

OUVIDORIA MUNICIPAL DE CHARRUA/RS
RELATÓRIO ANUAL-ANO 2020

Conforme Lei Municipal nº 1.568 de 25 de abril de 2019, que cria e regulamenta a OUVIDORIA MUNICIPAL, cabe à mesma, “elaborar e publicar, anualmente, relatórios de suas atividades.” Com base em dados obtidos por meio dos canais de comunicação, listados abaixo, relativos ao período de 01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020, segue relatório. O presente relatório obteve os dados por meio de E-mail, portal eletrônico e presencial.

Relatório elaborado por:

Arlete Bordignon- Ouvidora Municipal

Aprovado por: _____

Valdesio Roque Della Betta- Prefeito Municipal de Charrua

Charrua, fevereiro de 2021.

A Ouvidoria Municipal é um elo de comunicação entre os munícipes e a Administração Pública Municipal, o mesmo recebe reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios como também pedidos de acesso à informação e o simplifique onde os munícipes podem sugerir ideias para desburocratizar o serviço público, após análise da solicitação a mesma é encaminhada ao setor público responsável.

Entre as tarefas da ouvidoria, estão: receber a manifestação, protocolar, analisar, emitir ao setor responsável e decisão final. O prazo máximo de resposta é de 30 dias.

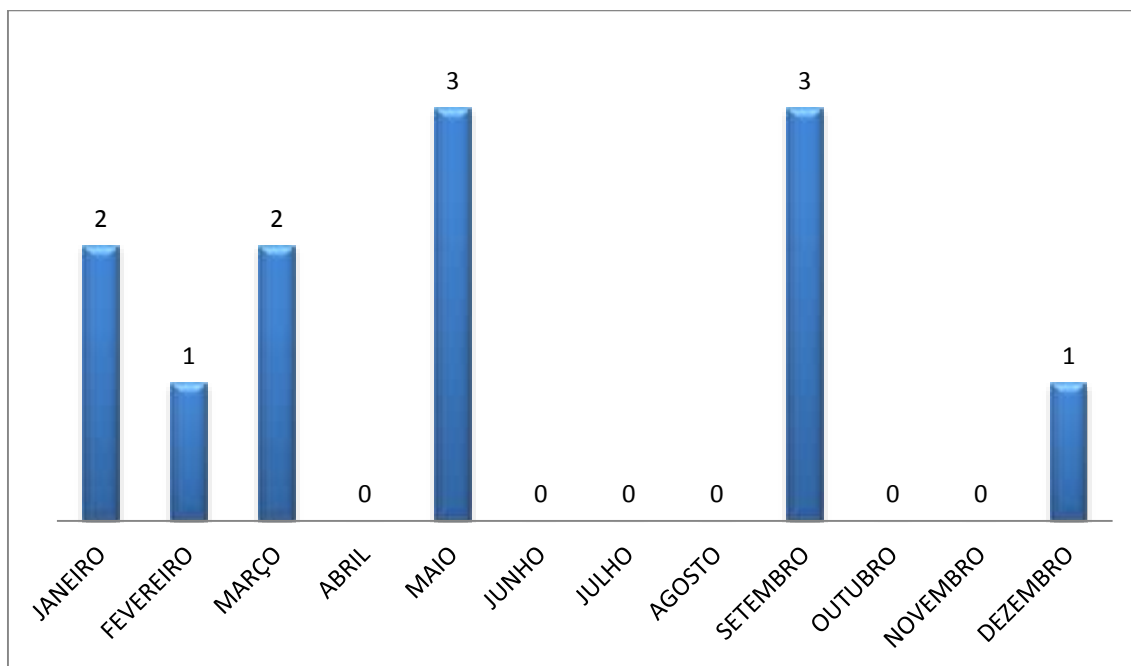
Assim, o papel da Ouvidoria não é o de procurar e apontar defeitos na ação da Prefeitura, mas funcionar como uma espécie de “*controle de qualidade do serviço público*“, apontando falhas e acertos e auxiliando na busca de soluções para os problemas.

