



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUINZE DE NOVEMBRO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO 2019
CENTRAL DE RECURSOS HUMANOS
OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO
LEI MUNICIPAL Nº 2.409/2019



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUINZE DE NOVOEMBRO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE QUINZE DE NOVOEMBRO

Em 16 de junho de 2017 foi sancionada e promulgada a Lei Municipal nº 2.229/2017 a qual cria a Central de Recursos Humanos, no âmbito do município de Quinze de Novembro, vinculado ao Departamento de Finanças, que entre outras é responsável pela gestão e processamento das atividades da Ouvidoria da Prefeitura Municipal.

Através da Lei Municipal nº 2.409/2019 de 19 de novembro de 2019, foi criada a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, estabelecendo os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo, inclusive da Administração Indireta, do município de Quinze de Novembro, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A referida Lei Municipal nº 2.409/2019 traz em seu Art. 3º que a referida estrutura, no caso a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo é vinculada ao Departamento Municipal de Finanças, como órgão responsável e que possui Coordenador, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

O objetivo do presente Relatório de Gestão do exercício anterior, elaborado pela Central de Recursos Humanos, é prestar contas das atividades desenvolvidas na Ouvidoria da Prefeitura Municipal, expondo as ações desenvolvidas e que todas as manifestações recebidas pelos usuários foram consideradas, demonstrando a importância e respeito as manifestações realizadas pelos usuários.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA AS MANIFESTAÇÕES

As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I – por meio de formulário eletrônico, disponível no site municipal www.quinzedenovembro.rs.gov.br ;
- II – por correspondência convencional dirigida a Central de Recursos Humanos ou Ouvidoria Municipal;
- III – No posto de atendimento presencial junto a Central de Recursos Humanos, no prédio da prefeitura municipal, cito rua Gonçalves Dias, 875;
- IV – nas urnas instaladas na UBS Sede Aurora do Distrito de Sede Aurora, no roll de entrada da prefeitura municipal, na UBS Central na cidade de Quinze de Novembro e na Escola Municipal de Educação Infantil Pequeno Polegar também na cidade.

Capital do Turismo Regional "Terra das Águas" na Rota das Terras

Rua Gonçalves Dias, 875 - ☎(54) 3322-1500 - CEP 98230-000 - QUINZE DE NOVOEMBRO-RS

E-mail: pm15nov@pm15nov.rs.gov.br - Site: www.quinzedenovembro.rs.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUINZE DE NOVOEMBRO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

A análise das manifestações observou os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, que após recebidas através dos canais de comunicação disponíveis, são classificadas (reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação) e realizada uma análise prévia, sendo então encaminhadas ao Prefeito Municipal para definição da conduta a ser desenvolvida que pode ser de arquivamento, reuniões de esclarecimentos ou abertura de sindicância.

Após definição da conduta a ser adotada, a Central de Recursos Humanos faz a obtenção das informações necessárias sobre a manifestação, é tomada a decisão administrativa final e então dada a ciência ao usuário desde que esteja devidamente identificado na manifestação.

MEMBROS DA CENTRAL DE RECURSOS HUMANOS

Os membros da Central de Recursos Humanos no ano de 2019, foram reconduzidos através da Portaria Municipal nº 5.948/2019 de 22 de janeiro de 2019 e que todos possuem formação acadêmica conforme orientação do Ministério e Controladoria Geral da União.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, conforme art. 2º da Lei Municipal 2.409/2019 são classificadas em:

- I - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- II - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- III - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- IV - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- V - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO

TIPO	FREQÜENCIA	%
Reclamações	17	70,83
Denúncias	2	8,33
Sugestão	3	12,5
Elogio	0	0
Solicitação	2	8,33
TOTAL	24	100

Capital do Turismo Regional "Terra das Águas" na Rota das Terras

Rua Gonçalves Dias, 875 - ☎(54) 3322-1500 - CEP 98230-000 - QUINZE DE NOVOEMBRO-RS

E-mail: pml5nov@pml5nov.rs.gov.br - Site: www.quinzedenovembro.rs.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUINZE DE NOVEMBRO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



As 03 sugestões apresentadas na Ouvidoria vieram junto com as referidas reclamações. Um usuário fez duas reclamações na mesma manifestação.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	FREQÜÊNCIA	%
Departamento de Saúde	12	50
Departamento de Educação e Desporto	05	20,83
Departamento de Obras	04	16,67
Departamento de Assistência Social e Habitação	01	4,17
Sem Identificação Departamento	02	8,33
TOTAL	24	100%

As manifestações sem identificação do departamento são relacionadas a uma manifestação de troca de diretor de programa sem mais especificações e uma solicitação de endereço de um cidadão do município.

