

Ano de
2023

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria



PREFEITURA DE
TRÊS PASSOS

Elaborado por: Elenara de Oliveira Frizzo,
Assessora de Ouvidoria e Relacionamento

Esta publicação atende à Lei Federal nº 13.460/2017
Gestão Municipal 2021/ 2024

Prestação de contas à comunidade

O presente documento refere-se ao Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, que tem o objetivo de prestar contas do trabalho realizado pelo órgão municipal no que tange às manifestações registradas pelos cidadãos referentes ao serviço público prestado pela Prefeitura Municipal de Três Passos.

Uma obrigação imposta às Ouvidorias pela Lei Federal nº 13.460/2017, este relatório apresenta o tratamento das manifestações recebidas no ano de 2023, sendo elaborado pelo responsável do órgão, que sistematizou os principais dados de interesse público e, assim, prestando contas à população.

A Ouvidoria tem a incumbência de receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários dos serviços públicos.

Formas de Acesso à Ouvidoria



FALE CONOSCO

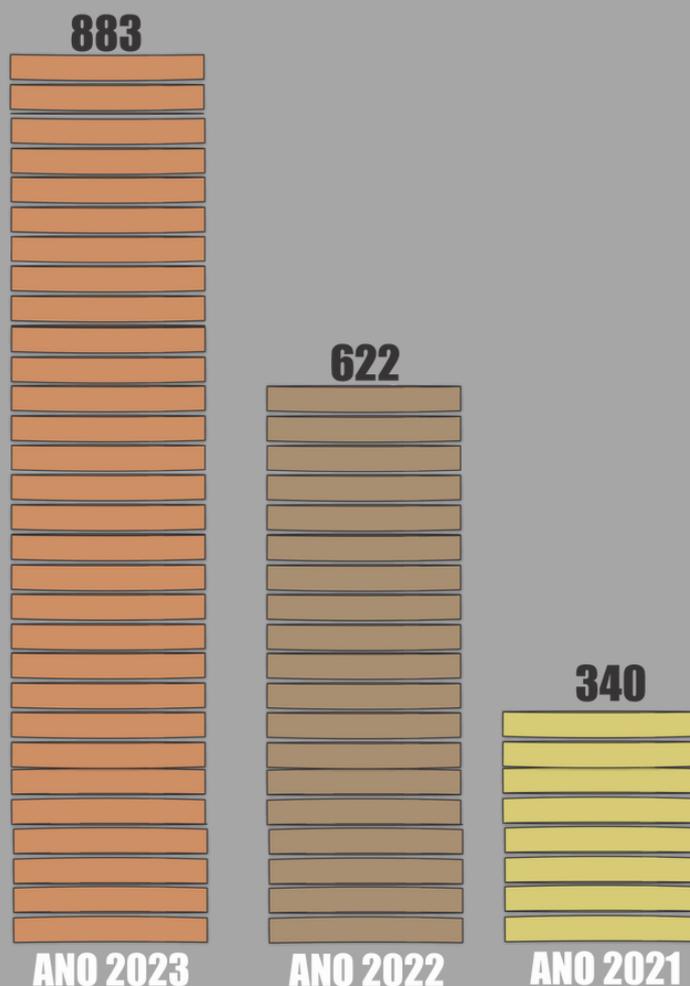
-  Encaminhe sua demanda através do e-mail da Ouvidoria: ouvidoria@trespassos-rs.com.br
-  Venha pessoalmente na Ouvidoria, estamos estabelecidos junto a [Prefeitura Municipal](#), (Rua Salgado Filho, 125)
-  A Ouvidoria atende de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h30min e das 13h30min às 17h30min ligue: [\(55\) 999 790 444](tel:(55)999790444)
-  Você também pode enviar uma mensagem através do WhatsApp da Ouvidoria: [\(55\) 999 790 444](https://wa.me/55999790444)
-  Pelo site da Prefeitura www.trespassos.rs.gov.br acessando o [sistema e-Ouv](#)
-  Pelo NUBLA Atendimento, acessado pelo Whats [\(55\) 3522-0400](tel:(55)3522-0400), em que de forma intuitiva a pessoa seleciona o serviço desejado.

Número de manifestações recebidas

Em consulta aos documentos de controle de demandas, no período de janeiro de 2023 a dezembro de 2023, a Ouvidoria Municipal registrou 883 manifestações relativas aos serviços públicos prestados pelo Município.

