



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

RELATÓRIO DE GESTÃO/2020

OUVIDORIA-GERAL PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS

Conforme disposto na Lei nº 1.292/2019, que cria e regula as atividades da OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO, em seus artigos 12, 13 e 14 dispõe cabe à mesma, “elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.”

Segundo prevê o diploma legal: “O relatório de gestão será encaminhado ao Prefeito Municipal e disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet. O mesmo deverá indicar, ao menos:

- I – o número de manifestações recebidas no ano anterior, bem como as do corrente ano limitadas a data de 30 de novembro de cada ano;
- II – os motivos das manifestações;
- III – a análise dos pontos recorrentes;
- IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.”

O município disponibiliza diversificados canais de comunicação, disponibilizados ao cidadão usuário dos serviços públicos: formulário eletrônico disponível endereço www.sao-pedrobutia.rs.gov.br, carta, urna disponível na recepção do centro administrativo municipal, telefone 55.3369-1807 e posto de atendimento presencial exclusivo.

Excepcionalmente no ano de 2020, em decorrência da Pandemia Covid19, muitos usuários dos serviços públicos entraram em contato diretamente com a fiscal municipal nos casos envolvendo situações de “aglomerações de pessoas”, a mesma realizou todos os procedimentos e encaminhou a documentação para arquivamento junto à esta Ouvidoria Geral.

Com base em dados colhidos nos meios utilizados pelo cidadão relativo aos períodos de 1º de Janeiro de 2019 a 31 de Dezembro de 2019, e 1º de janeiro de 2020 a 30 de novembro de 2020, segue o relatório e seus anexos.

São Pedro do Butiá, 11 de dezembro de 2020

Relatório elaborado por Mara Estela Oliveira Perius
Ouvidora-Geral – Portaria nº 118/2019



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

do tipo denúncia (9): **Motivos:** tarifa de água, estabelecimento noturno, aplicação de veneno em área urbana, esgoto jogado em rede fluvial, venda de produto sem rótulo, criação de animais na zona urbana.

2º Administração

do tipo reclamação (4): **Motivo:** concurso público

do tipo sugestão (1): **Motivo:** site institucional

do tipo denúncia (1): **Motivo:** lixo (mato e passeio)

do tipo elogio (1): **Motivo:** atendimento servidor

do tipo solicitação (9): **Motivos:** concurso público, teste ouvidoria, legislação municipal, relação de CCs e atribuições, internet e CPU no Centro Germânico.

3º Saúde

do tipo reclamação (1): **Motivo:** agentes de saúde

do tipo sugestão (1): **Motivo:** transporte de alunos

4º Obras

do tipo reclamação (1): **Motivo:** iluminação pública

do tipo sugestão (1): **Motivo:** passeio público

do tipo denúncia (1): **Motivo:** iluminação pública

do tipo elogio (3): **Motivos:** iluminação pública, praça, obras melhoria

do tipo solicitação (4): **Motivos:** iluminação pública, melhorias no caminhódromo

5º Educação

do tipo solicitação (1): **Motivo:** material município para divulgação em rádio

6º Agricultura

zero

Total anual = 40 manifestações

7. Análise dos pontos recorrentes: no ano de 2019 pontos recorrentes referem-se a iluminação pública, concurso público, animais na zona urbana e acesso a legislação municipal.
8. Providências adotadas pela administração pública:

Ao analisar-se os registros no sistema de ouvidoria, identificou-se que ao receber a manifestação o servidor encarregado pelo acompanhamento das manifestações anteriormente à Lei nº 1.292/2019, realizou o encaminhamento das demandas recebidas aos setores competentes para a análise dos fatos e tomada de providências necessárias, bem como efetuou o lançamento de resposta no sistema.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

Após a implantação da Ouvidoria Geral (a contar de 13/06/2019, data da Publicação da Lei Municipal nº 1292/2019) informa-se que, de todas as manifestações recebidas, encaminhou-se a demanda no prazo legal aos setores/secretarias responsáveis, prioritariamente por Ofício, no qual solicitou-se a análise dos fatos, os encaminhamentos pertinentes e a aplicabilidade dos procedimentos necessários bem como a elaboração de um documento informando os procedimentos adotados. Este foi utilizado como referência na resposta encaminhada ao cidadão que utilizou o canal da Ouvidoria para manifestar-se sobre os serviços públicos prestados pela Administração Municipal.