O Atendimento é realizado:

- **Pessoalmente:** Na ouvidoria, junto ao Centro de Referência de Assistência Social, localizado na Rua João Laurindo Caldato, nº 83, na quinta-feira no horário: das 09:00h às 10:00h.
- **Pelo telefone** (54)3398-1095, quinta-feira, das 09:00h às 10:00h.
- **Por e-mail:** ouvidoria@charrua.rs.gov.br,
- **Acessando a página:**
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

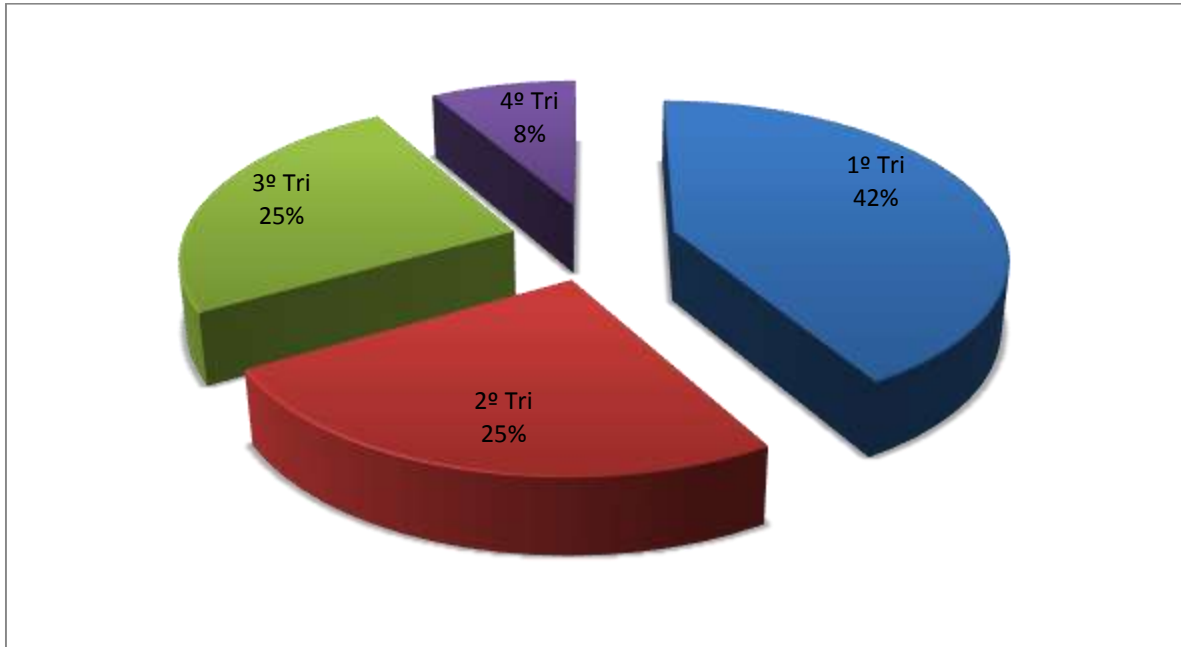
Em todos os modos o munícipe poderá exigir da Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo quando a divulgação não for expressamente autorizada.

GRÁFICO 1
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES/MÊS
PERÍODO DE 01/01/20 À 31/12/20



No gráfico 1 podemos observar que o maior número de manifestações foram realizadas no mês de maio e setembro com 3 manifestações por mês, em seguida nos meses de janeiro e março com duas manifestações por mês e no mês de fevereiro e dezembro onde teve 1 manifestação em cada mês.