ASSUNTOS DEMANDADOS MUNICIPIO DE QUINZE DE NOVEMBRO

Tipo de Demanda	Departamento Municipal	Assunto
Reclamação	Departamento de Saúde	Falta de atendimento médico UBS Sede Aurora
		Veículo inservível estacionado em via pública (proliferação da dengue)
		Criação de animais em perímetro urbano
		Animal solto na via pública (ataque a pedestre)
		Animal solto em pátio de prédio público (ataque a cidadão)
		Demora no agendamento de consulta
		Atendimento das atendentes na UBS Central
		Falta de visita de agente comunitária de saúde
	Departamento Obras, Viação e Urbanismo	Funcionário público ocupando espaço público para atendimento particular
		Depósito de Material de Construção em via e passeio público
		Depósito de Material de Construção em via e passeio público

Capital do Turismo Regional "Terra das Águas" na Rota das Terras

Rua Gonçalves Dias, 875 - ☎(54) 3322-1500 - CEP 98230-000 - QUINZE DE NOVEMBRO-RS

E-mail: pm15nov@pm15nov.rs.gov.br - Site: www.quinzedenovembro.rs.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUINZE DE NOVEMBRO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



	Departamento de Educação e Desporto	Depósito de entulhos de construção em via e passeio público
		Troca de diretora na EMEF Progresso
		Cuidados e atendimento na EMEI Pequeno Polegar
		Produtos da agricultura familiar na merenda escolar
	Sem Depart. Indicado	Troca de diretor de programa
Denúncia	Depart. Assist. Social e Habit.	Campanha de candidata à reeleição de conselheira fora do período eleitoral
	Departamento de Educação	Conduta inadequada de servidor na função do cargo
Solicitação	Departamento de Saúde	Readaptação de agente comunitária de saúde
	Sem Depart. Identificado	Endereço de munícipe
Sugestão	Departamento de Saúde	Troca de local do ponto de distribuição dos preservativos UBS Central
		Proibição uso de celular pelas atendentes da UBS Central
	Departamento de Educação	Troca de diretora na EMEF Progresso

A Central de Recursos Humanos também desenvolveu duas sindicâncias investigatórias sobre acidente de trânsito envolvendo veículos da Prefeitura Municipal, sendo eles o fiat furgão IKP 7200 do Departamento de Obras e o GM spin IYZ 9A86 do Departamento de Assistência Social e Habitação.

IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

	QUANTIDADE	%
Identificação do Usuário	08	33,33
Sem Identificação do Usuário	16	66,67
TOTAL	24	100

FERRAMENTA UTILIZADA NAS MANIFESTAÇÕES

FERRAMENTA	QUANTIDADE	%
Urna	16	66,67
Termo (presencial)	07	29,16
On line	01	4,17
TOTAL	24	100

Capital do Turismo Regional "Terra das Águas" na Rota das Terras

Rua Gonçalves Dias, 875 - ☎(54) 3322-1500 - CEP 98230-000 - QUINZE DE NOVEMBRO-RS

E-mail: pm15nov@pm15nov.rs.gov.br - Site: www.quinzedenovembro.rs.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUINZE DE NOVEMBRO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



PROVIDÊNCIAS ADOTADAS COM AS MANIFESTAÇÕES

Após recebimento e análise preliminar das manifestações, as mesmas são encaminhadas ao Prefeito Municipal, o qual determina o procedimento a ser adotado, sendo que no ano de 2019 adotou-se as medidas de arquivamento, encaminhamento aos departamentos responsáveis, reuniões com usuário, servidor público e responsável pelo departamento ao qual tem a manifestação e processo administrativo disciplinar.


PROVIDÊNCIA	QUANTIDADE	%
Arquivamento	02	8,33
Encaminhado ao Departamento	04	16,67
Reuniões	17	70,83
Processo Administrativo Disciplinar	01	4,17
TOTAL	24	100

RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

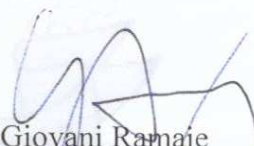
No referido relatório de gestão de 2019 evidenciamos um panorama da atuação da Central de Recursos Humanos, responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados no município de Quinze de Novembro.

A melhoria do serviço público é um processo contínuo e que deve ser alcançados pelos órgãos públicos, buscando atender sempre de forma adequada e transparente aos usuários do sistema.

A maioria das manifestações dos usuários do município de Quinze de Novembro são de fácil resolutividade, portanto sem muito dispêndio de tempo por parte da administração municipal para saná-las, bastando fortalecer junto aos funcionários da importância de um bom atendimento aos usuários, bem como por parte do órgão público da resolutividade de suas demandas, fazendo uma clara e direta comunicação ao usuário.


Paulo R. Scheffler
Central Recursos Humanos


Celi S. Zanatta
Central Recursos Humanos


Giovani Ramaje
Central Recurso Humanos

Capital do Turismo Regional "Terra das Águas" na Rota das Terras

Rua Gonçalves Dias, 875 - ☎(54) 3322-1500 - CEP 98230-000 - QUINZE DE NOVEMBRO-RS

E-mail: pm15nov@pm15nov.rs.gov.br - Site: www.quinzedenovembro.rs.gov.br