Noticia-se que de todos os ofícios encaminhados por esta Ouvidoria-Geral aos setores demandados, recebemos o devido retorno por escrito das providências adotadas (seja procedente ou improcedente os fatos alegados pelo cidadão) na tentativa de solucionar/resolver a situação apresentada e realizar os encaminhamentos/ações necessárias para melhorar a prestação dos serviços públicos no município de São Pedro do Butiá.

Solicitou-se aos setores/secretarias a observância do prazo legal para apresentação de uma resposta ao usuário dos serviços públicos. Todos os prazos foram cumpridos nos termos da Lei Municipal nº 1.292/2019, tanto pela ouvidoria-geral como pelos setores demandados.

PERÍODO DE 1º DE JANEIRO DE 2020 A 30 DE NOVEMBRO DE 2020

1. Total de manifestações recebidas: 68
2. Quantidade por tipo de manifestação:
 - Denúncia – 49
 - Elogio – 2
 - Sugestão – 0
 - Reclamação – 4
 - Solicitação – 13
3. Meio utilizado para realizar a manifestação:
 - Formulário eletrônico (site) - 57
 - Carta – zero
 - Urna – zero
 - Atendimento exclusivo presencial – 1
 - Telefone - 3



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

Direto fiscal – 6 (que remeteu a esta Ouvidoria)
Outros (Messenger/excepcional) - 1

4. Total de manifestações respondidas:

5. Manifestações por trimestre:

1º Trimestre: Denúncia – 9 Reclamação – 2 Solicitação - 4

2º Trimestre: Denúncia – 25 Reclamação – 1 Solicitação - 4

3º Trimestre: Denúncia – 12 Reclamação – 1 Solicitação – 3 Elogio - 1

4º Trimestre: Denúncia – 3 Solicitação - 2 Elogio - 1

6. Setor com maior demanda de manifestação por ordem decrescente, tipos de manifestação e motivos:

1º Área de fiscalização

do tipo denúncia (27): **Motivos:** covid19, criação animais área urbana, poluição do ar, trabalho sem registro adequado, alvará, venda de bebidas;

do tipo solicitação (3): **Motivos:** covid19, esgoto em frente a estabelecimento comercial, enquadramento MEI;

do tipo reclamação (2): **Motivos:** covid19, criação animais área urbana;

2º Administração

do tipo denúncia (12): **Motivos:** salário servidor, uso veículo saúde, contribuição melhoria, representação soberanas, covid19, processo judicial, licitação, efetividade servidor, presença servidor covid19, programa de rádio

do tipo solicitação (7): **Motivos:** uso ginásio esportes, portal transparência, pedido informação arquivo público, pedido cancelamento manifestação, contribuição melhoria, subsídio prefeito, acidente veículo e processo administrativo.

do tipo elogio (1): **Motivos:** teste de email ouvidoria

3º Saúde

do tipo denúncia (7): **Motivos:** horário/efetividade servidor, salário de cargo de confiança, maus tratos/feminicídio;

do tipo solicitação (1): **Motivo:** horário/efetividade servidor;

do tipo reclamação (1): **Motivo:** atendimento médico;

4º Obras

do tipo denúncia (2): **Motivos:** uso da água, passeio público;

do tipo solicitação (2): **Motivos:** limpeza pública, praça;

do tipo reclamação (1): **Motivo:** quebra-molas;

do tipo elogio (1): **Motivo:** trabalho realizado pela Secretaria;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