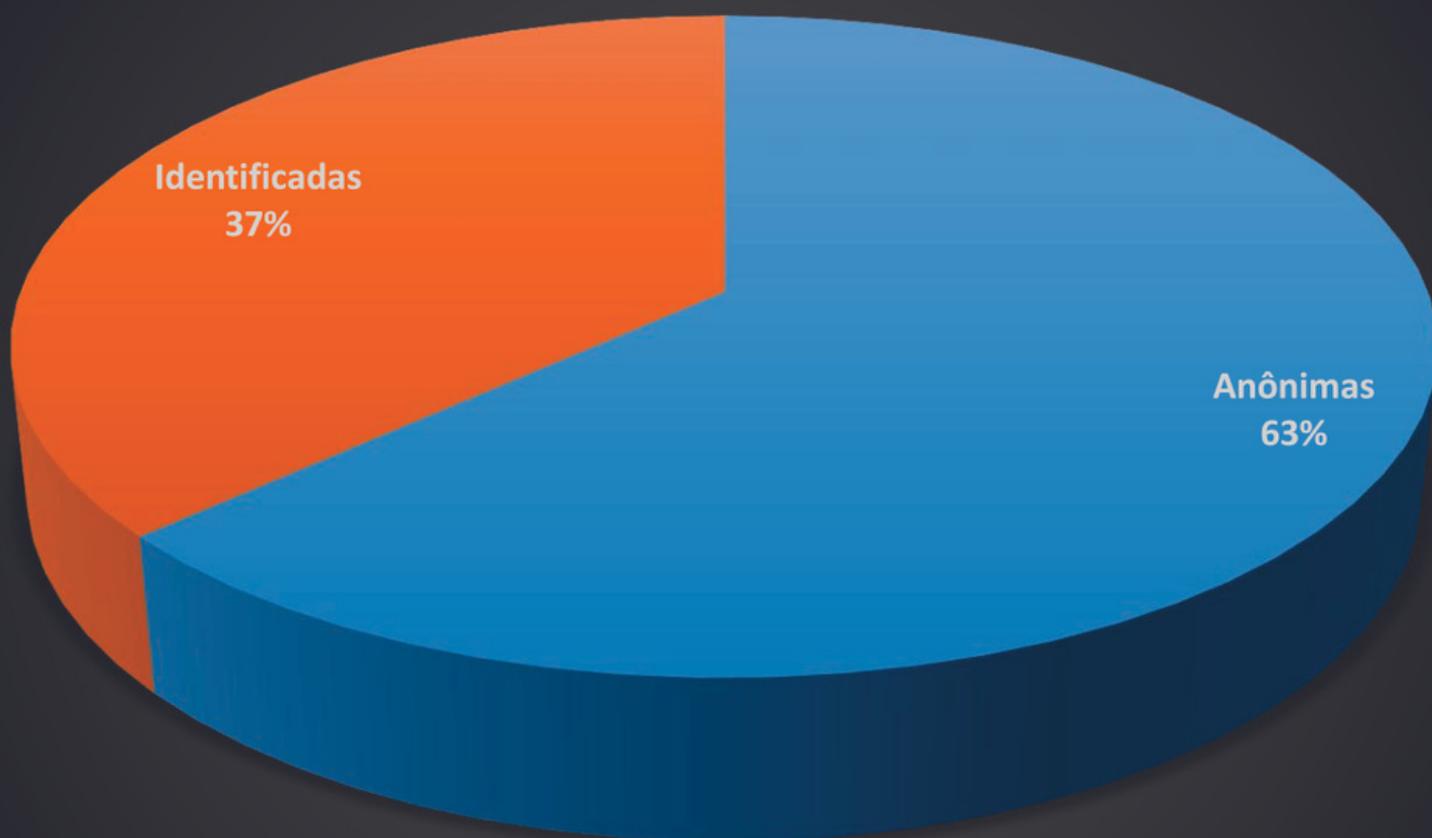
Do total, 646 foram formalizadas e encaminhadas aos órgãos competentes para as devidas providências. Tratamos diretamente com os setores responsáveis 145 demandas que versavam sobre Iluminação Pública e, outras 92, referente ao recolhimento de lixo. O intuito, neste tratamento, foi agilizar o serviço prestado.

