



**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 2021 NO
EXECUTIVO MUNICIPAL DE SANTA ROSA**

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 02/03/2022 15:24 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE <https://c.atende.net/p621fb641c4b83>.



Santa Rosa, Fevereiro de 2022.



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

COLABORAÇÃO: **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. A ouvidoria do município já estava





instituída e funcionava muito bem muito antes da emissão do Decreto, mas este regulamentou os procedimentos de avaliações justas e imparciais às suas demandas e do canal de comunicação direto com o cidadão e as organizações.

O cidadão pode se manifestar diretamente de forma presencial no setor de Ouvidoria/Protocolo da Prefeitura, através do Portal do Cidadão (<https://santarosa.atende.net/autoatendimento/servicos/ouvidoria-municipal/>), 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 2021, a totalização mensal e o demonstrativo mensal por secretarias e departamentos, apresentando os assuntos mais solicitados.





1 RESULTADOS

No ano de 2021, foram protocoladas 4.863 ouvidorias, sendo 3.661 solicitações, 1.134 reclamações, 30 denúncias de servidores, obras ou serviços públicos, 28 sugestões e 8 elogios.

No quadro a seguir consta a totalização mensal das 4.861 ouvidorias recebidas em 2021, separadas por classificação da manifestação. Na sequência apresenta-se estes números através de um gráfico.

Cabe ressaltar que a partir de agosto as solicitações de iluminação pública foram retiradas das ouvidorias e passaram a ser solicitadas através de processos administrativos, o que causou a queda drástica nas solicitações, visto o volume de pedidos de troca de lâmpadas.

Quadro 1 - Total de ouvidorias de 2021

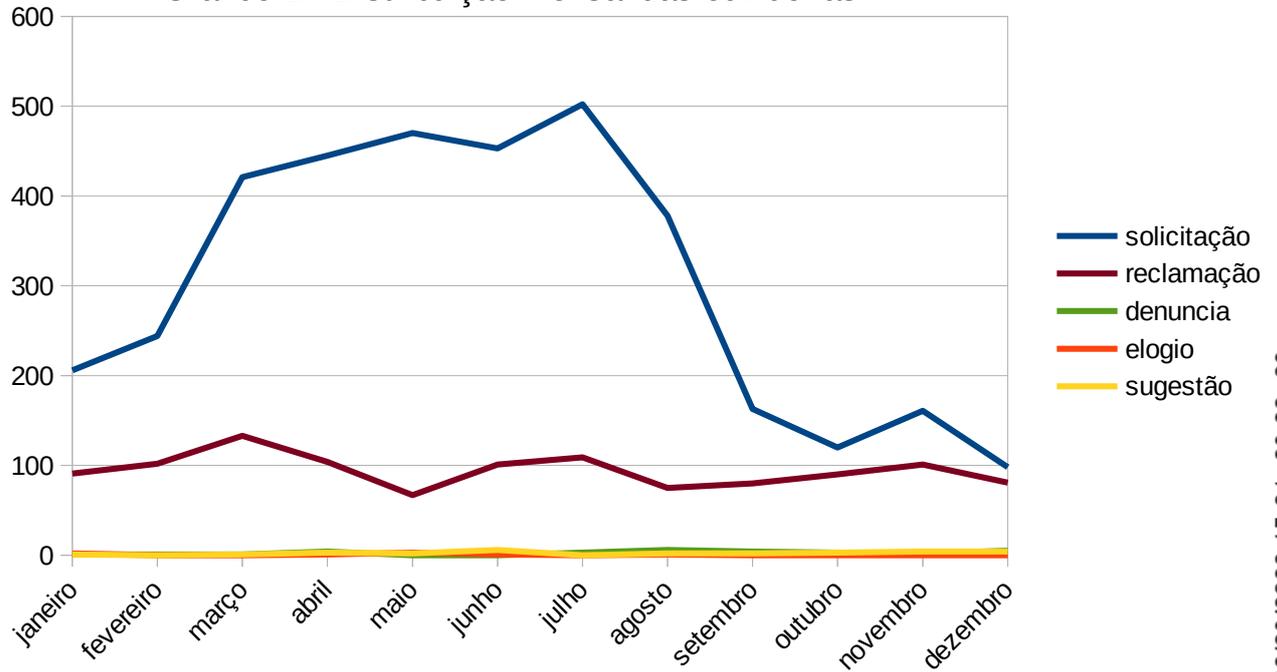
	Solicitações	Reclamações	Denúncias	Elogios	Sugestões
Janeiro	206	91	1	2	1
Fevereiro	244	102	1	0	0
Março	421	133	1	0	1
Abril	445	104	4	1	3
Maio	470	67	0	3	2
Junho	453	101	0	1	6
Julho	502	109	3	0	0
Agosto	378	75	6	1	2
Setembro	163	80	4	0	2
Outubro	120	90	3	0	3
Novembro	161	101	2	0	4
Dezembro	98	81	5	0	4
Total	** Erro na expressão **				

Fonte: Elaborado pelo autor através de dados do sistema.





