



**Município de Ponte Preta**  
Secretaria Municipal de Administração  
Ouvidoria-geral do Município de Ponte Preta

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2019**  
*Conforme Lei 13.460*



## 1. A Ouvidoria-Geral do Município de Ponte Preta

Com o advento da lei que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços prestados direta ou indiretamente pela administração pública - Lei n.º 13 460, de 26 de junho de 2017, estatuto legal das ouvidorias públicas, e sua regulamentação pelo Decreto n.º 9 492, de 5 de setembro de 2018, as ouvidorias brasileiras tiveram um salto qualitativo em sua atuação, consolidando novas possibilidades de participação social na Administração Pública.

Em sua atuação, busca não só garantir o direito de participação dos cidadãos ponte-pretense na administração pública como também, simultaneamente, estimular a prestação de serviços públicos de qualidade. Para cumprir essa missão primordial, dentre as atribuições estabelecidas, destaca-se a função de diligenciar junto às unidades da administração competente para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações. Além disso, mantém-se no escopo da mesma cobrar resposta coerente das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos.

As informações prestadas neste relatório têm como objetivo permitir a visualização das demandas recebidas, prezando pela transparência dos serviços prestados por esta secretaria.

## 2. Processo de trabalho, Canais de atendimento e Equipe

### 2.1 Processo de trabalho

O atendimento realizado é tanto para usuários quanto servidores. As manifestações podem ser feitas de forma anônima, identificada ou sigilosa, conforme solicitação do demandante.

De modo geral, as manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas às autoridades competentes. Os esclarecimentos recebidos são avaliados e, atendendo de forma conclusiva a manifestação do cidadão, será encaminhada a resposta conclusiva ao cidadão demandante. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas. As principais etapas do processo são:

1. Recebimento da manifestação;
2. Análise Prévia, que consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e definição da ação pertinente, etapa em que pode ocorrer:
  - o reclassificação da tipologia, visando adequar o trâmite à descrição feita pelo usuário;
  - o encerramento previsto nas hipóteses legais de arquivamento ou pela ausência de elementos mínimos para apuração (no caso de denúncias); e
  - o resposta padrão, que consiste em direcionamento ao canal de atendimento competente ou, quando Ouvidoria já dispõe da informação, na resposta conclusiva;
3. Solicitação de complementação ao usuário (quando necessário);
4. Encaminhamento para que os órgãos responsáveis pelo serviço ou demanda tomem ciência, providências e prestem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva. Os referidos órgãos têm, conforme Decreto Municipal n.º 19.849/17, o prazo de 20 dias para responder à Ouvidoria-Geral, sendo prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período;
5. Ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais;
6. Análise secundária dos esclarecimentos recebidos, com eventuais interlocuções e contribuições; e
7. Envio da Resposta Conclusiva ao cidadão demandante. A Ouvidoria-Geral tem o prazo de 30 dias para retornar ao usuário, sendo prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

Em seu artigo 8.º, o referido Decreto Municipal, estabelece ainda que os órgãos responsáveis pelo serviço ou demanda devem:

I – no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;



II – no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;

III – no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV – no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

V – no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão, ou entidade, a Ouvidoria-geral dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

## 2.2 Canais de atendimento

Visando facilitar ao máximo o acesso dos cidadãos aos serviços da Ouvidoria-Geral do Município de Ponte Preta, os canais de recebimento de manifestações utilizados em 2018 foram:

**Telefone:** (54) 3568-0008 / (54) 3568-0002;

**Pessoalmente:** Na Prefeitura Municipal de Ponte Preta, localizada na Av. Severino Senhori, 299 - Centro - Ponte Preta/RS - Horário: das 07:45h às 11:45h e das 13:00h às 17:00h de segunda a sexta-feira.

**Carta:** Escreva para: Prefeitura Municipal de Ponte Preta - Av. Severino Senhori, 299 - Centro - Ponte Preta/RS - 99735-000

**E-mail:** [administracao@pontepreta.rs.gov.br](mailto:administracao@pontepreta.rs.gov.br)

## 2.3 Equipe

Durante o ano de 2019, a Ouvidoria-Geral contou com a equipe de servidores listada abaixo:

- secretário A;
- secretário B;
- secretário C.