5º Agricultura

do tipo denúncia (1): **Motivo:** utilização de veículo público;

6º Educação

nenhuma

7. Análise dos pontos recorrentes: no ano de 2020 pontos recorrentes referem-se a denúncias de situação de aglomerações de pessoas devido ao Covid19, denúncias referentes a horário/efetividade de servidor público municipal, denúncias a respeito de utilização de veículo público, manifestações a respeito de criação de animais na área urbana.
8. Providências adotadas pela administração pública e/ou ouvidoria geral:

Informa-se que, de todas as manifestações recebidas, encaminhou-se a demanda no prazo legal aos setores/secretarias responsáveis, prioritariamente por Ofício, no qual solicitou-se a análise dos fatos, os encaminhamentos pertinentes e a aplicabilidade dos procedimentos necessários, bem como a elaboração de um documento a ser remetido a esta Ouvidoria Geral, informando os procedimentos adotados. Este documento foi utilizado como referência na resposta encaminhada ao cidadão que utilizou o canal da Ouvidoria para manifestar-se sobre os serviços públicos prestados pela Administração Municipal de São Pedro do Butiá.

Informa-se que muitas manifestações foram recebidas diretamente no setor de fiscalização (principalmente aquelas envolvendo situações ligadas aos Decretos referentes à Pandemia por Covid19), a responsável pelo mesmo, trouxe a demanda com a documentação referente a suas ações para arquivamento por esta Ouvidoria. Nessas situações registrou-se numeração de Protocolo Interno (o mesmo das manifestações por telefone e presenciais), diferenciado do protocolo gerado no Site Institucional.

Em decorrência da situação Pandêmica pela COVID19, todos os prazos desta Ouvidoria foram suspensos a contar de 20/03/2020 por força do Decreto Municipal nº 1983/2020 e seguintes. E ainda continuam suspensos até a presente data.

Apesar da suspensão solicitou-se aos setores/secretarias a na medida do possível, observância do “Princípio da Celeridade” para apresentação de uma resposta ao usuário dos serviços públicos. Os prazos na medida do possível, foram cumpridos



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

nos termos da Lei Municipal nº 1.292/2019, tanto pela ouvidoria-geral como pelos setores demandados. Alguns devido à complexidade da demanda e o setor demandado (em especial as manifestações direcionadas à Secretaria de Saúde e Bem Estar Social), estão amparados pelos decretos da suspensão.

De todos os ofícios encaminhados por esta Ouvidoria-Geral aos diversos setores/secretarias, mesmo com os prazos suspensos, na medida do possível recebemos em sua maioria a devida resposta por escrito das providências adotadas (sejam procedentes ou improcedentes os fatos alegados pelo cidadão) na tentativa de solucionar/resolver a situação apresentada e melhorar a prestação dos serviços públicos.

9. Sugestões da Ouvidoria-Geral para a Administração Pública Municipal de São Pedro do Butiá para o ano de 2021, a serem repassadas à nova Gestão:
- Realizar pesquisa de satisfação dos serviços públicos em todas as secretarias.
 - Realização de reuniões periódicas entre gestão e secretarias.
 - Reuniões periódicas entre “controle interno”, gestor municipal, secretários e ouvidor-geral.
 - Cada Secretaria elaborar um documento discriminando todos seus serviços oferecidos ao cidadão, onde conste os trâmites necessários aos encaminhamentos dos mesmos - para que esta Ouvidoria Geral organize um documento “Orientador da Oferta dos Serviços Públicos” disponíveis no município, a ser divulgado e publicado junto à “Carta de Serviços ao Usuário” no site institucional.

