



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE JÓIA - RS RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2019

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Jóia, RS, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal nº 3.765 de 24 de julho de 2019, apresenta a seguir 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 - CANAIS 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://www.joia.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, foi recebida apenas 1 manifestação.
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 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 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 envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está atendendo o quantitativo de manifestações 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;
- 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 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 trata-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 se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências 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 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 3765/2019, 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 Jóiá, 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, 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.

Jóiá(RS), 30 de janeiro de 2020

Roseleni T. B. Drews
CPF nº 498.157.920-91
Responsável pela Ouvidoria