Destacamos aqui, um comparativo do número de demandas recebidas nos anos de 2021, 2022 e 2023.



Identidade das manifestações recebidas

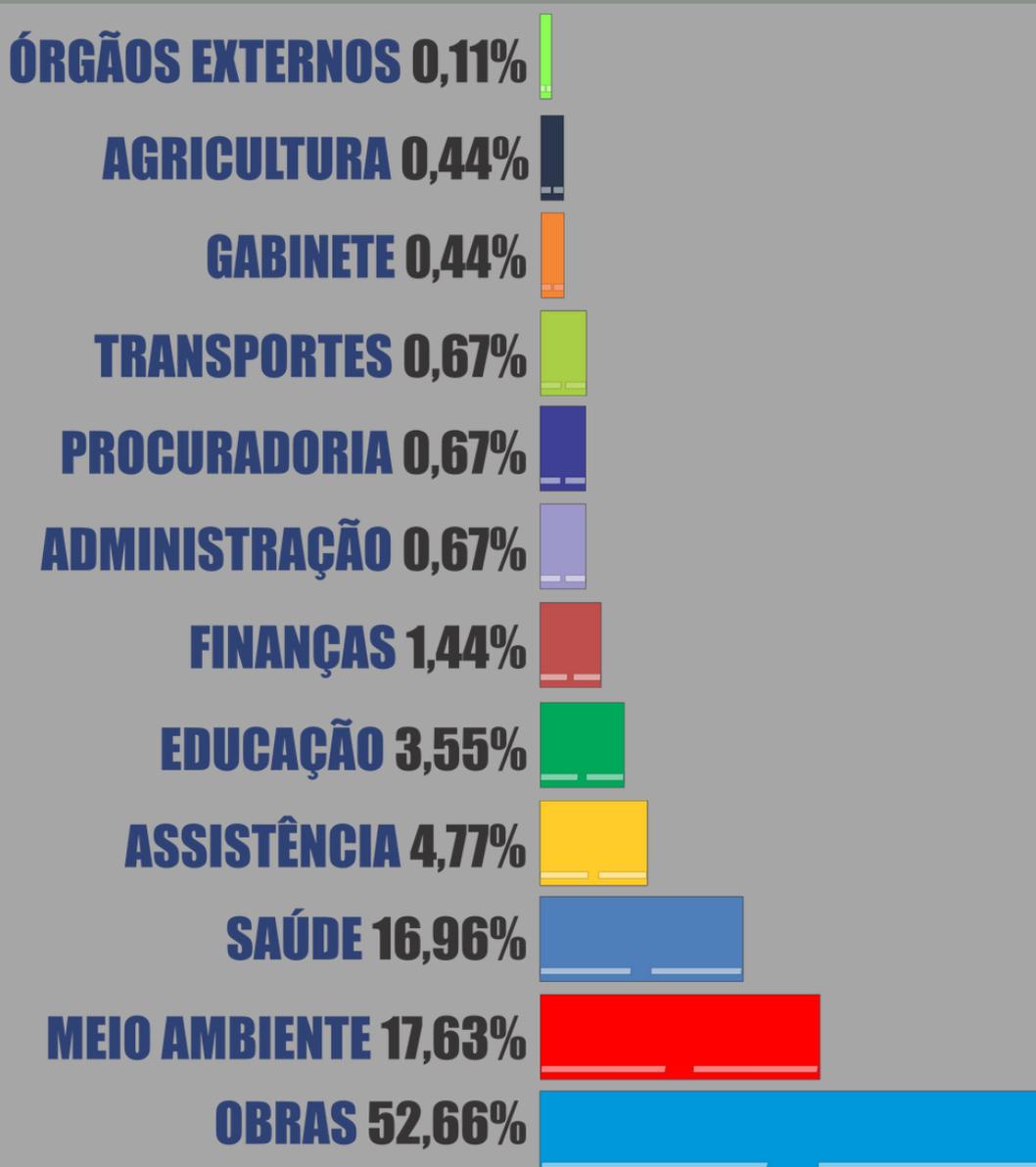
Das manifestações recebidas, 558 foram registradas de forma anônima e 325 foram identificadas. Compete a Ouvidoria de Três Passos, de acordo com o art. 3º, X, da Lei nº 5252/2017, manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes. O cidadão poderá optar por sua manifestação ser identificada ou anônima. Confira o percentual recebido de cada tipo!