Mara Estela Oliveira Perius
Ouvidora-Geral

OUVIDORIA-GERAL
Protocolo nº _____ / _____
PREFEITURA MUNICIPAL SÃO PEDRO DO BUTIÁ

Mara Estela Oliveira Perius
Ouvidoria-Geral
Portaria nº 118/2019

MANIFESTAÇÕES POR TRIMESTRE - 2019				
TIPO	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
RECLAMAÇÃO	0	1	2	4
ELOGIO	1	2	1	0
DENÚNCIA	5	2	1	3
SUGESTÃO	1	1	1	0
SOLICITAÇÃO	6	1	3	5
TOTAL	13	7	8	12
TOTAL MANIFESTAÇÕES EM 2019 = 40				

MANIFESTAÇÕES POR TRIMESTRE - ATÉ NOV.2020				
TIPO	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
RECLAMAÇÃO	2	1	1	0
ELOGIO	0	0	1	1
DENÚNCIA	9	25	12	3
SUGESTÃO	0	0	0	0
SOLICITAÇÃO	4	4	3	2
TOTAL	15	30	17	6
TOTAL MANIFESTAÇÕES ATÉ 30 NOV.2020 = 68				

Relatório de Manifestações Recebidas em 2019/MÊS

ORDEM	MÊS	TOTAL
1	JANEIRO	1
2	FEVEREIRO	5
3	MARÇO	7
4	ABRIL	5
5	MAIO	2
6	JUNHO	0
7	JULHO	2
8	AGOSTO	3
9	SETEMBRO	3
10	OUTUBRO	5
11	NOVEMBRO	2
12	DEZEMBRO	5
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES		40

