



Estado do Rio Grande do Sul  
**Município de Capitão**

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

## **Ouvidoria do Poder Executivo Municipal Capitão/RS**

Relatório Anual de Atividades – 2019



Estado do Rio Grande do Sul

# Município de Capitão

## Sumário

APRESENTAÇÃO .....	3
I – ORGANIZAÇÃO .....	4
II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA .....	4
III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E MEIOS DE RECEBIMENTOS .....	5
IV – DEMANDAS POR SECRETARIA .....	6
V – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES .....	7
VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	9



Estado do Rio Grande do Sul

# Município de Capitão

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Município de Capitão apresenta o primeiro Relatório de Gestão da Ouvidoria após a vigência da legislação federal para municípios com menos de 100 mil habitantes, a qual passou a valer a partir de 17 de junho de 2019.

O objetivo do presente relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas dentro das possibilidades e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Capitão.

O presente Relatório fora desenvolvido pela servidora Raqueli Salton Morschheiser, Responsável pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Capitão. Cabe mencionar que, os dados constantes neste relatório foram extraídos do sistema utilizado pela Ouvidoria no tratamento das demandas recebidas no exercício de 2019, observando a política de sigilo e confidencialidade tanto no trato das requisições quanto na publicação do referido relatório.

Vale ressaltar que, este relatório além de proporcionar transparência aos resultados, se constitui em um importante instrumento de gestão, de base para tomada de decisões e aprimoramento dos serviços públicos.

No exercício de 2019, a Ouvidoria recebeu um total de 02 manifestações. Podemos mencionar que esta Ouvidoria possui uma estrutura enxuta com apenas uma servidora em seu quadro, bem como continua buscando conhecimento/capacitações visando atender da melhor maneira possível às manifestações do cidadão/usuário e contribuir para o aperfeiçoamento da atuação da Administração Municipal.



## I- ORGANIZAÇÃO

A Ouvidoria de Capitão está composta por apenas uma servidora efetiva com carga horária de 35h semanais e que também é responsável pela Unidade Central de Controle Interno do Município e pelo Sistema de Informação ao Cidadão-SIC.

De acordo com o art.2º do Decreto Municipal nº030/2019:

*"A Ouvidoria 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, conforme o inc. I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios. "*

Dentro deste contexto, a Ouvidoria representa um instrumento imprescindível para a concretização da democracia participativa, sendo um importante canal de comunicação entre o poder público e a sociedade. Dessa forma, constitui-se em um espaço para a melhoria da qualidade e efetividade dos serviços prestados à população.

## II- ATIVIDADES DA OUVIDORIA

De acordo com o art. 3º do Decreto Municipal nº 030/2019, a Ouvidoria tem atribuição de:

- 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 Capitão 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, na forma do Inciso I deste artigo;
- 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 denunciante;



- informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- encaminhar relatório anual de suas atividades ao Prefeito;
- realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria;
- comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

### III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E MEIOS DE RECEBIMENTOS

Na tabela 1 constatamos que no período de Junho de 2019 a 31 de Dezembro de 2019 a Ouvidoria do Município recebeu um total de 02 manifestações, sendo as mesmas 2 classificadas como Comunicação. Quanto aos meios de recebimento, constata-se que as 2 manifestação foram recebidas pelo site.

Tabela 1

Estatística de Atendimento por Tipo de Demanda e Meio de recebimento							
Tipo	Meios de Recebimento						Total
	Presencial	Telefone	E-mail	Site/Internet	Carta	Interno	
Denúncia							
Elogio							
Solicitação							
Reclamação							
Sugestão							
Comunicação				2			2
<b>Total Geral</b>				2			2