Gráfico 1 - Distribuição mensal das ouvidorias



Conforme já explicado, o gráfico mostra exatamente a queda considerável no número de solicitações quando os pedidos referente à iluminação pública deixaram de ser feitos através de ouvidoria.





2 MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA OU DEPARTAMENTO

Nos quadros a seguir, elaborados pelo autor através de dados do sistema, estão demonstradas as quantidades mensais de ouvidorias por classificação/assunto das manifestações encaminhadas para serem respondidas pelas secretarias ou departamentos, também mostram o total anual de ouvidorias por assunto. Na sequência são fornecidas algumas informações sobre os departamentos que receberam menos ouvidorias e sobre a FUMSSAR.

Quadro 2 - Ouvidorias da Secretaria Municipal de Obras

Assunto	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Iluminação pública		100	117	267	294	282	292	342	233	84	12	45	37	** Erro na expre ssão **
Buraco/vala na rua		7	4	21	24	14	19	28	19	15	22	16	8	** Erro na expre ssão **
Patrolar/cascalhar		5	7	11	7	13	7	9	9	8	6	6	2	** Erro na expre ssão **
Bocas de lobo		13	9	14	10	4	6	6	5	9	12	7	4	** Erro na expre ssão **
Limpeza de área pública		11	8	26	13	5	6	11	6	5	9	9	11	** Erro na expre ssão **





Diversos	7	16	9	4	6	7	3	13	4	4	10	2	** Erro na expre ssão **
Recolhimento de galhos	11	26	26	43	69	73	60	38	15	10	13	8	** Erro na expre ssão **
Manutenção	0	0	0	4	3	2	1	5	7	2	3	2	** Erro na expre ssão **
Elogio	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	** Erro na expre ssão **
Recolhimento de entulho	1	1	6	3	6	7	4	3	2	2	5	4	** Erro na expre ssão **
Reclamação	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	** Erro na expre ssão **
Sugestão	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	** Erro na expre ssão **

Quadro 3 - Ouvidorias do Departamento de Trânsito e Mobilidade

Assunto	Mês												Total
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Veículo abandonado	0	2	2	1	2	1	0	4	2	2	1	2	** Erro na





													expre ssão **
Parada de ônibus	0	3	1	6	1	1	0	3	3	1	2	2	** Erro na expre ssão **
Quebra-molas	2	0	2	4	3	3	2	4	0	0	0	1	** Erro na expre ssão **
Sinalização	4	4	2	1	5	11	7	4	1	3	9	3	** Erro na expre ssão **
Diversos	3	4	1	2	4	6	3	3	3	6	2	3	** Erro na expre ssão **
Reclamação	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	** Erro na expre ssão **
Repintura	0	1	0	2	0	5	3	6	1	2	2	3	** Erro na expre ssão **
Sugestão	0	0	1	2	0	3	0	2	1	1	2	2	** Erro na expre ssão **
Reclamação est. rotativo	0	0	5	0	2	1	0	0	0	3	0	1	** Erro na expre ssão **





Quadro 4 - Ouvidorias da Secretaria de Desenvolvimento Sustentável

Assunto	Mês												Total
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Mato alto em terreno particular	31	48	36	17	6	4	3	3	2	11	15	13	** Erro na expressão **
Maus tratos a animais	18	11	19	28	22	36	37	26	25	18	18	11	** Erro na expressão **
Poda/corte irregular	3	3	7	2	7	3	10	2	4	1	6	2	50
Diversos	7	7	6	4	7	4	5	3	5	8	8	5	** Erro na expressão **
Esgoto a céu aberto	5	10	15	8	2	7	12	20	10	13	13	7	** Erro na expressão **
Entulho em terreno part.	1	7	3	1	5	4	2	1	2	0	1	6	** Erro na expressão **
Perturbação de sossego	4	6	8	3	4	6	4	4	3	6	5	4	** Erro na expressão **
Coleta irregular de lixo	2	3	4	1	2	2	2	6	2	3	5	0	** Erro na expressão **
Contêiner de lixo	9	6	8	16	11	5	11	3	4	8	4	2	87





