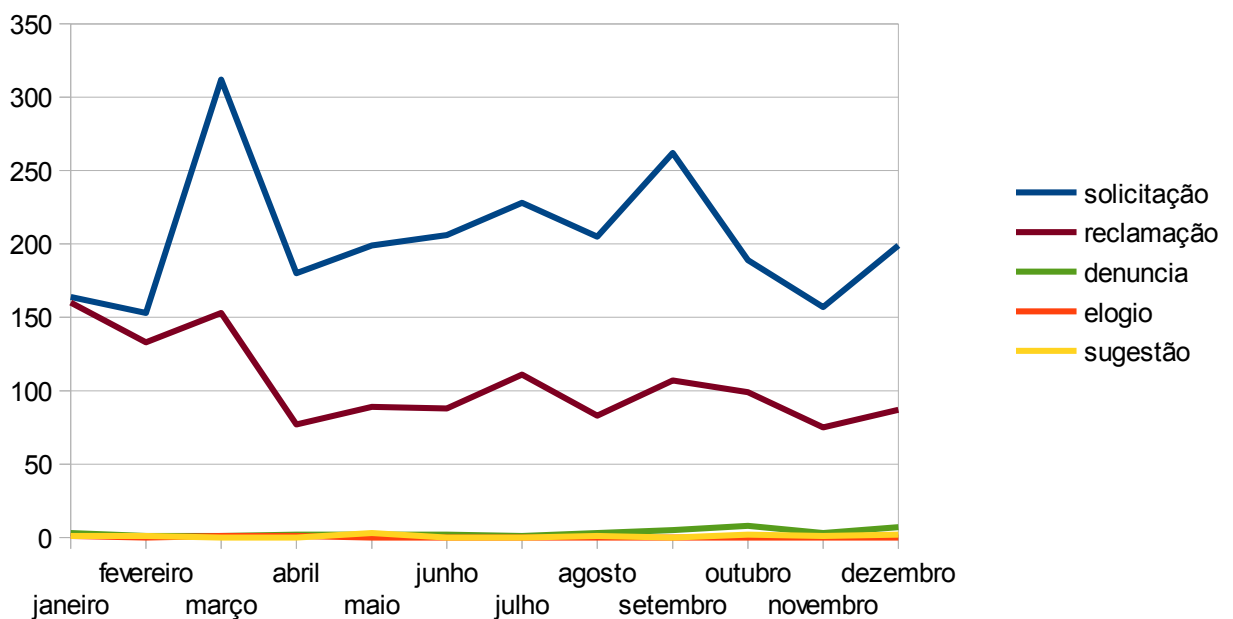
1 RESULTADOS

No ano de 2020, foram protocoladas 3.768 ouvidorias, sendo 2.454 solicitações, 1.262 reclamações, 38 denúncias de servidores, obras ou serviços públicos, 11 sugestões e 3 elogios.

Do total de ouvidorias recebidas, na sequência é apresentado o quadro com a distribuição mensal, separadas por classificação da manifestação, além da representação através de um gráfico:

	Solicitações	Reclamações	Denúncias	Elogios	Sugestões
Janeiro	164	160	3	1	1
Fevereiro	153	133	1	0	1
Março	312	153	1	1	0
Abril	180	77	2	1	0
Maio	199	89	2	0	3
Junho	206	88	2	0	0
Julho	228	111	1	0	0
Agosto	205	83	3	0	1
Setembro	262	107	5	0	0
Outubro	189	99	8	0	2
Novembro	157	75	3	0	1
Dezembro	199	87	7	0	2

Distribuição mensal das ouvidorias





2 MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA OU DEPARTAMENTO

Nos quadros a seguir estão demonstradas as quantidades mensais de ouvidorias por classificação ou assunto das manifestações encaminhadas para serem respondidas pelas secretarias ou departamentos, também mostram o total anual de ouvidorias por assunto.

2.1 Secretaria de Desenvolvimento da Infraestrutura Urbana:

Mês	Assunto								
	Iluminação Pública	Buracos/valas na Rua	Patrolar/Cascalhar	Bocas de lobo	Limpeza de área Pública	Diversos	Recolhimento de galhos	Elogio	Reclamação
Jan	101	12	8	9	12	8	4	0	0
Fev	99	13	5	7	13	8	0	0	0
Mar	221	18	5	9	16	11	15	0	0
Abr	149	5	0	2	3	3	9	1	0
Mai	150	6	2	6	9	2	16	0	0
Jun	137	6	6	3	9	9	30	0	0
Jul	162	19	5	8	7	3	14	0	0
Ago	138	13	6	5	4	13	5	0	0
Set	187	7	2	6	5	7	12	0	0
Out	131	10	6	3	11	7	18	0	0
Nov	104	6	2	4	8	4	14	0	0
Dez	148	5	1	9	9	4	4	0	1
Total	1.727	120	48	71	106	79	141	1	1

2.1.1 Secretaria de Des. da Infraestrutura Urbana - Dep. de Trânsito e Mobilidade:

Mês	Assunto					
	Veículo Abandonado	Parada de ônibus	Quebra molas	Sinalização	Diversos	Sugestão
Jan	3	3	2	3	1	0
Fev	5	2	2	4	2	0
Mar	6	3	1	4	3	0
Abr	1	0	1	1	2	0



