



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEPÉ
RIO GRANDE DO SUL
www.saosepe.rs.gov.br

RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAIS

OUVIDORIA

2021



Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Descrição Sumária das Atribuições.....	5
3. Das Manifestações.....	7
4. Plataforma de Ouvidoria Fala.BR.....	8
5. Dados Estatísticos.....	9
6. Apontamento de melhorias.....	10



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEPÉ

RIO GRANDE DO SUL

www.saosepe.rs.gov.br

1- Apresentação.

Considerada um importante instrumento de comunicação entre a Prefeitura e a população, a Ouvidoria Geral do Município contabilizou de janeiro a dezembro de 2021, com 720 atendimentos. Os atendimentos englobam os mais diferentes assuntos: informações sobre serviços, reclamações, elogios, sugestões e denúncias.

A Ouvidoria é um órgão ligado diretamente ao Gabinete do Prefeito e é o canal de relacionamento que deve ser procurado pelo munícipe para fazer quaisquer tipos de manifestações, que possam agregar melhorias para o atendimento. Para tanto, o órgão dispõe de telefone (3233-8130), atendimento presencial de segunda a sexta-feira das 08:30h às 11:30, 13:30 às 16:30h, além da comodidade do acesso via e-mail (ouvidoria@saosepe.rs.gov.br) e o Portal da Ouvidoria junto ao site do Município, nos quais o munícipe não apenas pode registrar o seu contato com total comodidade, como também possui a garantia de sigilo de sua identidade ou anonimato, se preferir.

Destaca-se que, embora o canal de Ouvidoria ainda demonstre uma participação pouco expressiva nos números registrados, trata-se de verdadeira evolução no atendimento da Ouvidoria do Município e sua relevância vem aumentando mês a mês.

Criada pensando totalmente no conforto do cidadão, através do uso do canal além do anonimato, é possível que o munícipe acrescente fotos e documentos que sejam pertinentes à natureza da sua solicitação, pela internet, de onde estiver e com toda comodidade. Após isso, poderá o requerente acompanhar toda sua solicitação através do número de registro fornecido pelo canal.

O munícipe deve recorrer à Ouvidoria como um órgão de segunda instância, ou seja, quando não obtiver resposta ou solução satisfatória junto aos órgãos municipais, sentir-se mal atendido ou deixar de ter seus direitos garantidos, a Ouvidoria atua para a solução desses casos, bem como, elabora propostas que contribuam com o aperfeiçoamento dos serviços e a resolução de problemas.

Enquanto os esclarecimentos de dúvidas e as solicitações de serviços devem ser encaminhados diretamente aos órgãos responsáveis, por meio do Site da Prefeitura ou atendimento telefônico.

Meios de acesso:



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEPÉ
RIO GRANDE DO SUL
www.saosepe.rs.gov.br

Telefone: (55) 3233-8130 ou (55) 3233-1535

Email: ouvidoria@saosepe.rs.gov.br

Site da Prefeitura: <http://www.saosepe.rs.gov.br/>

Atendimento presencial: Rua Plácido Chiquiti, 900.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEPÉ
RIO GRANDE DO SUL
www.saosepe.rs.gov.br

2- Distribuição Sumária das Atribuições.

Conforme consta na Lei 3.874/2019, à Ouvidoria do Município cabe da responsabilidade de:

- I- Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da LEI n° 13.460 de 2017;
- II- Promover a participação dos usuários na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III- Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantia a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- IV- Receber, analisar e responder as manifestações a ela encaminhadas;
- V- Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- VI- Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- VII- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

Art. 6°:

- I- Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal n° 13.460 de 2017;
- II- Monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;
- III- Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEPÉ
RIO GRANDE DO SUL
www.saosepe.rs.gov.br

- IV- Sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;
- V- Propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

Art. 7º:

- I- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuário de serviços públicos;
- II- Elaborar, anualmente, relatórios de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;



3- Das Manifestações.

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.

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

Solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

Simplifique: proposta, solicitação de simplificação na prestação do serviço público;

Comunicação: comunicação de irregularidade de forma anônima;

Prazo de resposta: Até 30 dias podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.



4- Dados Estatísticos

Demandas recepcionadas neste exercício de 2021, foram contabilizados 720 (setecentos e vinte) chamados recepcionados durante o período de 01/01/2021 à 31/12/2021.

Podemos contabilizar desde que se iniciou a contabilização dos atendimentos de 2021, que o maior número de chamados realizados neste exercício continua sendo o atendimento telefônico, após atendimento presencial e por último através do Site da Prefeitura.

Observa-se que a categoria de “solicitações” tem a demanda maior de registro em nosso sistema e isso se justifica principalmente, dentre várias razões, porque o atendimento telefônico se destaca quanto aos demais acessos utilizados pelos munícipes, bem como, porque não são todos que possuem o hábito de consultar o site da municipalidade.

A seguir são apresentados as Secretarias para os quais houve maiores demandas no ano de 2021. Pode-se observar que a Secretaria de Infraestrutura lidera o número de demandas, dada a relevância que assiste. Logo após, podemos citar o setor de fiscalização, tendo em vista o número de denúncias que foram recebidas ao longo da pandemia de estabelecimentos irregulares.

Em terceiro lugar a Secretaria da Agricultura e Meio Ambiente, que concentra demandas bastantes relevantes para preservação e conservação do município, causando um impacto visual e harmônico nas ruas e ambientes de lazer que são proporcionados para a população.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEPÉ
RIO GRANDE DO SUL
www.saosepe.rs.gov.br

5- Apontamentos para melhorias.

No decorrer do ano de 2021, algumas dificuldades foram encontradas para desenvolver o serviço e suprir a demanda, abaixo irei destacar os mais relevantes. Conforme já referido, os setores de maior procura para atendimento destacam-se o Setor de Infraestrutura, Setor de Agricultura e Meio Ambiente e o Setor de Fiscalização, os demais setores houve pouca ou nenhuma demanda.

Nota-se uma morosidade no tratamento de protocolos por parte da secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente, que acabam por desrespeitar o prazo legal para resposta da Ouvidoria, exigindo reiterados telefonemas, que nem sempre tem sucesso. Vale destacar que, a iluminação pública tem um ótimo desenvolvimento e cumpre com os prazos.

Um grande problema a ser apontado, são as solicitações de limpeza de terrenos baldios, que nos meses de calor intenso, acabam por proliferar mosquitos, insetos e vegetação muito alta. Embora a busca seja sempre por um retorno positivo, mas não tenho consigo obter um retorno satisfatório, por vezes o proprietário é notificado e não cumpre com a determinação, outras o proprietário não é nem localizado para receber a notificação, acabando por ficar sem retorno.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEPÉ
RIO GRANDE DO SUL
www.saosepe.rs.gov.br

6- Plataforma de Ouvidoria Fala BR.

O Fala.BR é a plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria do Poder Executivo Federal. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o sistema permite a qualquer cidadão encaminhar - de forma ágil e com interface amigável - pedidos de informações públicas e manifestações, tudo num único ambiente. Além do registro de pedidos e manifestações, o sistema permite acompanhar o cumprimento dos prazos; consultar as respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

A plataforma foi aderida ao longo do ano de 2021 e possui acesso direto pelo site da Prefeitura, com um atalho diretamente direcionada à plataforma. No decorrer do ano foram recebidos 6 pedidos de acesso à informação, todos deferidos e respondidos dentro do prazo.

São Sepé, 17 de fevereiro de 2022.

Letícia Tatsch La Rocca
Ouvidora do Município