Distribuição das Demandas

A Secretaria Municipal de Obras e Viação (SMOV) foi a que recebeu o maior número de manifestações

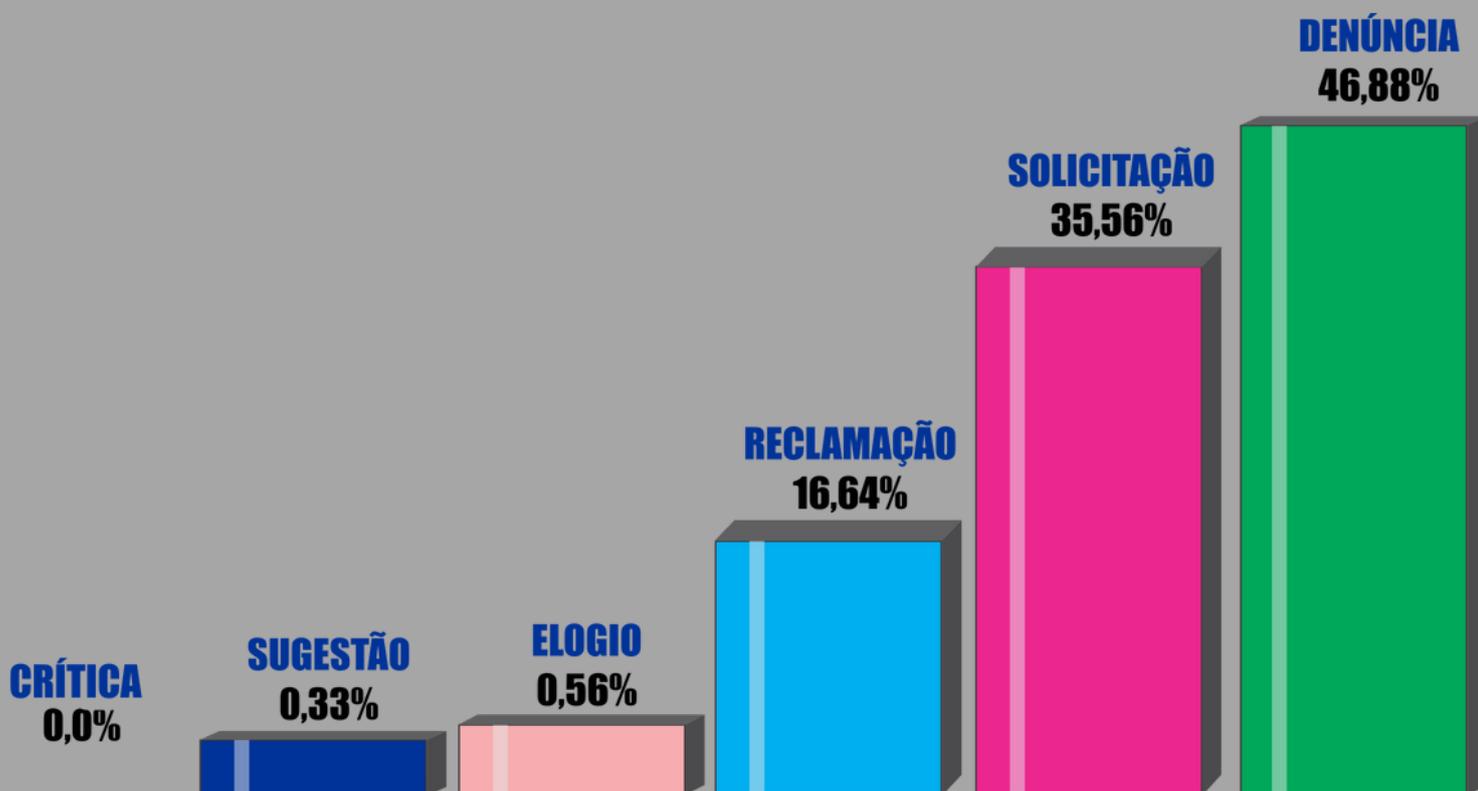
As 883 demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal, após análise, foram encaminhadas às Secretarias responsáveis que distribuíram aos setores competentes. Em 2023, a Secretaria Municipal de Planejamento e a Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Inovação não receberam demandas. Já à Secretaria Municipal de Obras e Viação foram direcionadas 475 manifestações do total. Confira o gráfico com os percentuais de cada órgão!