### 3. Dados de gestão das manifestações recebidas

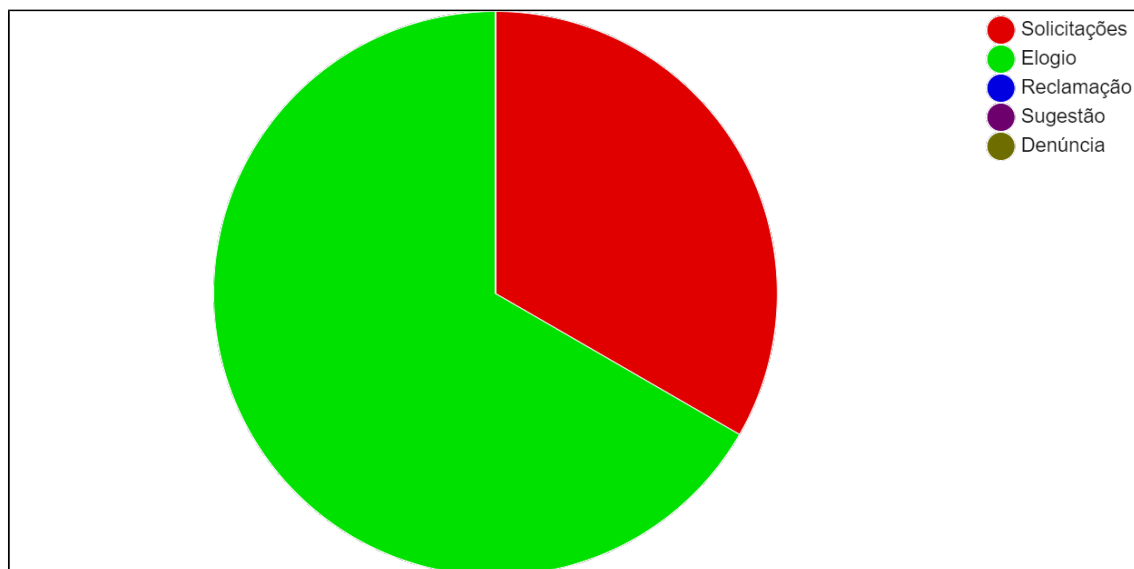
Com o intuito de consolidar os dados relativos às manifestações recebidas por esta Ouvidoria, abaixo apresenta-se o total de manifestações recebidas em 2019, sua quantificação por mês e a classificação das mesmas.

#### 3.3 Classificação das Manifestações

Conforme artigo 2.º, inciso V, da Lei Federal n.º 13.460/17, as manifestações dos cidadãos junto às ouvidorias públicas podem ser classificadas como “reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços”.

Na tabela e gráfico a seguir, apresenta-se a classificação das manifestações recebidas em 2019 por esta Ouvidoria-Geral.

Quantidade por cada tipo:		
Tipo de manifestação	Quantidade Por	Percentual Por
Solicitações	1	33,33%
Elogio	2	66,67%
Reclamação	0	0%
Sugestão	0	0%
Denúncia	0	0%



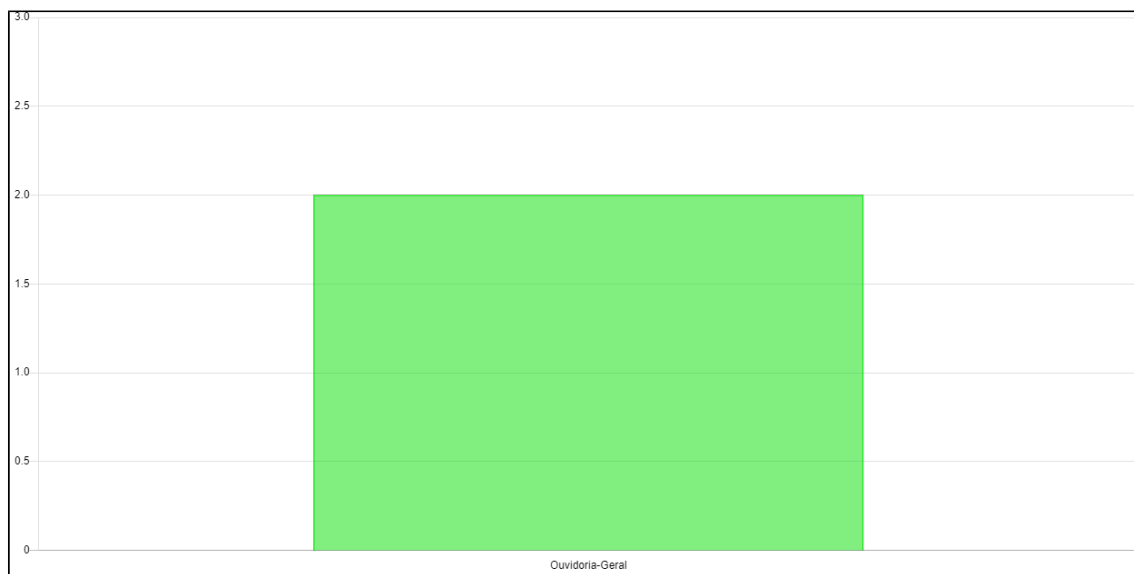


### 3.2 Órgãos e secretarias

Conforme o ponto 3.1 deste relatório, no ano de 2019, a Ouvidoria-Geral recebeu 2 manifestações. Deste total, ambas foram respondidas. Acerca dos órgãos e das secretarias deste município, observa-se na tabela abaixo a relação das manifestações por órgão, destacando-se as demandas recebidas e respondidas, e o saldo a responder pelos órgãos em 31/12/2019.