Poluição água/ar/solo	1	2	8	1	2	4	4	1	0	3	4	7	37
Invasão de área pública	5	3	2	0	3	1	5	3	1	5	1	0	** Erro na expre ssão **
Supressão de árvore/poda	4	4	16	13	18	6	10	9	1	4	11	4	** Erro na expre ssão **
Elogio	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	** Erro na expre ssão **
Reclamação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	** Erro na expre ssão **
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	** Erro na expre ssão **

Quadro 5 - Ouvidorias da Secretaria de Planejamento Urbano e Habitação

Assunto	Mês												Total
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Construção irregular	16	6	10	8	13	7	15	7	10	10	14	9	** Erro na expre ssão **
Obstrução de passeio/via pública	12	5	7	9	5	6	5	5	4	2	8	4	** Erro na expre ssão





													**
Diversos	3	3	1	3	0	1	0	0	4	1	3	1	** Erro na expre ssão **
Passeio irregular	0	3	0	3	6	2	0	1	0	4	3	2	** Erro na expre ssão **
Loteamento irregular	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	** Erro na expre ssão **
Reclamação	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	** Erro na expre ssão **
Sugestão	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	** Erro na expre ssão **

Quadro 6 - Ouvidorias do Departamento de Habitação

Assunto	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Ocupação irregular		1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	** Erro na expre ssão **
Casa abandonada		1	0	1	2	0	0	0	0	0	2	2	1	** Erro na expre ssão **
Diversos		1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	** Erro





Assunto	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Denúncia		1	1	1	4	0	0	3	6	4	3	2	5	** Erro na expres são **
Reclamação		0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	** Erro na expres são **
Sugestão		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	** Erro na expres são **

Cabe destacar que a Unidade Central de Controle Interno recebe automaticamente todas as denúncias e reclamações relacionadas aos servidores públicos.

A Secretaria de Desenvolvimento Social recebeu apenas uma denúncia sobre vulnerabilidade social. O Departamento de Recursos Humanos recebeu uma solicitação durante o ano. A Procuradoria-Geral do Município recebeu somente um pedido de Acesso à Informação, o qual também é lançado junto às ouvidorias.

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. No ano de 2021, a ouvidoria da prefeitura recebeu quatro reclamações e uma solicitação, as quais foram encaminhadas para averiguação e resposta da FUMSSAR.





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, pois as secretarias não devolvem os processos encaminhados a elas para responder.

O quadro a seguir 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. No entanto, a maioria delas 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.

Quadro 9 - Ouvidorias Pendentes por Secretarias e Departamentos

Secretaria/Departamento	Número de ouvidorias em atraso
Depto. Adm. do Gabinete do Prefeito	02
Depto. Adm. do Gabinete do Vice Prefeito	01
Procuradoria-Geral do Município	
Depto. Adm. da Proc. Geral do Município	01
Departamento Jurídico	01
Equipe da Área Civil	03
Secretaria Municipal de Planejamento e Habitação	
Depto. Adm. de Planejamento e Habitação	04
Seção Adm. do Planejamento Urbano	04
Depto. de Planejamento Urbano	04
Depto. de Supervisão Urbana	132
Seção de Arquitetura e Engenharia	16
Seção de Fiscalização de Urbanismo e Cadastro Mun.	13





Departamento de Habitação	11
Regularização Fundiária do Município	01
Seção de Topografia	01
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	
Depto. Adm. da Sec. de Meio Ambiente	26
Depto. de Saneamento e Meio Ambiente	15
Secretário de Meio Ambiente	01
Seção de Saneamento e Educação Ambiental	01
Fiscalização de Meio Ambiente	147
Seção de Licenciamento Ambiental	01
Secretaria Municipal de Administração e Fazenda	
Atendimento/Arrecadação	01
ISSQN	02
Protocolo	27
Ouvidoria	07
Departamento de Receita Municipal	01
Secretário da Sec. de Administração e Fazenda	01
Secretaria de Agricultura	
Depto. Adm. da Sec. de Agricultura	19
Depto. de Desenvolvimento Rural	01
Seção Adm. da Infraestrutura Rural	02
Seção de Agropecuária	02
Secretaria Municipal de Educação e Cultura	
Depto. Adm. da Sec. de Educação	03
Gerência Pedagógica das EMEIS	01
Secretaria de Municipal de Obras	
Depto. Adm. da Sec. de Obras	46
Depto. de Trânsito e Mobilidade	27
Sec. de Des. Econômico, Turismo e Tecnologia	02

Nota-se um número de processos pendentes no setor de Protocolo e Ouvidoria, estes processos foram tramitados no sistema 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 2021, ainda temos muito o que aprimorar, pois 10,84% 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.