Classificação das manifestações recebidas

A maior incidências foram de denúncias (414), seguido de solicitações (314), reclamações (147) e assim por diante

A Ouvidoria de Três Passos recebe manifestações de acordo com as categoriais operacionais previamente definidas no art. 3º da Lei nº 5252/2017, comunicadas verbal ou por escritas conforme as classificações a seguir. O número de demandas recebidas, em 2023, para cada classificação foi a seguinte:

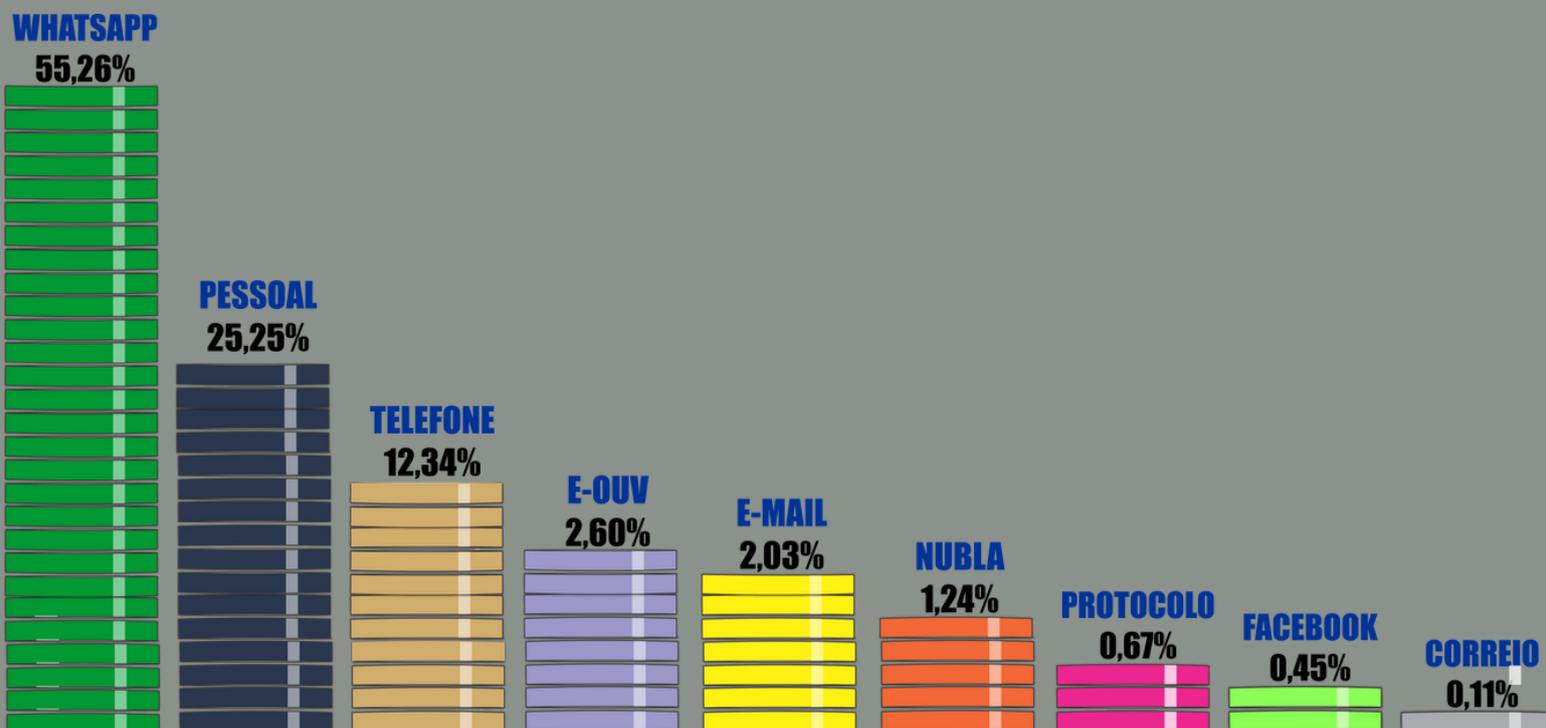


Manifestações por formas de acesso

O atendimento via WhatsApp ainda foi o mais procurado com 488 contatos, seguido do pessoal 223

As formas de prestação de serviço são variadas e abrangem canais de comunicação específicos. No ano de 2023, mais uma forma de acesso foi disponibilizada ao cidadão: a Nubla, que consiste em uma forma de atendimento mais rápido e intuitivo, em que o cidadão faz contato escolhendo a opção “Ouvidoria” ao acessar o número geral da Prefeitura (55) 3522-0400.