## Quantidade por cada Departamento:

Departamento	Quantidade Por	Percentual Por
Ouvidoria-Geral	2	66,67%

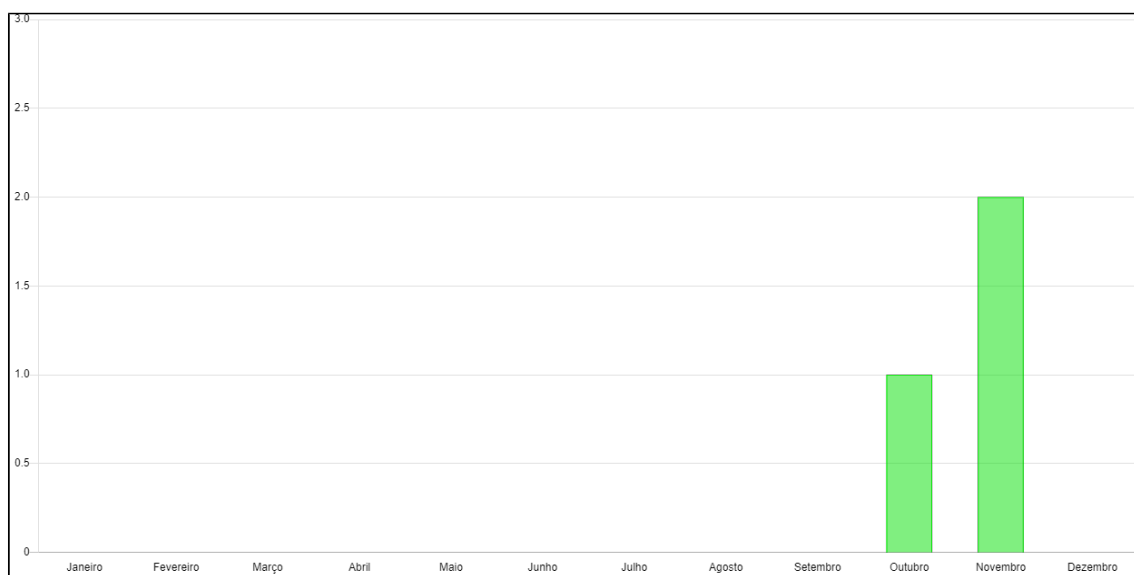




### 3.1 Total de Manifestações recebidas

Em atendimento ao artigo 14, inciso I da Lei Federal nº 13.460/17, informamos que esta Ouvidoria recebeu 2 (duas) manifestações no ano de 2019. A tabela abaixo mostra a quantificação por mês das referidas manifestações:

Manifestações por Mês:	
Mês	Total
Outubro	1
Novembro	2



No Gráfico 1, observa-se que, em 2019, o tipo de manifestação mais recebido foi reclamação (56,21%) e o segundo mais recebido foi informação (32,30%).

De forma geral, conforme Tabela 2, as reclamações recebidas em 2019 relacionam-se, em maior parte, com questões inerentes aos serviços de água e esgoto (SMSurb e DMAE), iluminação pública (SMSurb), limpeza urbana (DMLU), manutenção de vias públicas (SMIM) e poda-execução de árvores (SMSurb e SMAMS).

As entradas classificadas como informação referem-se aos demais pronunciamentos, consultas realizadas pelos cidadãos, em sua maioria, sobre a tramitação e o andamento de manifestações realizadas junto à Ouvidoria-Geral.

As sugestões, relacionadas a assuntos diversos, foram todas devidamente reportadas aos setores correspondentes, destacando-se, dentre estas, as sugestões de melhorias de Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) do Município de Ponte Preta.

Os elogios, relacionados à atuação de servidores diversos, foram todos direcionados aos responsáveis pelos órgãos e secretarias a que se destinam, com agradecimento desta Ouvidoria-Geral pela presteza e bom atendimento dispensado ao cidadão, com solicitação de se fazer chegar ao agente público específico quando o elogio traz a nomeação do mesmo.

