

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIRAPUITÃ



## 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 2020.

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 2020 foram registradas um total de 24 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:

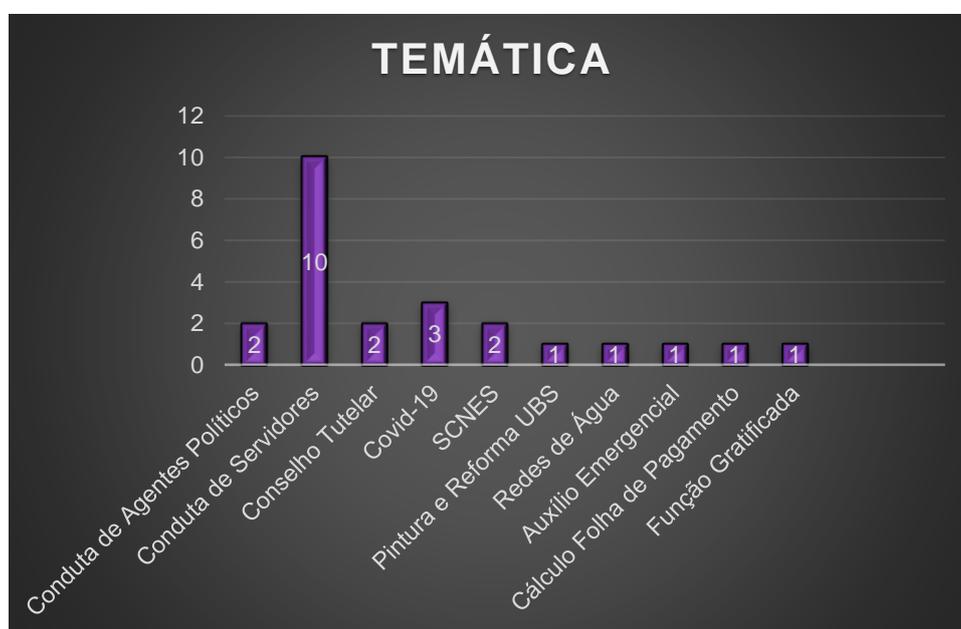
Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Denúncia	7	3	1	0	0	1	6	4	0	1	1	0	24
Reclamação													
Solicitação													
Sugestão													
Elogio													
Total Geral	7	3	1	0	0	1	6	4	0	1	1	0	24

Nota-se que as 24 (vinte e quatro) manifestações registradas são Denúncias. Assim, 100% das manifestações recebidas foram classificadas pelo Controle Social como “Denúncia”.

### 3 - PONTOS RECORRENTES

No ano de 2020, verificou-se que a maioria das manifestações recebidas foram relacionadas à conduta de servidores, a exemplo de servidores que em horário de expediente resolvem assuntos particulares no comércio, também de servidores que em pleno horário de expediente fizeram publicações em redes sociais, bem como referente ao cumprimento da carga horária. Em seguida, destacam-se as manifestações referente as medidas e protocolos para prevenção e controle da Covid-19.

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



### 4 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Ao longo de 2020, 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. Em algumas situações, em que foi possível comprovar o prejuízo ao erário, as ações da ouvidoria resultaram no ressarcimento aos cofres públicos.

## 5 - RECOMENDAÇÃO

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

Assim, destaca-se que as recomendações foram efetuadas especificamente para cada demanda registrada analisando-se o caso concreto.

Ibirapuitã/RS, 18 de janeiro de 2021

Francieli Pedrosa  
**Gestora de Controle Interno**

Francisco Matheus Berté  
**Responsável pela Ouvidoria**