Confira as formas de acesso das manifestações recebidas!

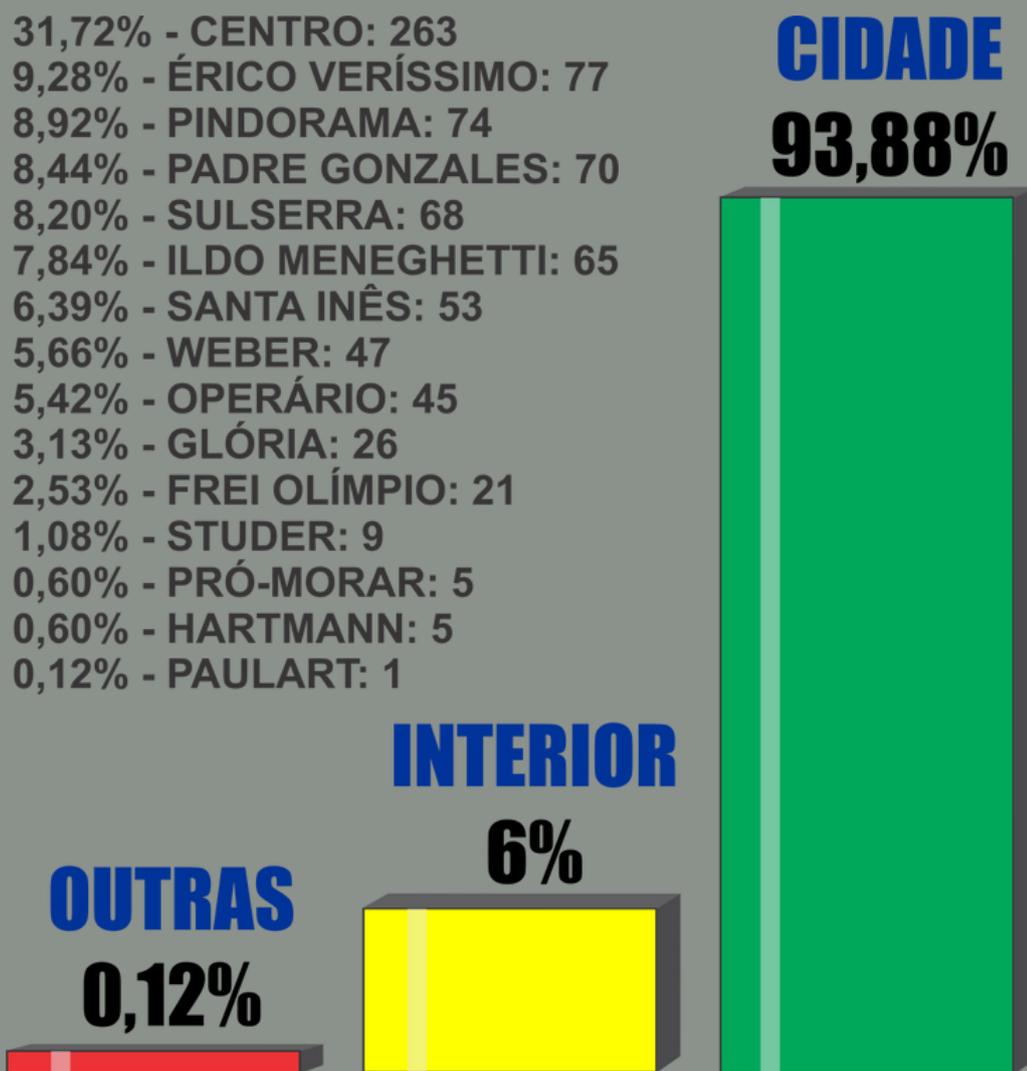


Origem das manifestações recebidas

Classificamos a origem das demandas em Cidade e Interior para termos o controle de qual área há mais incidências de manifestações, se urbana ou rural.

