
RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2019



JANEIRO 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE
IBIRAPUITÃ - RS



1 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura de Ibirapuitã/RS, instituída pelo Decreto nº2.936 de 26 de outubro de 2018 que regulamentou os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal, apresenta, em cumprimento ao inciso II do artigo 14 da Lei 13.460/2017, o presente Relatório de Gestão que consolida as manifestações registradas no ano de 2019.

A ouvidoria do Município de Ibirapuitã funciona por meio de campo exclusivo no endereço eletrônico do Município por intermédio do Sistema Informatizado de Ouvidoria e-Ouv Municípios, onde consta opções para o cidadão apresentar: Elogios, Sugestões, Reclamações, Denúncias ou Solicitações; relativas às ações e serviços em geral realizados pela Administração Municipal.

Cabe ressaltar que todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos municipais, por meio da Ouvidoria no canal e-Ouv, disponível na página do Município.

2 – MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

No exercício de 2019 foram registradas um total de 31 manifestações recebidas pelo canal e-Ouv (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal) adotado pelo Município, cabe ressaltar que o e-Ouv tem se apresentado como um canal seguro e eficaz para registro e análise das manifestações.

Abaixo segue quadro com informações consolidadas das manifestações registradas:

Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Denúncia	4	1	2	5	6		3		2	5	2		30
Reclamação													
Solicitação							1						1
Sugestão													
Elogio													
Total Geral	4	1	2	5	6	0	4	0	2	5	2	0	31

Nota-se que das 31 (trinta e uma) manifestações registradas, 30 (trinta) são Denúncias e apenas 1 (uma) é Solicitação.

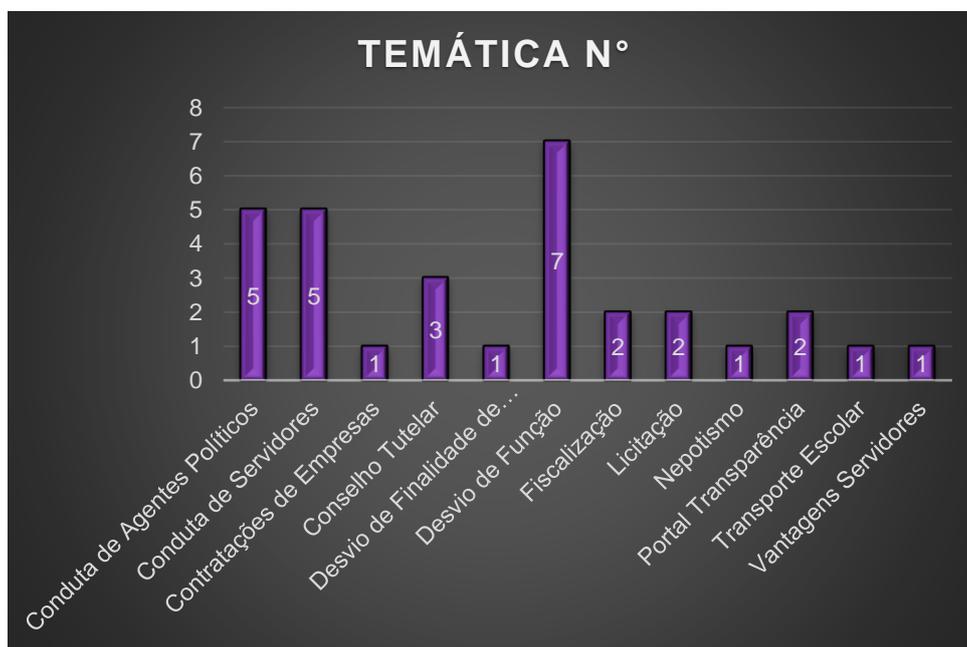
Assim, 97% das manifestações recebidas foram classificadas pelo Controle Social como “Denúncia”, como podemos ver no gráfico abaixo:



3 - PONTOS RECORRENTES

No ano de 2019, verificou-se que a maioria das manifestações recebidas foram relacionadas à desvio de função de servidores, a exemplo de servidores que foram nomeados ou contratados para determinada atribuição e acabam por desempenhar outra. Em seguida, destacam-se as manifestações acerca da conduta de Servidores e Agentes Políticos, que compreenderam assuntos afetos à regularidade das ações praticadas.

Quanto à temática, as manifestações foram classificadas conforme os indicadores contidos no gráfico abaixo:



4 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Ao longo de 2019, todas as manifestações foram devidamente analisadas pela Ouvidoria, mediante gestão integrada com as Secretarias responsáveis, assegurando que o cidadão recebesse tempestiva e fundamentadamente as respostas acerca dos casos apresentados.

As quais não foram possíveis pronto atendimento, por questões de apuração e julgamentos, foram tratadas por meio de Sindicâncias.

5 - RECOMENDAÇÃO

Cumpré destacar, que cada manifestação recebida foi analisada individualmente, sendo que, dependendo da situação, foi apontando as falhas e sugerido melhorias na prestação de serviços públicos, via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Francieli Pedroso
Gestora de Controle Interno

Francisco Mateus Berté
Responsável pela Ouvidoria

Rosemar Hentges
Prefeito Municipal