



**PREFEITURA MUNICIPAL DE QUINZE DE NOVOEMBRO**  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

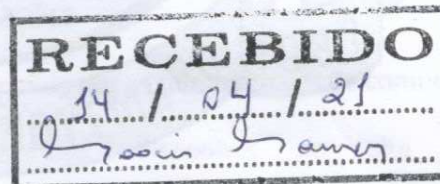


RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO 2020

CENTRAL DE RECURSOS HUMANOS

OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO

LEI MUNICIPAL Nº 2.409/2019



**MOACIR MAUREK**  
Assistente Administrativo  
RG/SSR RS 7023440071  
Controle Interno  
CPF: 769.015.430-91



**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-Adenilson Luis Filimberti, sendo da central de recursos humanos a responsabilidade pela gestão e processamento das atividades de Ouvidoria da Prefeitura Municipal, de forma igualitária, conforme prevista nos artigos 3º e 17º da referida lei, 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](http://www.quinzedenovembro.rs.gov.br);

II — por correspondência convencional dirigida a Central de Recursos Humanos ou Ouvidoria Municipal;

**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](mailto:pm15nov@pm15nov.rs.gov.br) - Site: [www.quinzedenovembro.rs.gov.br](http://www.quinzedenovembro.rs.gov.br)



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



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, na Escola Municipal de Educação Infantil Pequeno Polegar também na cidade e UBS Santa Clara do Distrito de Santa Clara.

#### PROCEDIMENTOS 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 administração 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 2020, foram reconduzidas 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 conduto 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;



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



II –Denúncia: comunicação pratica de irregularidade ou ato ilícito cujo 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	FREQUENCIA	%
Reclamações	7	58,34
Denúncias		
Sugestões	2	16,66
Elogio		
Solicitação	2	16,66
Comunicação	1	8,34
TOTAL	12	100%

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	FREQUÊNCIA	%
Departamento de Saúde	9	75
Departamento de Educação e Desporto	1	8,33
Departamento de Obras	1	8,33
Departamento de Assistência Social e Habitação	1	8,33
Sem identificação do departamento		
TOTAL	12	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



**ASSUNTOS DEMANDADOS NO MUNICÍPIO DE QUINZE DE NOVEMBRO**

TIPO DEMANDA	DEPARTAMENTO MUNICIPAL	ASSUNTO
Reclamações	Departamento Educação	Ausência de servidora no trabalho Escola EMEI Pequeno polegar
	Departamento Saúde	Mal atendimento de servidora na UBS ( Posto Central )
		Demora no atendimento das atendentes na UBS (Posto Central )
		Atendimento no plantão médico hospitalar
		Tratamento inadequado pela servidora de UBS( farmacêutica)
		Usuário mal tratado por servidora da UBS ( Posto Central )
Solicitação		Fiscalização sanitária em relação de dengue no Município
	Departamento Obras	Entulhos e mato na calçada pública no Bairro Bela Vista
Comunicação	Departamento Assistência Social	Referente situação de servidor do departamento da Assistência Social
Sugestão	Departamento saúde	Falar com a servidora para melhorar o atendimento
		Colocar pessoas com vontade de ajudar as pessoas
		Trocar a farmacêutica
	Departamento Educação	Fazer a investigação dos atestados médicos da servidora

**IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

	QUANTIDADE	%
Identificação do usuário		
Sem identificação do usuário	12	100
TOTAL	12	100%

**FERRAMENTAS UTILIZADAS NAS MANIFESTAÇÕES**

	QUANTIDADE	%
Urna	11	91,66
Termo ( presencial)	1	8,34
On line		
TOTAL	12	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 NOVOEMBRO**  
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 2020 adotou-se medidas de arquivamento, reuniões com usuário, servidor público e responsável pelo departamento ao qual tem a manifestação.

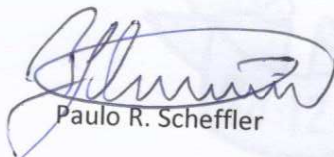
PROVIDÊNCIA	QUANTIDADE	%
Arquivamento	1	8,34
Reuniões	11	91,66
TOTAL	12	100%

**RECOMENDA E CONSIDERAÇÕES FINAIS**

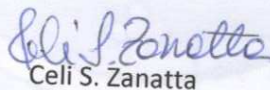
No referido relatório de gestão de 2020 evidenciamos um panorama da atuação da Central de Recursos Humanos, responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados no município de Quinze de Novembro.

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.

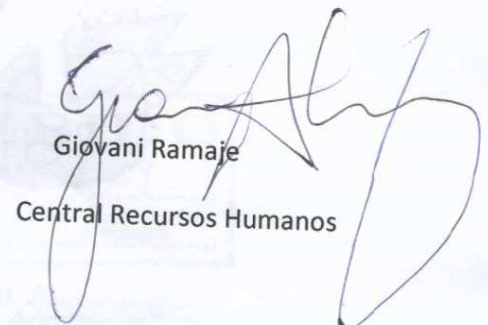
A maioria das manifestações dos usuários do município de Quinze de Novembro são de fácil resolutividade, portanto sem muito dispêndio de tempo por parte da administração municipal para saná-las, bastando fortalecer junto aos funcionários da importância de um bom atendimento aos usuários, bem como por 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 Recursos Humanos

**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