Motivos das Manifestações/2019

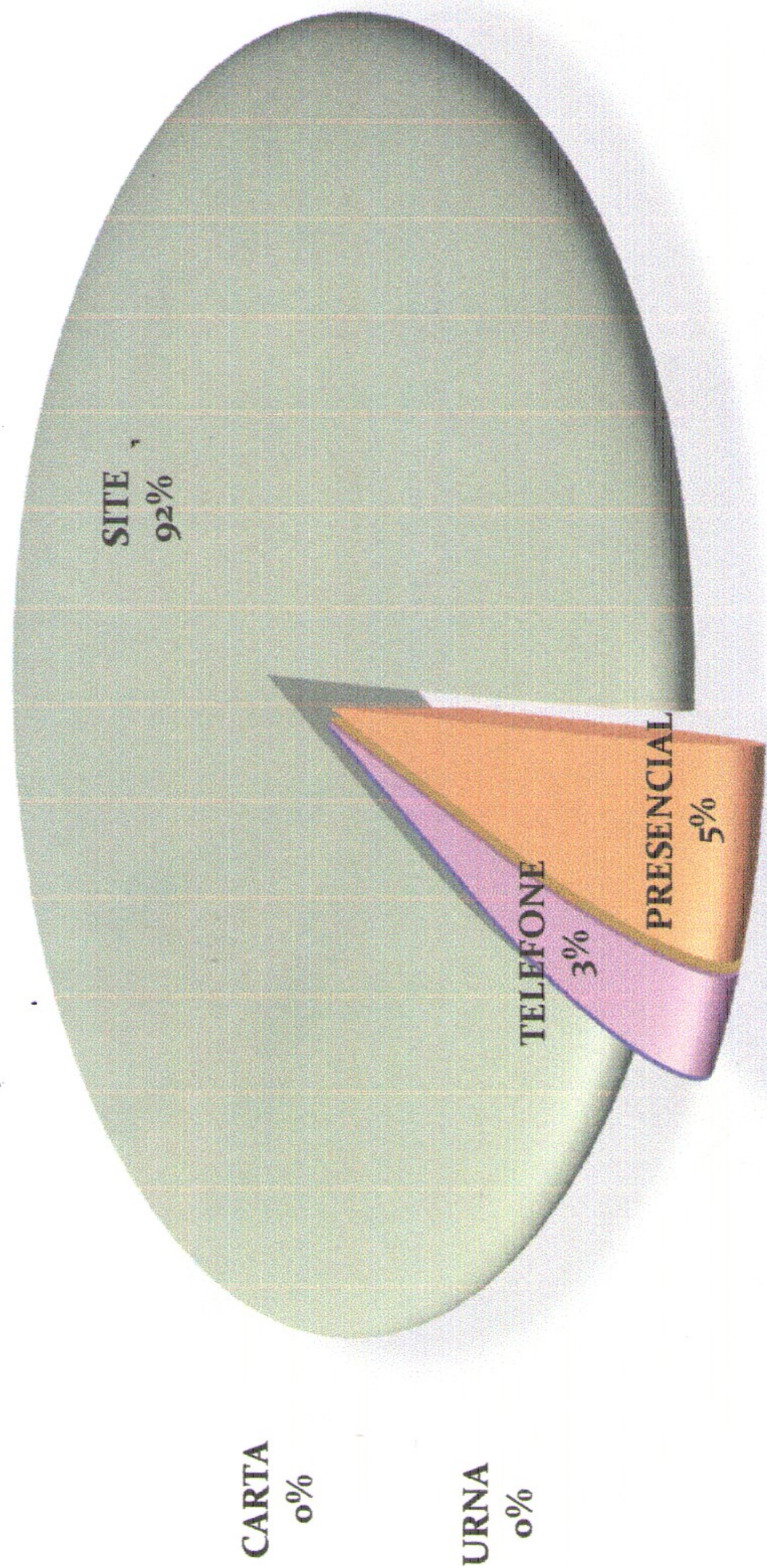
ASSUNTOS	DENÚNCIA	ELOGIO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL ANUAL	RESPONDIDAS
Relação de cargos de confiança e atribuições					1	1	S
Atendimento servidor		1				1	S
Iluminação pública	1	1		1	3	6	S
Passeio público			1			1	S
Concurso Público 2019				4	2	6	S
Esgoto em rede fluvial	1					1	S
Lixo em passeios e mato	1					1	S
Venda cosmético sem rótulo/procedência	1					1	S
Transporte de alunos			1			1	S
Material município para divulgação em rádio					1	1	S
Obras de melhoria		1				1	S
Fiscalização sanitária em empresa					1	1	S
Tarifa de água	2					2	S
Criação animais na zona urbana	3 (1 foi arquiv.) ¹			1 (arq.) ¹		4	S
Teste sistema OUVIDORIA					1	1	S
"Site" institucional			1			1	S
Internet Centro Germânico					1	1	S
CPU Centro Germânico					1	1	S
Praça		1				1	S
Estabelec. Noturno	1					1	S
Caminhódromo					1	1	S
Legislação municipal					3	3	S
Aplic. veneno área Urbana	1					1	S
Agentes de Saúde				1		1	S
TOTAL GERAL	11	4	3	7	15	40	

Observações:

¹ - 1 RECLAMAÇÃO E 1 DENÚNCIA ARQUIVADAS POR INSUFICIÊNCIA DE DADOS, art. 10 § 2º Lei 1.292/2019. Solicitou-se maiores detalhes mas não houve nova manifestação dos cidadãos.

