

# MUNICÍPIO DE ARROIO DO TIGRE/RS



## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2020

## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Arroio do Tigre, RS, nos termos do disposto na Lei municipal nº 3.069/2019, de 05 de setembro de 2019, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2020, no período de 17 de março de 2020 até 31 de dezembro de 2020, em cumprimento a suas atribuições.

## **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.

## **DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR**

Em 2020, foram recebidas 07 manifestações, sendo 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 práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que **anônima**, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

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

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 foram respondidas em um prazo médio de 15 dias, cumprindo a exigência do artigo 13 da Lei Municipal nº 3.069/2019:**

*“Art. 13. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.”*

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

## **AS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES**

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações:

- Solicitação para troca de lâmpada queimada;
- Denúncia para averiguar estabelecimento;
- Denúncia por famílias em situação de vulnerabilidade na pandemia;
- Solicitação de ajuda com o auxílio emergencial;
- Denúncia de desmatamento;
- Manifestações do Hino do Município;
- Denúncia de estabelecimento trabalhando com profissional positivado para COVID-19.

## **DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

Os pontos mais recorrentes nas manifestações foram no sentido de o município melhorar os serviços públicos oferecidos aos munícipes. Outras manifestações recorrentes estavam relacionadas à vigilância sanitária, solicitação de documentos e informações e dúvidas quanto à legislação ou a algum serviço público.

Todas as demandas foram encaminhadas aos setores competentes, que dentro do possível deram prosseguimento necessário para que o atendimento às manifestações fosse satisfatório. Mesmo as demandas realizadas de maneira anônima foram repassadas aos responsáveis, embora essa seja uma obrigatoriedade apenas nos casos em que os manifestantes se identificam.

A Administração Pública buscou tomar as providências necessárias para solucionar as manifestações apresentadas, encaminhando e respondendo as demandas recebidas para que assim os munícipes tivessem os melhores resultados.

## **DAS PROVIDÊNCIAS 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 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.

## **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 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.

Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos tramites da Lei Municipal nº 3.069/2019, no Município de Arroio do Tigre, RS, a menos de um ano, alcançou significativo 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.

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.

A Ouvidoria Municipal permanece à disposição, agradecendo pelas colaborações até então apresentadas, pois o intuito é qualificar as ações do Poder Público e atender satisfatoriamente a população.

**ALINE FEITEN**

*Ouvidora-Geral*

**SAMUEL BEILKE**

*Membro Ouvidoria*

**ALDA ROBERTA DRUM KONRAD**

*Membro Ouvidoria*