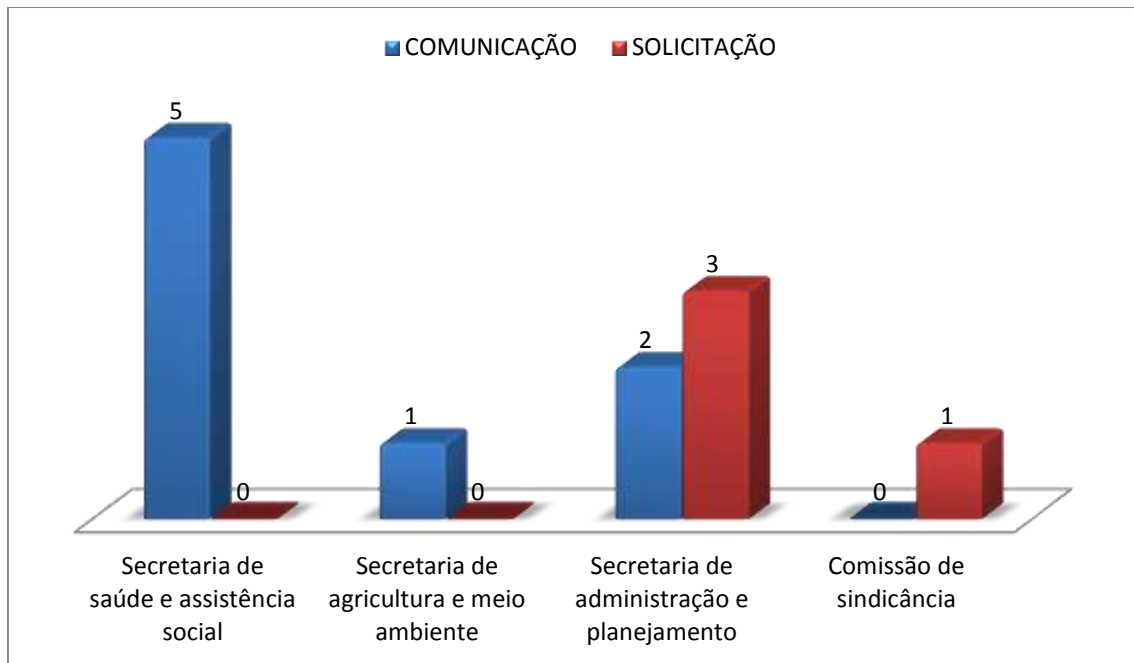
GRÁFICO 2
MANIFESTAÇÕES POR TRIMESTRE



No gráfico 2 pode ser observado uma concentração maior de manifestações no primeiro trimestre do ano, seguindo igualmente no segundo e terceiro trimestre e havendo menor número de manifestação no quarto trimestre.