### Estatística de Atendimento por Tipo de Demanda e Meio de Recebimento



#### IV – DEMANDAS POR SECRETARIA

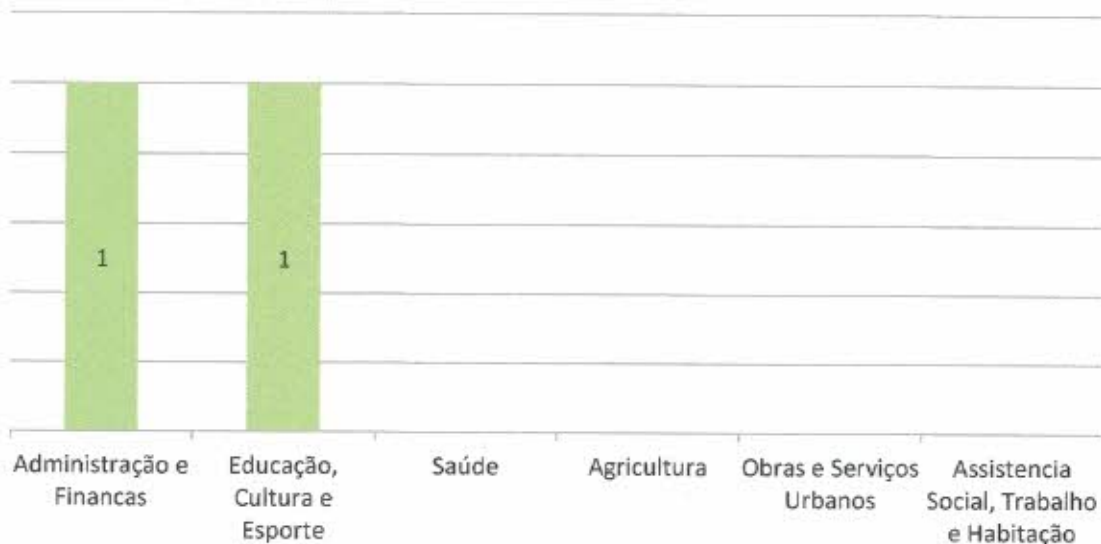
Na tabela 2, é possível analisar quais foram às secretarias que receberam demandas por parte da ouvidoria, durante o ano de 2019. Notamos que a Secretaria de Administração e Finanças e a Secretaria de Educação, Cultura e Esporte obtiveram uma demanda cada durante esse ano.

Tabela 2

Secretaria	Tipo de Demanda						Total
	Elogio	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Sugestão	Comunicação	
Administração e Finanças						1	1
Educação, Cultura e Esporte						1	1
Saúde							
Agricultura							
Obras, e Serviços Urbanos							
Assistência Social, Trabalho e Habitação							
<b>Total Geral</b>						2	2



### Estadística de Atendimento por Secretaria e Tipo de Demanda



### V – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Conforme mencionado ao longo deste relatório, a Ouvidoria tem um papel importante na busca da melhoria da qualidade e efetividade dos serviços prestados à população. Dessa forma, é necessário identificar que assuntos foram mais abordados nas manifestações e focar as ações de governo no atendimento e/ou melhoria dos serviços prestados, bem como é possível estabelecer as prioridades de governo para o ano seguinte.

1



Estado do Rio Grande do Sul

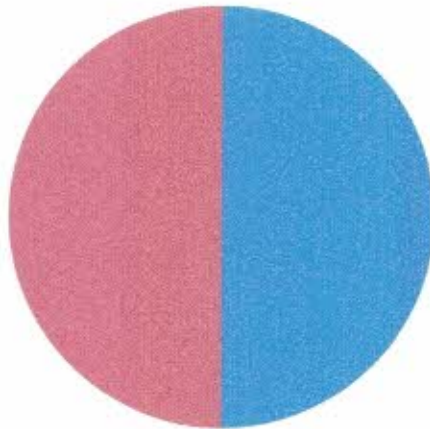
## Município de Capitão

Pela tabela 3, pode-se notar que os registros realizados pela ouvidoria foram:

Tabela 3

Estatística dos Atendimentos por Assunto das Manifestações	
ASSUNTO	2019
Publicação do Calendário de Eventos no site oficial do Município.	1
Veículos Oficiais sem Identificação e estacionados em estabelecimentos particulares	1
<b>Total Geral</b>	<b>2</b>

Estatística do Atendimento por Assunto



- Publicação do Calendário de Eventos no site oficial do Município
- Veículos Oficiais sem Identificação e estacionado em estabelecimento particular





## VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

As demandas foram encaminhadas aos setores competentes, que dentro do possível deram prosseguimento necessário para que o atendimento às manifestações fosse satisfatório.

Podemos concluir que a implantação da Ouvidoria está se efetivando como um canal de comunicação entre a Administração Municipal e o cidadão, bem como está contribuindo para a identificação das demandas e subsidiando ao Gestor um melhor direcionamento das ações de Governo e o aprimoramento dos serviços prestados a população.

Quanto à estrutura da Ouvidoria, pode-se relatar a carência de capacitações específicas à Ouvidora e a dificuldade de administrar o tempo, uma vez que ela também é responsável pela Unidade Central de Controle Interno do Município.

Considerando as dificuldades mencionadas, a elevada demanda de trabalho, informamos que ainda não foi possível elaborar e realizar as pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços. Cabe mencionar que a Carta de Serviços ao Cidadão, embora já recomendado à Administração Municipal NÃO foi disponibilizada no Portal de Transparência para acesso público como prevê a legislação. (Decreto Municipal nº 030/2019, art.18 e Lei Federal nº 13.460/2017, art. 7º)