Cumprir observar, também, que é possível que o usuário classifique o tipo de manifestação de forma equivocada, selecionando, por exemplo, uma “denúncia” quando, na verdade, se trata de uma “reclamação” ou mesmo de solicitação de serviço. Nesse sentido, foram classificadas como solicitação as manifestações que se referem a demandas encaminhadas a esta Ouvidoria-Geral, mas que, em regra, são de competência dos órgãos responsáveis pela prestação de serviço em primeira

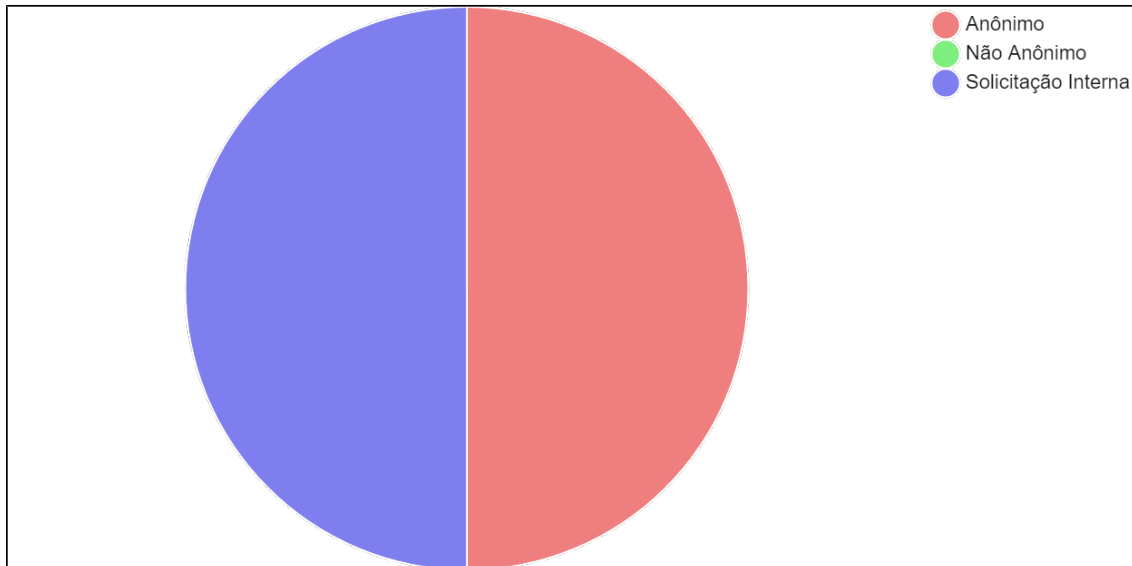


instância.

### 3.4 Quantidade por tipo de solicitação

## Quantidade por tipo de solicitação:

Tipo	Total
Anônimo	1
Não Anônimo	0
Solicitação Interna	1





### Lista Manifestações:

Solicitação	Departamento	Tipo	Status	Data
Solicitação Interna ou Presencial		Solicitações	Respondido	23/10/2019
Não Anônimo	Ouvidoria-Geral	Elogio	Respondido	14/11/2019
Solicitação Interna ou Presencial	Ouvidoria-Geral	Elogio	Respondido	26/11/2019

#### 4. Considerações Finais

Nas páginas do presente Relatório, procuramos evidenciar um panorama da atuação desta Ouvidoria durante o exercício passado. Considerando sua instituição em outubro de 2017, o ano de 2018 foi um período de consolidação da estrutura inicial.

Pelos dados apresentados, observa-se que a Ouvidoria-Geral alcança reconhecimento como órgão mediador entre as necessidades dos cidadãos e a atuação dos órgãos responsáveis pela prestação de serviços de competência municipal.

Observa-se, também, pela quantidade crescente de manifestações recebidas em 2018, que 2019 é um ano de grande desafio, consolidar o Sistema de Ouvidoria Municipal de Ponte Preta.

Sistema que possibilitará melhor encaminhamento das demandas e maior precisão na captação e análise dos dados referentes às manifestações recebidas. Mais do que isso, transformar estes dados em informações gerenciais que norteiem e sensibilizem as ações para qualificação da prestação de serviços e fortalecimento da satisfação dos cidadãos.

Entendendo que o suporte de cada secretaria e órgão é essencial para aprimorar o retorno ao cidadão ponta-pretense, almeja-se para 2019 a realização de visitas a cada secretaria e órgão para alinhar acerca dos protocolos em aberto, encontros com interlocutores para qualificação da prestação dos serviços, bem como ações de treinamento dos colaboradores desta Ouvidoria para melhor atender aos usuários, tudo com transparência e efetividade conforme orientam os diplomas legais.

Certos de que a melhoria é um processo contínuo a ser perseguido, a busca por atender de forma adequada o cidadão ponta-pretense e auxiliar a administração pública municipal na qualificação da prestação dos serviços públicos de sua competência segue sendo nosso foco em 2019.

Por fim, destacamos que a SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA é órgão permanente que adota como missão o aprimoramento do diálogo entre a sociedade e a administração pública, a fim de promover a conversação dos diferentes órgãos e entidades com o cidadão, aumentando a capacidade de gerenciamento das estruturas que compõe a administração pública, de modo que, desde já, colocamo-nos à sua disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.