OUVIDORIA GERAL - PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS - 2019

CANAL COMUNICAÇÃO GERAL-ANUAL/2019



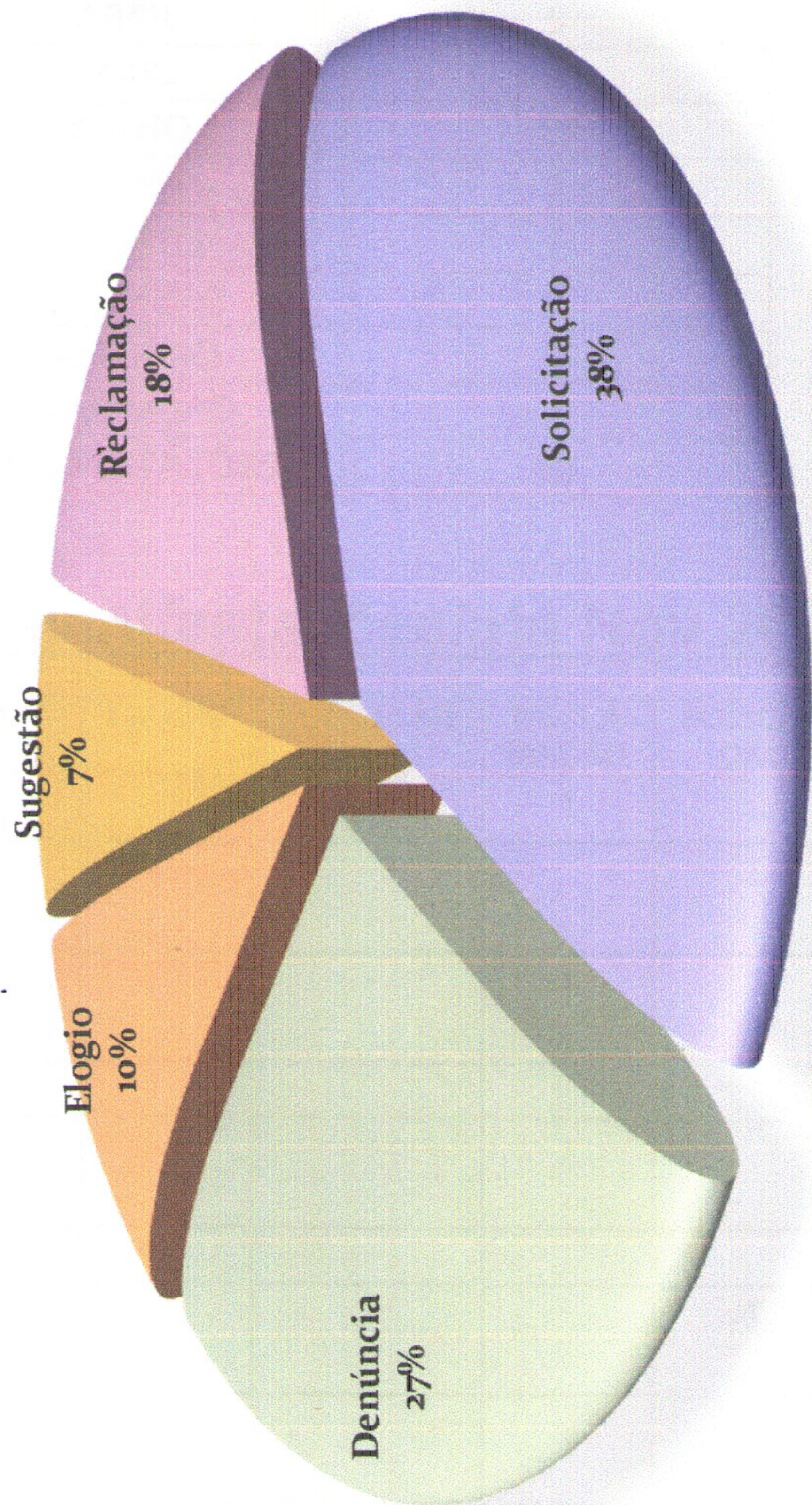
TIPO DE CANAL	Quantidade
SITE	37
PRESENCIAL	2
URNA	0
TELEFONE	1
CARTA	0

TOTAL MANIFESTAÇÕES: 40

OUVIDORIA GERAL - PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS - 2019

Tipos de manifestação	Quantidade
Denúncia	11
Elogio	4
Sugestão	3
Reclamação	7
Solicitação	15
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES : 40	

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO - ANUAL/2019



Relatório de Manifestações Recebidas em 2020/MÊS

ORDEM	MÊS	TOTAL
1	JANEIRO	4
2	FEVEREIRO	1
3	MARÇO	10
4	ABRIL	5
5	MAIO	6
6	JUNHO	19
7	JULHO	7
8	AGOSTO	7
9	SETEMBRO	3
10	OUTUBRO	3
11	NOVEMBRO	3
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES		68