Mai	2	0	0	2	1	1
Jun	2	1	1	2	0	0
Jul	6	2	0	1	2	0
Ago	6	0	1	4	3	1
Set	3	0	3	5	0	0
Out	1	2	1	1	3	0
Nov	1	0	3	1	0	0
Dez	3	0	2	2	6	1
Total	39	13	17	30	23	3

2.2 Secretaria de Desenvolvimento Sustentável

Mês	Assunto												
	mato terreno particular	maus tratos a animais	poda/corte irregular	diversos	esgoto a céu aberto	entulhos terreno particular	perturbação de sossego	coleta irregul. de lixo	contai-ner de lixo	poluição ar, água solo	elogio	recla-mação	suges-tão
Jan	42	41	4	10	12	10	8	2	1	5	1	0	0
Fev	38	7	4	8	10	8	8	4	0	6	0	1	0
Mar	32	21	4	11	11	7	9	4	0	8	0	0	0
Abr	8	14	2	7	10	7	3	2	2	5	0	0	0
Mai	12	13	4	8	11	6	10	1	1	7	0	0	1
Jun	4	29	3	5	9	6	4	2	2	1	0	0	0
Jul	1	37	4	9	9	7	7	1	5	2	0	0	0
Ago	3	17	4	3	9	6	4	2	3	6	0	0	0
Set	4	31	3	14	24	10	8	8	3	5	0	0	0
Out	8	15	4	5	17	2	2	1	3	3	0	0	0
Nov	10	22	3	5	5	2	4	1	4	4	0	0	1
Dez	15	22	3	6	5	6	4	3	1	5	0	0	0
Total	177	269	42	91	132	77	71	31	25	57	1	1	2

2.3 Secretaria de Planejamento Urbano e Habitação:

Mês	Assunto					
	Construção Irregular	Obstrução de Passeio	Diversos	Passeio Irregular	Loteamento Irregular	Reclamação
Jan	8	8	0	0	0	0



Fev	13	5	2	0	0	0
Mar	13	10	1	0	2	0
Abr	6	1	0	0	0	0
Mai	4	3	2	0	0	0
Jun	8	3	1	0	0	1
Jul	8	8	2	0	0	2
Ago	16	1	2	2	0	0
Set	9	1	3	1	0	0
Out	12	6	12	4	0	0
Nov	10	1	1	0	0	0
Dez	8	3	0	0	0	0
Total	115	50	26	7	2	3

2.3.1 Secretaria de Planejamento Urbano e Habitação – Departamento de Habitação

Mês	Assunto		
	Ocupação Irregular	Invasão	Diversos
Jan	3	0	0
Fev	0	5	0
Mar	1	0	0
Abr	0	2	0
Mai	1	2	0
Jun	1	2	0
Jul	3	0	0
Ago	1	6	0
Set	1	1	1
Out	0	1	1
Nov	1	1	1
Dez	1	1	0
Total	13	21	3



2.4 Secretaria de Gestão e Fazenda:

Mês	Assunto		
	Atividade Irregular	Diversos	Reclamação
Jan	7	0	0
Fev	2	1	0
Mar	5	0	0
Abr	10	1	0
Mai	3	1	0
Jun	2	3	1
Jul	3	1	1
Ago	1	1	1
Set	1	3	0
Out	7	2	1
Nov	5	0	2
Dez	7	1	0
Total	53	14	6

2.5 Secretaria de Desenvolvimento Educacional:

Mês	Assunto	
	Atividade Irregular	Reclamação
Jan	1	0
Fev	2	0
Mar	0	0
Abr	0	0
Mai	0	1
Jun	0	0
Jul	0	0
Ago	0	0
Set	2	0
Out	1	0
Nov	0	1
Dez	0	0
Total	6	2



2.6 Unidade Central de Controle Interno:

Mês	Assunto
	Denúncia
Jan	3
Fev	1
Mar	1
Abr	2
Mai	2
Jun	2
Jul	1
Ago	3
Set	5
Out	8
Nov	3
Dez	7
Total	38

2.7 Fundação Municipal de Saúde - FUMSSAR:

Quanto as ouvidorias da FUMSSAR cabe destacar que a fundação possui ouvidoria própria, no entanto, quando a população entra em contato com a ouvidoria da prefeitura o registro é feito e posteriormente os processos são encaminhados para resposta junto à FUMSSAR.

Mês	Assunto			
	Criação de animais	Diversos	Elogio	Reclamação
Jan	3	0	0	0
Fev	1	0	0	0
Mar	0	1	0	0
Abr	1	0	1	0
Mai	0	0	0	1
Jun	1	1	0	1
Jul	0	0	0	0



Ago	0	0	0	0
Set	0	0	0	1
Out	0	1	0	0
Nov	1	0	0	0
Dez	1	1	0	0
Total	8	4	1	3

2.8 Procuradoria-Geral do Município

Recebeu apenas um pedido de Acesso à Informação, o qual também é lançado junto às ouvidorias.

