

**Relatório de Atividades da**  
**Ouvidoria do Município de**  
**Nova Erechim 2019**

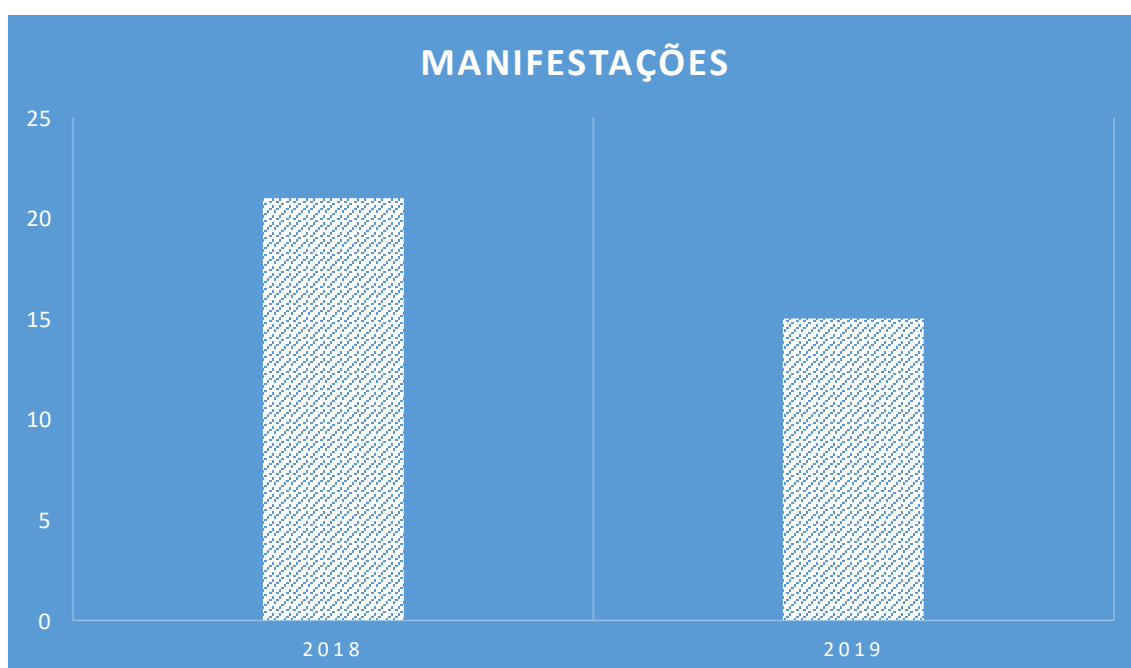
## I. Introdução

A Ouvidoria do Município de Nova Erechim iniciou seus trabalhos em outubro de 2017 e desde então está vinculada à Controladoria Interna do Município. A implantação se deu para atender à Portaria Interministerial nº 424, de 30 de dezembro de 2016, que obriga todos os órgãos que recebam recursos federais a disporem de uma ouvidoria para que o cidadão possa cadastrar e acompanhar manifestações.

A Ouvidoria é mantida por meio do sistema e-Ouv, e está acessível a qualquer pessoa no sítio oficial do Município. O sistema foi desenvolvido pela Controladoria Geral da União - CGU e disponibilizado gratuitamente ao Município.

Atualmente a ouvidoria municipal aceita 5 tipos de manifestação: sugestões, reclamações, elogios, pedidos de informação e denúncia. Dado o tamanho diminuto da estrutura organizacional da Administração Pública, quando é recebida alguma manifestação, o servidor responsável pela controladoria dá os encaminhamentos necessários.

A Ouvidoria Municipal recebeu quinze manifestações no exercício de 2019, contra vinte e uma no ano anterior. Em números percentuais, isso representa uma diminuição de vinte e oito, vírgula cinquenta e sete pontos percentuais no número de atendimentos.



## II. Dados Estatísticos Gerais do Ano de 2019

Durante o ano a maioria das manifestações foi direcionada Secretaria de Obras, Transportes e Serviços Públicos, com 8(oito) manifestações. A Secretaria de Saúde teve três manifestações, a de Administração, Finanças e Planejamento teve duas manifestações e a Secretaria de Educação, Cultura e Esporte uma manifestação. As demais secretarias não foram demandadas no período.



Dado relevante é que das oito manifestações recebidas pela Secretaria de Obras, Transportes e Serviços Públicos, cinco se referiam à qualidade da água fornecida aos munícipes. O fornecimento de água potável é serviço essencial, e o fato de o serviço ter sido terceirizado, não impede nem exime a obrigação do Município de fiscalizar a qualidade do serviço prestado.

### III. Dos tipos de manifestação

Durante o exercício foram recebidos 4 dos 5 tipos possíveis de manifestação: sete comunicações, quatro reclamações, duas denúncias e duas solicitações. Novamente não foram registrados elogios



### IV. Considerações Gerais

No desempenho das atividades de ouvidoria a maior dificuldade encontrada foi a demora, ou mesmo ausência de uma resposta formal dos responsáveis pela área demandada.

Algo que demanda conhecimento de todos os servidores, não apenas daqueles envolvidos nas atividades de ouvidoria, mas principalmente daqueles que são demandados, é que o sigilo sobre a identidade do demandante é um direito assegurado tanto pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação, e pela Lei 13.460, de 26 de Junho de 2017 – Participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da Administração Pública. A manifestação recebida deve ser adequadamente tratada, independentemente da autoria ou do conteúdo dela.

Devido à estrutura enxuta da Administração Pública Municipal a cultura vigente é a da comunicação verbal. Porém, as exigências legais de documentação dos atos e fatos administrativos, o aumento na fiscalização externa e o princípio da impessoalidade da Administração, todas as ações administrativas devem ser documentadas, de forma que qualquer interessado que consultar os documentos relativos à eles tenha acesso à informação completa.

Existiram manifestações nas quais foi constatada má-fé do usuário, e estas foram prontamente rechaçadas. Embora ao Ouvidor não caiba um juízo de valor sobre a matéria da manifestação, a este cabe analisar a razoabilidade e boa-fé da mesma.

A Ouvidoria é uma ferramenta importante de acesso à informação e de avaliação das atividades desenvolvidas pelo poder público no Município, assim é necessário que os servidores envolvidos nas atividades desta participem de capacitações contínuas, de modo a assegurar a qualidade do atendimento prestado.

Apesar do eventual desvirtuamento da função da Ouvidoria por parte de alguns, esta tem uma função muito importante no processo de transparência, cidadania e fiscalização social, assim, seu papel deve ser fortalecido e não diminuído.

## V. Recomendações

Após o acompanhamento das atividades e elaboração do presente relatório, entendeu-se conveniente e oportuno apresentar as seguintes recomendações:

1. Recomendar aos Senhores Gestores que observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos na Lei 12.527/2011;
2. Recomendar ao Senhor Prefeito, em exercício, e aos responsáveis pela Secretaria de Obras, Transportes e Serviços Urbanos o acompanhamento, e eventual auditoria qualitativa, no serviço de fornecimento de água potável à população;
3. Recomendar ao Senhor Prefeito, em exercício, a adoção de uma agenda permanente de qualificação dos servidores envolvidos na atividades de ouvidoria, possibilitando a participação destes em qualificações oferecidas por órgãos externos, em especial as ofertadas pela Controladoria Geral da União – CGU.
4. Recomendar ao Senhor Prefeito, em exercício, a designação formal dos Ouvidor do Município.

Sem mais.

Nova Erechim, 31 de janeiro de 2020.

Karine Knakiewicz  
Controladora Interna