



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



**Rota
das
Terras**
ENCANTADAS
Encantos, contos e histórias
do povo gaúcho

RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO 2024
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 NOVOEMBRO-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 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 Tatsch 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;

**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





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 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 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	08	40%
Denúncias	05	25%
Sugestões	00	00
Elogio	02	10%
Solicitação	05	25%
TOTAL	20	100%

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
Departamento de Saúde	08	40%
Departamento de Educação e Desporto	05	25%
Departamento de Obras	04	20%
Conselho Tutelar	01	05%
Outros	02	10%
TOTAL	20	100%



ASSUNTOS DEMANDADOS NO MUNICÍPIO DE QUINZE DE NOVOEMBRO

TIPO DEMANDA	DEPARTAMENTO MUNICIPAL	ASSUNTO
Reclamação	Departamento de Saúde	<ul style="list-style-type: none">- Reclamação quanto ao atendimento de determinada servidora da UBS Central.- Reclamação a respeito dos encaminhamentos ao serviço de oftalmologia via SUS.- Reclamação quanto à demora no atendimento do Posto de Saúde.- Reclamação quanto à execução dos serviços de limpeza de determinada servidora do Departamento de Saúde.- Reclamação a respeito do atendimento de determinada servidora, especialmente na aplicação de soro.- Reclamação quanto a focos de mosquito <i>aedes aegypti</i> na localidade de Sede Aurora.
	Conselho Tutelar	<ul style="list-style-type: none">- Reclamação quanto ao atendimento do telefone do Conselho Tutelar.
	Outros	<ul style="list-style-type: none">- Reclamação quanto ao valor cobrado pelos serviços de táxi.
Solicitação	Departamento de Educação e Desporto	<ul style="list-style-type: none">- Solicitação de providências quanto a servidor lotado no Departamento de Educação.- Solicitação de providências quanto à apresentação de atestado de determinado servidor lotado no Departamento de Educação.- Solicitação de providências quanto à informação de mau uso de bem público.- Solicitação para averiguar dano ocorrido durante viagem em veículo do Departamento de Educação.
	Departamento Obras, Viação e Urbanismo	<ul style="list-style-type: none">- Solicitação de remoção de galhos e entulhos, substituição de lâmpada queimada e limpeza da área verde.
Denúncia	Departamento de Obras, Viação e Urbanismo	<ul style="list-style-type: none">- Denúncia sobre funcionário estar bebendo durante o expediente e ter jogado lixo em terreno.- Denúncia sobre suposta ameaça de um servidor para com outro, empregando um facão.- Denúncia sobre suposta ameaça de um servidor para com outro, utilizando uma faca.
	Departamento de Educação e Desporto	<ul style="list-style-type: none">- Denúncia sobre esquecimento de criança dentro do transporte escolar.

J.P.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



	Departamento de Saúde	- Denúncia sobre suposta negligência médica.
Elogio	Departamento de Saúde	- Elogio quanto à implantação do plantão do Posto de Saúde.
	Outros	- Elogio quanto ao plantão da Sociedade Hospitalar de Quinze de Novembro.
Sugestão	-	-

IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

	Quantidade	Percentual
Identificação do usuário	15	75%
Sem identificação do usuário	05	25%
TOTAL	20	100%

FERRAMENTAS UTILIZADAS NAS MANIFESTAÇÕES

	Quantidade	Percentual
Urna	07	35%
Termo (presencial)	06	30%
Online	07	35%
TOTAL	20	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 2024 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	03	15%
Arquivamento	09	45%
Sindicâncias	05	25%
Outros	03	15%
TOTAL	20	100%

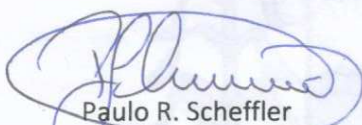



RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

No referido relatório de gestão de 2024 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