2.9 Secretaria de Desenvolvimento Social

Recebeu apenas uma reclamação para ser respondida pela secretaria.



3 OUVIDORIAS PENDENTES POR SECRETARIAS E DEPARTAMENTOS

De acordo com o decreto, a Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período, no entanto, este prazo muitas vezes não tem sido cumprido. A seguir consta um quadro que relaciona a quantidade de processos de ouvidoria pendentes em cada um dos departamentos ou secretarias. Acredita-se que muitas destas ouvidorias já tenham sido respondidas, mas ainda não retornaram com a resposta até o ouvidor para que sejam encerradas e arquivadas, porém a maioria provavelmente ainda carece de solução.

Cabe destacar, que enquanto a ouvidoria não for encerrada o cidadão não tem resposta à sua manifestação, portanto, as ouvidorias abaixo listadas não cumpriram a sua função, que é de atender à demanda da população e dar o devido retorno.

Em 2019, quando a ouvidoria, que já existia no município, foi normatizada através do decreto, as secretarias tiveram conhecimento e foram alertadas para cumprimento dos prazos fixados, além disso, muitas vezes o ouvidor entrou em contato com as secretarias para que respondessem as ouvidorias que estavam atrasadas. Apesar disso, nota-se grande número de processos em atraso, por isso medidas mais enérgicas deverão ser tomadas para que as secretarias se conscientizem da importância para a sociedade em responder as suas demandas e concluam os processos em atraso e não deixem que em 2021 os atrasos se repitam.

Secretaria/Departamento	Número de ouvidorias em atraso
Depto. Administ. do Gabinete do Prefeito	1
Ouvidoria	5
Unidade Central de Controle Interno	1
Dpto Administrativo da Sup. Geral de Governo	1
Secretaria de Planejamento Urbano e Habitação	
Seção Administ. de Planejamento Urbano e Habitação	9
Seção de Arquitetura e Engenharia	4
Seção de Fiscalização de Urbanismo e Cadastro Municipal	66



Departamento de Habitação	1
Secretaria de Desenvolvimento Sustentável	
Depto. Administ. de Desenvolvimento Sustentável	28
Depto. de Saneamento e Meio Ambiente	13
Seção de Licenciamento Ambiental	5
Seção de Saneamento e Educação Ambiental	12
Fiscalização de Meio Ambiente e Saneamento	153
Depto de Expansão Econômica	4
Seção de Desenvolvimento Econômico	3
Fundo Gestão Compartilhada de Saneamento	1
Secretaria de Gestão e Fazenda	
Atendimento - Arrecadação	2
Alvará	1
ITBI	1
Seção de Supervisão de Patrimônio e Almoxarifados	1
Protocolo	37
Ouvidoria	3
Seção de Serviços de Vigilância	1
Secretaria de Desenvolvimento Social	
Depto. Administ. da Sec. de Desenv. Social	2
Sec. de Desenv. da Infraestrutura Rural	
Depto. Admin. da Sec. de Desenv. da Infraestrutura Rural	12
Seção Administ. da Infraestrutura Rural	1
Secretaria de Cultura e Esporte	
Seção Admin. da Secretaria de Cultura e Esporte	2
Secretaria de Desenvolvimento Educacional	
Seção Administ. da Sec. Desenv. Educacional	1
Seção de Transporte Escolar	1
Secretaria de Desenv. da Infraestrutura Urbana	
Depto Admin. da Sec. de Desenv. da Infraest.Urbana	187
Seção Admin. da Sec. de Desenv. da Infraest. Urbana	9
Seção de Limpeza Urbana	2
Gerência de Mobilidade Urbana	1



Seção de Engenharia e Arquitetura	3
Departamento de Trânsito e Mobilidade	20
Fundação Municipal de Saúde	4
Assessoria da Defesa Civil	1
Sec. de Desenv. Econômico Turismo e Tecnologia	3
Total de processos de ouvidorias em atraso	602

Nota-se um número de processos pendentes no setor de Protocolo e Ouvidoria, estes processos foram tramitados ao Protocolo mas não foram encaminhados fisicamente, sendo assim, ainda são de responsabilidade das secretarias e não podem ser finalizados sem o processo físico.



4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las, elas são verificadas para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E assim que identificado a quem ou quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

Continuamos aprimorando nosso trabalho para possuir excelência na Ouvidoria, com o objetivo de conquistar credibilidade, para mostrar aos cidadãos do Município que o gestor se importa com a opinião deles e que busca a melhor prestação do serviço público.

Apesar do número expressivo de ouvidorias atendidas em 2020, ainda temos muito o que aprimorar, pois 17,78% dos processos ouvidorias, apesar de terem sido encaminhados aos responsáveis não foram respondidos. No entanto, cabe destacar que esse número não significa que a demanda não tenha sido atendida, o mais provável é que ela apenas não tenha sido encerrada corretamente com o devido lançamento no sistema.

Embora a Ouvidoria tenha sido regulamentada em 2019, percebe-se ainda a necessidade pela busca do reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal.

Carlos Augusto Arnt Salcides
Ouvidor Municipal

Ciente, publique-se.