Demandas da Cidade foram tratadas 829, sendo que, destas, o Bairro Centro foi o que registrou mais manifestações, 263; seguido do Bairro Erico Verissimo, 77.

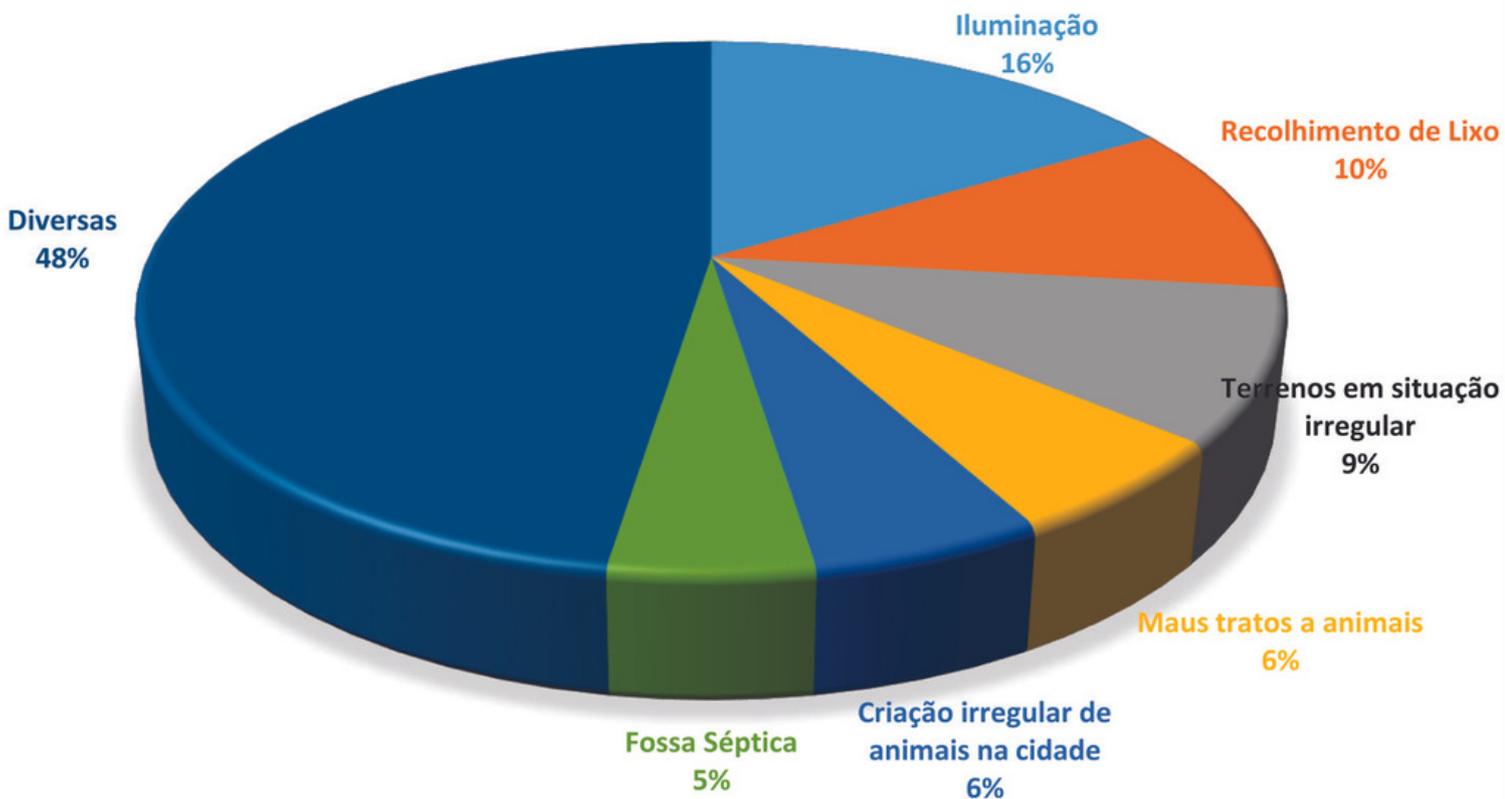
Das localidades do interior tratamos 53 demandas, destas, 12 foram da comunidade de Bela Vista, 05 em Boa Vista da Romana e 04 em Árvores Seca. Já os demais registros são distribuídos em outras localidades, mas nada expressivo.



