



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/2019

OUVIDORIA 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.”

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.saopedrodobutia.rs.gov.br, carta, urna disponível na recepção do centro administrativo municipal, telefone 55-33691806 e posto de atendimento presencial exclusivo.

Com base em dados colhidos nos meios utilizados pelo cidadão relativo aos períodos de 1º de Janeiro de 2018 a 31 de Dezembro de 2018, e 1º de janeiro de 2019 a 30 de novembro de 2019, segue o relatório e seus anexos.

São Pedro do Butiá, 19 de dezembro de 2019

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

PERÍODO DE 1º DE JANEIRO DE 2018 A 31 DE DEZEMBRO DE 2018

1. Total de manifestações recebidas: 16
2. Quantidade por tipo de manifestação:
 - Denúncia – 09
 - Elogio – 0
 - Sugestão – 02
 - Reclamação – 05
 - Solicitação – 0
3. Meio utilizado para realizar a manifestação: 100% formulário eletrônico
4. Total de manifestações respondidas: 100% resposta incluída no sistema
5. Manifestações por trimestre:
 - 1º Trimestre: Denúncia – 03 Reclamação – 01
 - 2º Trimestre: Denúncia – 02 Sugestão – 01
 - 3º Trimestre: Denúncia – 02 Reclamação – 01 Sugestão – 01
 - 4º Trimestre: Denúncia – 02 Reclamação – 03
6. Setor com maior demanda de manifestação por ordem decrescente, tipos de manifestação e motivos:

1º Área de fiscalização

do tipo denúncia (06): **Motivos:** criação de animais na área urbana, casa noturna (alvará, nota fiscal, perturbação noturna), perturbação por latidos, perturbação por batidas de ferro, solda e forte odor de solda.

2º Administração

do tipo reclamação (02): **Motivos:** referente a empresa de coleta de lixo, sobre funcionário.

do tipo sugestão (01): **Motivo:** organizar os editais no site

do tipo denúncia (01): **Motivo:** abrir sindicância para servidores

3º Saúde

do tipo denúncia (02): **Motivos:** veículo oficial, motorista

do tipo reclamação (01): **Motivo:** atendimento de servidor

4º Obras

do tipo reclamação (02): **Motivo:** iluminação pública interior, quebra molas



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

5º Educação

do tipo sugestão (01): **Motivo:** transporte escolar

6º Agricultura

zero

7. Análise dos pontos recorrentes: no ano de 2018 pontos recorrentes referem-se aos animais na zona urbana, perturbação devido a barulhos e demandas a respeito de funcionários da prefeitura.
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 no ano de 2018, 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.

PERÍODO DE 1º DE JANEIRO DE 2019 A 30 DE NOVEMBRO DE 2019

1. Total de manifestações recebidas: 35
2. Quantidade por tipo de manifestação:
Denúncia – 10
Elogio – 04
Sugestão – 03
Reclamação – 07
Solicitação – 11
3. Meio utilizado para realizar a manifestação (em números):
Formulário eletrônico - 33
Carta - 0
Urna – 0
Atendimento exclusivo presencial – 01
Telefone - 01



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

4. Total de manifestações respondidas: das 35 manifestações, 34 respondidas e 01 ainda aguardando retorno do setor envolvido para efetuar a resposta ao cidadão (dentro do prazo legal).
5. Manifestações por trimestre (em números):
- | | | | |
|---------------|------------------|-----------------|---------------|
| 1º Trimestre: | Denúncia – 05 | Elogio – 01 | Sugestão - 01 |
| | Solicitação - 06 | | |
| 2º Trimestre: | Denúncia – 02 | Elogio - 02 | Sugestão – 01 |
| | Solicitação – 01 | Reclamação - 01 | |
| 3º Trimestre: | Denúncia – 01 | Elogio – 01 | Sugestão - 01 |
| | Solicitação – 03 | Reclamação – 02 | |
| 4º Trimestre: | Denúncia – 02 | Reclamação – 04 | |
| | Solicitação – 01 | | |
6. Setor com maior demanda de manifestação por ordem decrescente, tipos de manifestação e motivos:

1º Área de fiscalização

do tipo reclamação (1): **Motivo:** animais zona urbana

do tipo denúncia (7): **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 (6): **Motivos:** concurso público, teste ouvidoria, legislação municipal, relação de CCs e atribuições.

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



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

5º Educação

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

6º Agricultura

zero

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.

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 praticamente 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 melhorar a prestação dos serviços públicos.

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.



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

9. Sugestões da Ouvidoria-Geral para a Administração Pública Municipal de São Pedro do Butiá para o ano de 2020:
- Realizar pesquisa de satisfação dos serviços públicos em todas as secretarias, com formulários e urnas disponíveis que devem ser mensalmente conferidas pelos responsáveis por cada secretaria. Uma forma de melhorar a gestão pública e minimizar a demanda de denúncias e reclamações.
 - Manutenção de reuniões periódicas entre gestão e secretarias.
 - Reuniões periódicas com o “controle interno”.