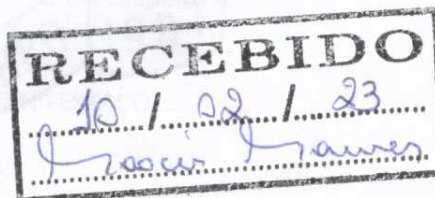




**PREFEITURA MUNICIPAL
DE QUINZE DE NOVENBRO**
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO 2022
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 NOVENBRO-RS



OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE QUINZE DE NOVENBRO/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 Lei Municipal nº 2.409/2019 traz em seu art. 3º que a Ouvidora-Geral do Poder Executivo é vinculada ao Departamento Municipal de Finanças, como órgão responsável e que possui como 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 são: Giovani Augusto Ramaje, Paulo Roberto Scheffler e Solange Willinghoefer, sendo 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;
- 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	PERCENTUAL
Reclamações	09	50%
Denúncias	05	27,77%
Sugestões	-	-
Elogio	01	5,56%
Solicitação	03	16,67%
TOTAL	18	100%

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
Departamento de Saúde	05	27,77%
Departamento de Educação e Desporto	07	38,88%
Departamento de Obras	03	16,66%
Departamento Administrativo	02	11,11%
Sem identificação departamento	01	5,55%
TOTAL	18	100%



ASSUNTOS DEMANDADOS NO MUNICÍPIO DE QUINZE DE NOVOEMBRO

TIPO DEMANDA	DEPARTAMENTO MUNICIPAL	ASSUNTO
Reclamação	Departamento de Saúde	- reclamação sobre a entrega de medicações, especialmente as de uso controlado. - reclamação quanto ao atendimento no Posto de Saúde Central. - críticas ao número de reuniões e compromissos dos servidores do Posto de Saúde Central.
	Departamento de Educação e Desporto	- quatro reclamações quanto ao modo de condução de um dos motoristas responsável pelo transporte escolar. - reclamação quanto à forma que estavam sendo conduzidos os atendimentos psicológicos na EMEI Pequeno Polegar e Posto de Saúde Central.
	Departamento Administrativo	- reclamação quanto à atenção dada aos pedidos realizados pela população ao prefeito, vice-prefeito e secretariado.
Solicitação	Departamento de Obras	- pedido de providências quanto ao asfalto da entrada do loteamento do Passo do Lagoão.
		- pedido de informações sobre o tratamento e a distribuição da água do Município.
		- solicitação de esclarecimentos a cerca da possibilidade de ocorrer pagamento de propina em algum setor da Prefeitura Municipal.
Denúncia	Departamento de Saúde	- denúncia sobre troca de medicamentos na Farmácia do Posto de Saúde Central.
	Departamento Administrativo	- denúncia referente à situação entre estagiários e servidor.
	Departamento de Educação	- denúncia sobre suposto caso de <i>bullying</i> na Escola Progresso. - denúncia referente à quebra do vidro lateral do carro de uma das funcionárias da EMEI Pequeno Polegar.
	Sem identificação	- denúncia referente a animais em situação de abandono.
Elogios	Departamento de Saúde	- agradecimentos ao trabalho realizado no Posto de Saúde Central.



IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

	Quantidade	Percentual
Identificação do usuário	9	50%
Sem identificação do usuário	9	50%
TOTAL	18	100%

FERRAMENTAS UTILIZADAS NAS MANIFESTAÇÕES

	Quantidade	Percentual
Urna	13	72,22%
Termo (presencial)	4	22,22%
Online	1	5,56%
TOTAL	18	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 2022 foram adotadas medidas de arquivamento, abertura de sindicância, reuniões com usuário, servidor público e responsável pelo departamento ao qual tem a manifestação.

PROVIDÊNCIA	Quantidade	Percentual
Reuniões	05	27,78%
Sindicância	01	5,56%
Arquivamento	12	66,66%
TOTAL	18	100%

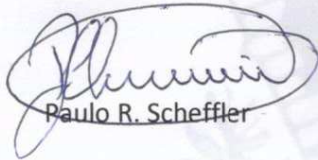
RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

No referido relatório de gestão de 2022 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.

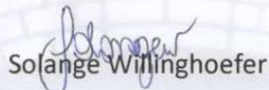


A melhoria do serviço público é um processo contínuo e que deve ser alcançado pelos órgãos públicos, buscando atender sempre de forma adequada e transparente aos usuários do sistema.

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