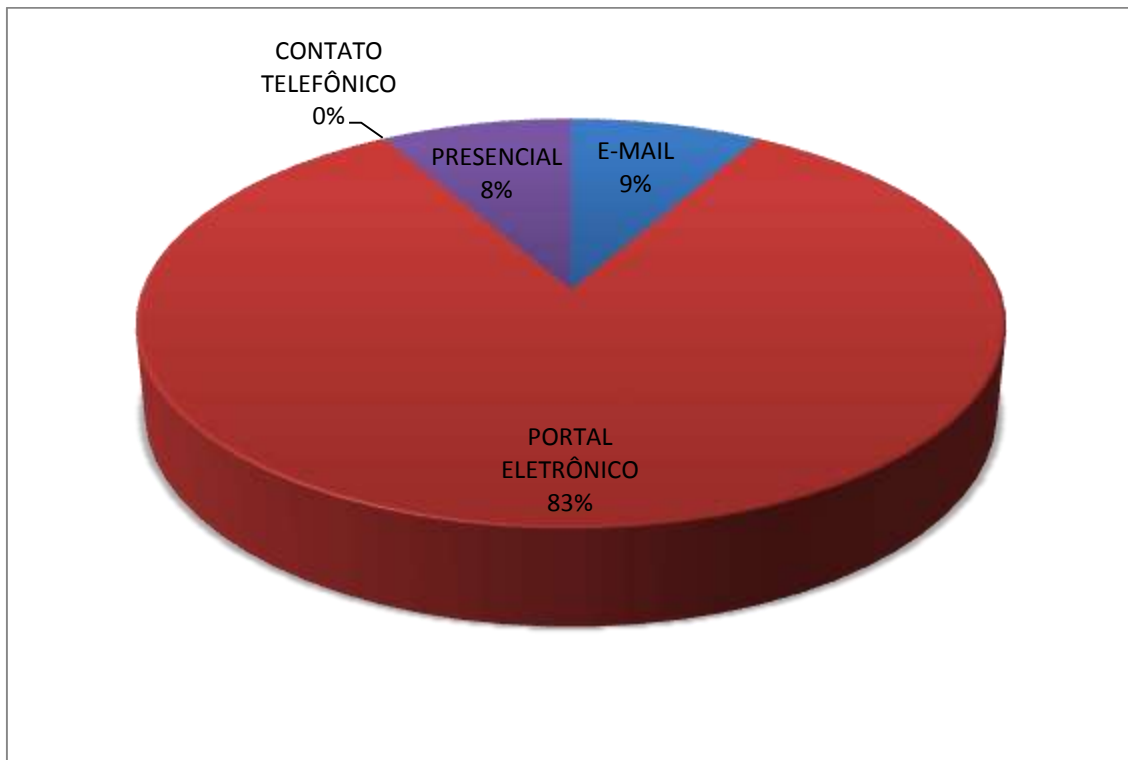
GRÁFICO 3

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO E SECRETARIA /ÓRGÃO RESPONSÁVEL PELA ANALISE



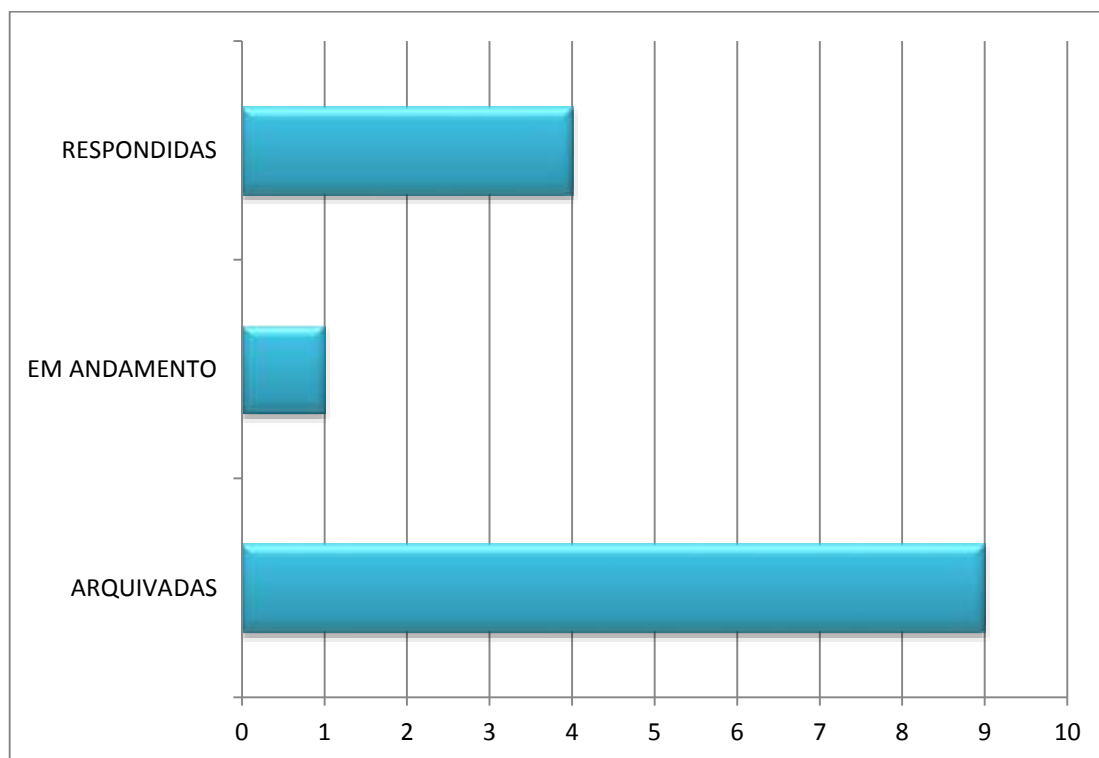
O gráfico 3 mostra que as manifestações mais recorrentes estão vinculadas à Secretaria de Administração e Planejamento que apresentou 3 solicitações e 2 comunicações, e para Secretaria de Saúde e Assistência Social com 5 comunicações, Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente com 1 comunicação, e com 1 solicitação encaminhada a Comissão de Sindicância.

GRÁFICO 4
CANAL DE COMUNICAÇÃO



O gráfico 4 mostra que 82% das manifestações foram realizadas por meio do portal eletrônico, em seguida da forma presencial e por e-mail com 9% cada e nenhum contato telefônico sendo feito.

GRÁFICO 5
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES EM 31/12/2020



O gráfico 5 mostra que em 31/12/2020 existia uma manifestação em andamento, 4 manifestações foram respondidas aos destinatários e 9 manifestações foram respondidas e arquivadas por insuficiência de dados do manifestante para que houvesse retorno.

Para tal, fica evidenciado que no ano de 2020, constatou-se um total de 12 manifestações (08 anônimas e 04 identificadas) realizadas por meio do canal da Ouvidoria. Estas manifestações dividem-se em 04 solicitações, e 08 comunicações, como pode ser visualizado no gráfico 3, neste mesmo gráfico podemos observar que as manifestações mais recorrentes estão vinculadas às Secretarias de Administração e Planejamento que apresentou 3 solicitações e 2 comunicação, respectivamente para Secretaria de Saúde e Assistência Social com 5 comunicações, Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente com 1 comunicação, e com 1 solicitação encaminhada a Comissão de Sindicância.

Os pontos mais recorrentes nas manifestações são: questões acerca dos cuidados com o Coronavírus (covid-19) e conduta de servidores públicos. Outra manifestação recorrente esteve relacionada a pedidos de acesso a informação sobre licitações e contratos.

Todas as manifestações encaminhadas foram respondidas pela Ouvidoria, com recebimento, análise e respostas em todos os casos, tanto em casos de manifestações anônimas quanto identificadas.

Todas as demandas foram encaminhadas aos setores competentes, que dentro do possível deram o prosseguimento necessário para que o atendimento às manifestações fosse satisfatório. Percebeu-se que a Administração Pública buscou tomar as providências necessárias para solucionar as manifestações apresentadas.