Motivos das Manifestações/até Nov.2020

ASSUNTOS	DENÚNCIA	ELOGIO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL ANUAL	RESPONDIDA
Atendimento médico				1		1	S
Horário/Efetividade servidor	6				1	7	S
Criação Animais área urbana	2			1		3	S
Uso da água	1					1	S
Utilização de veículo público	3					3	S
Poluição do ar	2					2	S
Esgoto em frente estabelec.comercial					1	1	S
Uso ginásio municipal de esportes					1	1	S
Salário servidor	2					2	S
Processo judicial	1					1	S
Licitação	1					1	S
Portal de transparência					1	1	S
Pedido de informação arquivo público					1	1	S
Presença servidores p/Covid19	1					1	S
Cancelamento manifestação ouvidoria					1	1	S
Enquadramento MEI					1	1	S
Salário de C.C	1					1	S
Covid 19	21			1	1	23	S
Trabalho sem registro adequado	1					1	S
Alvará	1					1	S
Venda bebidas	1					1	S
Teste Email Ouvidoria		1				1	S
Quebra-Molas				1		1	S
Limpeza pública					1	1	S
Passeio público	1					1	S

ASSUNTOS	DENÚNCIA	ELOGIO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL ANUAL	RESPONDIDA
Praça					1	1	S
Contribuição de melhoria					1	1	S
Contribuição melhoria e Cimento	1					1	Não ¹
Programa de rádio	1					1	S
Subsídio Prefeito Municipal					1	1	S
Acidente Veículo/Proc.Adm					1	1	S
Representação Soberana	1					1	S
Maus tratos/Feminicídio	1					1	Não ²
Trabalho realizado em Secretaria		1				1	S
TOTAL GERAL	49	2	ZERO	4	13	68	

Observações:

¹ - Em decorrência de Decretos Municipais por causa do Covid19, todos os prazos da Ouvidoria estão suspensos até a presente data. O encaminhamento foi realizado por parte desta ouvidoria (Ofício nº 60/2020), aguardando retorno do setor demandado.

