



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



RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO 2021
CENTRAL DE RECURSOS HUMANOS
OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO
LEI MUNICIPAL Nº 2.409/2019

**Capital do Turismo Regional
"Terra das Águas"
na Rotas das Terras Encantadas**

☎ (54) 3322-1500

✉ pm15nov@pm15nov.rs.gov.br

🌐 www.quinzedenovembro.rs.gov.br

📍 Rua Gonçalves Dias, 875
CEP 98230-000 - QUINZE DE NOVEMBRO-RS



**OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE QUINZE DE
NOVEMBRO/RS**

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 Ouvidora-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 Ouvidora-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 às 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 hall 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, em seguida é tomada a decisão administração final e então dada 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 2021 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.

Importante mencionar que a servidora Celi Schweig Zanatta, integrante da Central de Recursos Humanos aposentou-se do serviço público em data de 25 de junho de 2021, dando espaço à servidora Juliana Adolfo, a qual iniciou suas atividades em data de 14 de julho de 2021. No entanto, em data de 02 de maio de 2022 a referida integrante foi substituída pela servidora Solange Willinghoefer, a qual assina o presente relatório, juntamente com os demais membros.

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;
- II – Denúncia: comunicação 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	FREQUÊNCIA	%
Reclamações	2	11,76
Denúncias	8	47,05
Sugestões	-	-
Elogio	1	5,89
Solicitação	6	35,30
TOTAL	17	100%

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	FREQUÊNCIA	%
Departamento de Saúde	6	35,29
Departamento de Educação e Desporto	1	5,89
Departamento de Obras	4	23,52
Departamento de Assistência Social e Habitação	1	5,89
Departamento de Tributação	1	5,89
Sem identificação do departamento	4	23,52
TOTAL	17	100%

ASSUNTOS DEMANDADOS NO MUNICÍPIO DE QUINZE DE NOVEMBRO

TIPO DEMANDA	DEPARTAMENTO MUNICIPAL	ASSUNTO
Reclamação	Departamento de Saúde	- Reclamação sobre os atendimentos de Ginecologista e Pediatria serem apenas por agendamento e quando o atendimento é feito por clínico geral este acaba não executando os procedimentos.
	Sem identificação	- Relato sobre cachorros, sem especificação do assunto.
	Departamento de Saúde	- Verificação de alterações de dados cadastrais no sistema e-SUS e pedido de providências. - Pedido para realização de limpeza na frente do Posto de Saúde.
	Departamento	- Pedido de averiguação dos motivos dos danos



Solicitação	Obras	causados em veículo Kombi, placa INI 3178.
	Sem identificação	<ul style="list-style-type: none">- Pedido de providências sobre a situação de cachorros latindo no período da noite e de galos e garnisés sendo criados no perímetro urbano.- Solicitação de informação de endereço.- Solicitação de informações sobre a política de arquivamento dos documentos da Prefeitura em geral.
Denúncia	Departamento de Saúde	<ul style="list-style-type: none">- Funcionário contratado em processo seletivo, levando lixo odontológico produzido em seu consultório para ser descartado junto com o da prefeitura. Não cumprimento de horário do mesmo funcionário.- Denúncia sobre a utilização do COMAJA para pagamentos de exames para pessoas de grande poder aquisitivo.- Não cumprimento de horário de funcionária do Posto de Saúde Sede Aurora.
	Departamento Assistência Social	- Funcionário com sinais de embriaguez. Faltas injustificadas, ausências durante o horário de expediente.
	Departamento de Educação	- Suposto caso de nepotismo na Secretaria de Educação.
	Departamento de Obras	<ul style="list-style-type: none">- Funcionário estaria supostamente ganhando propina para a compra de pneus, não fazendo orçamentos na contratação direta e nem solicitando processo de licitação.- Furto de diesel.- Funcionário estar supostamente utilizando equipamentos do setor de obras para plantio de lavoura própria.
Elogios	Departamento de Tributação	- Parabenização sobre a implantação do AR Cidadão.



IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

	QUANTIDADE	%
Identificação do usuário	6	35,30
Sem identificação do usuário	11	64,70
TOTAL	17	100%

FERRAMENTAS UTILIZADAS NAS MANIFESTAÇÕES

	QUANTIDADE	%
Urna	11	64,70
Termo (presencial)	3	17,65
Online	3	17,65
TOTAL	17	100%

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 2021 foram adotadas medidas de arquivamento, abertura de sindicância, reuniões com usuário, servidor público e responsável pelo departamento ao qual tem a manifestação.

PROVIDÊNCIA	QUANTIDADE	%
Reuniões	9	52,94
Sindicância	1	5,89
Arquivamento	7	41,17
TOTAL		100%

RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

No referido relatório de gestão de 2021 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 alcançado 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 é de fácil resolutividade, sem muito dispêndio de tempo por parte da administração municipal para saná-las, bastando fortalecer junto aos funcionários a 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

Solange Willinghoefer

Central Recursos Humanos

Giovani Ramaje

Central Recursos Humanos