Principais assuntos das demandas formalizadas

As manifestações registradas abrangem diversos temas, que perpassam as mais variadas áreas de Governo. Neste sentido, elencamos os seis principais assuntos com a maior incidência de demandas no ano de 2023.

Iluminação Pública foi o assunto com maior número de solicitações recebidas, somando 145; seguido de Recolhimento de Lixo, com 92 reclamações; Terrenos em situação irregular, 82 demandas; Maus Tratos a Animais, 52 denúncias formalizadas; e assim, por diante, conforme percentual que pode ser verificado abaixo.



Resolutividade das manifestações registradas

As manifestações registradas pela Ouvidoria foram tratadas e distribuídas aos setores competentes, que de acordo com a Lei nº 13.460/2017, art. 16, têm um prazo de resposta das providências adotadas para resolver a questão.

Neste contexto, analisamos as 883 manifestações recebidas por este órgão, destas, 824 foram resolvidas e respondidas ao cidadão, 52 ficaram pendentes a resolver e 7 foram parcialmente resolvidas.

As demandas parcialmente resolvidas são aquelas encaminhadas para os setores, inclusas em cronogramas, em processo de fiscalização ou com ações provisórias até a realização de algo mais efetivo.

Confira o percentual de resolutividade no gráfico abaixo!



Conclusão do Relatório

Faz-se necessário algumas considerações quanto ao observado

A análise do referido Relatório Anual de Gestão cumpre a Lei Federal nº 13.460/2017, inciso I ao IV, art. 15, informando que esta Ouvidoria recebeu 883 manifestações.

Verificamos que os motivos principais das demandas são relacionados a iluminação pública, recolhimento de Lixo, terrenos em situação irregular no perímetro urbano, maus tratos a animais, criação irregular de animais na cidade, vazamento de fossa séptica e recebimento irregular de benefício, respondendo por quase a metade das demandas recebidas.

Os pontos recorrentes das manifestações recaem sobre a iluminação pública e o recolhimento de lixo urbano, assuntos este, que apesar de registrarem o maior número de solicitações e reclamações, têm uma boa resolutividade. Um dos pontos positivos, é que a Ouvidoria não formaliza este tipo de demanda, mas, sim, trata diretamente com os setores responsáveis para que haja agilidade na resolução.

Levando em consideração o alto número de demandas, observamos que o serviço público oferecido ao cidadão tem buscado ser mais resolutivo, uma vez que 93% das demandas foram resolvidas, 1% parcialmente solucionadas, dessa forma restando somente 6% a resolver.

Importante destacar que, diante do exposto, verificamos que a Ouvidoria do Município se mostra um importante canal de participação social, buscando realizar uma gestão pontual de cada uma das manifestações dos cidadãos e, pelos números, mais uma vez, superou as projeções em volume de atendimentos, em relação a anos anteriores.



Recomendações à Gestão Municipal

Contribuições para melhorar o serviço público

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria aponta algumas recomendações importantes que irão contribuir para melhorar a qualidade dos serviços e atenção que deve ser dada ao cidadão.

Recomendamos agilidade e eficiência na resposta das manifestações de ouvidoria. Assim, reforçamos a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta às manifestações de ouvidoria, uma vez que são estipulados pela Lei Federal, 13.460/2017, art. 16, buscando processar de forma rápida a análise e fornecer as respostas no menor tempo possível, para não comprometer a fundamentação e a qualidade do trabalho.

Recomendamos mais atenção, em alguns casos, na devolutiva dada à Ouvidoria, pois alguns têm vindo com respostas superficiais, inadequadas, comprometedoras e mesmo diversas do objeto de questionamento dos munícipes, obrigando-nos retorná-los à origem para esclarecimentos. Importante ressaltar, as respostas são informadas ao cidadão conforme a recebemos.

Ressaltamos que a Ouvidoria atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão, servindo os dados aqui apresentados para esta finalidade.





Ciente dos termos do presente relatório, em cumprimento ao artigo 15 da Lei Federal nº 13.460/ 2017, determino a sua disponibilização no site oficial da Prefeitura Municipal de Três Passos:

Arlei Luis Tomazoni
(Prefeito Municipal de Três Passos)

Prefeitura Municipal de Três Passos
Av. Santos Dumont, 75, Centro, Três Passos/RS
CEP 98.600-000