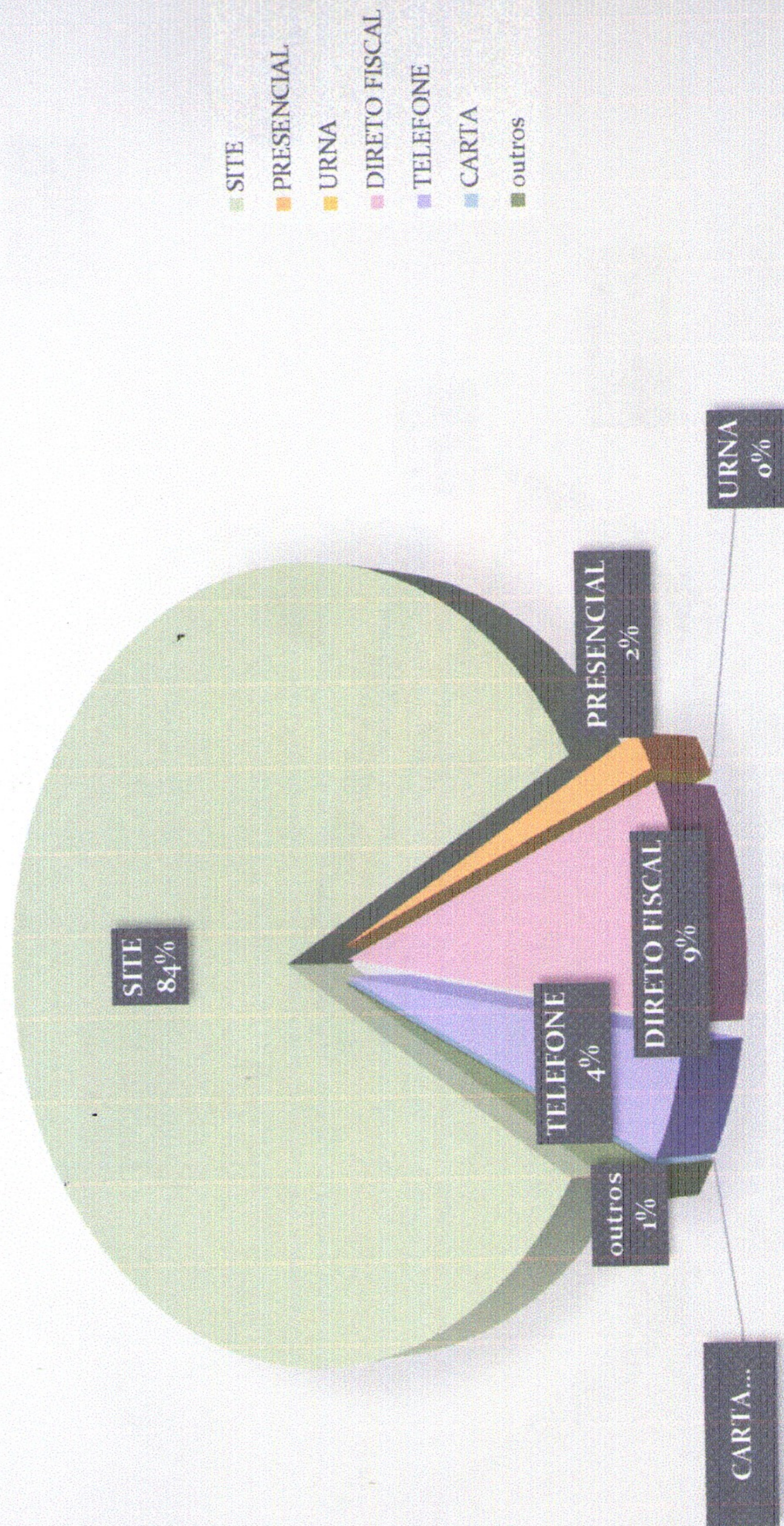
² - Em decorrência de Decretos Municipais por causa do Covid19, todos os prazos da Ouvidoria estão suspensos até a presente data. Em decorrência da gravidade dos fatos noticiados, realizados todos os encaminhamentos à Secretaria de Saúde e Bem Estar Social (Ofício nº 63/2020) e a DP de Cerro Largo (Ofício Gabinete nº 115/2020 – enviado por *email* e confirmado recebimento e leitura em 02/12/2020, 11h 35 min). Caso não houvesse suspensão, ainda não correram os 30 dias até esta data.

RELATÓRIO OUVIDORIA PREF. SÃO PEDRO DO BUTIÁ - ANUAL ATÉ NOV. 2020/dados por mês

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Tendência
18														
16														
14														
12														
10														
8														
6														
4														
2														
TIPO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Tendência
RECLAMAÇÃO	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4	
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	
SOLICITAÇÃO	1	0	3	1	1	2	0	3	0	1	1	0	13	
DENÚNCIA	2	0	7	4	5	16	6	3	3	1	2	0	49	
Total	4	1	10	5	6	19	7	7	3	3	3	0	68	

OUVIDORIA GERAL - PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS - ANO 2020

CANAL COMUNICAÇÃO GERAL- ATÉ 30 de NOV.2020



TIPO DE CANAL	Quantidade
SITE	57
PRESENCIAL	1
URNA	0
DIRETO FISCAL	6
TELEFONE	3
CARTA	0
outros	1
TOTAL MANIFESTAÇÕES: 68	

OUVIDORIA GERAL -PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS - ANO 2020

Tipos de manifestação	Quantidade
Denúncia	49
Elogio	2
Sugestão	0
Reclamação	4
Solicitação	13
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES : 68	

