



**MUNICÍPIO DE TEUTÔNIA
GABINETE DO PREFEITO
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
EXERCÍCIO 2019**

A Ouvidoria-Geral do Município de Teutônia/RS, nos termos dispostos na Lei Municipal nº 5176, de 16 de Maio de 2019, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2019, em cumprimento às suas atribuições.

A Ouvidoria-Geral do Município foi criada por meio da Lei nº 5176 de 16 de maio de 2019, a qual regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13460, de 26 de junho de 2017.

No período desde a sua criação até o dia 31/12/2019 a Ouvidoria-Geral recebeu 942 manifestações, sendo 907 encaminhadas para os setores responsáveis e 35 recusadas, pois eram referentes a: questões já resolvidas, que não competiam à Prefeitura, que faltavam informações e feitas em duplicidade.

A categoria de manifestação mais recebida foi a Solicitação, 791 vezes. A Tabela 1 mostra as manifestações divididas por categorias, a sua quantidade e a porcentagem relativa ao total.

Tabela 1 – Manifestações por categoria

Categoria	Quantidade	% Relativa ao Total
Solicitação	791	83,97%
Denúncia	103	10,93%
Reclamação	30	3,18%
Sugestão	14	1,49%
Elogio	4	0,42%
Total	942	100%

A Secretaria de Obras, Viação e Transportes foi a que mais recebeu manifestações, com 760. A Tabela 2 exibe as manifestações por Secretaria e a porcentagem relativa ao total.

Tabela 2 – Manifestações por secretaria

Secretaria	Quantidade	% Relativa ao Total
Obras, Viação e Transportes	760	80,68%
Agricultura e Meio Ambiente	94	9,98%
Ouvidoria	35	3,72%
Planejamento	22	2,34%
Fazenda	9	0,96%
Juventude, Cultura, Esporte e Lazer	6	0,64%
Saúde	6	0,64%
Administração	5	0,53%
Educação	4	0,42%
Assistência Social	1	0,11%
Total	942	100%

Observando a Tabela 3, é possível perceber que o Bairro Canabarro foi o que mais registrou manifestações, com 350, o que representa 37,15% do total de registros. Essa grande quantidade pode ser considerada normal, já que Canabarro é o maior bairro da cidade.

Tabela 3 – Manifestações por bairro

Bairro	Quantidade	% Relativa ao Total
Canabarro	350	37,15%
Centro Administrativo	133	14,12%
Languiru	127	13,48%
Teutônia	118	12,53%
Alesgut	94	9,98%
Boa Vista	36	3,82%
Autom. mapa ou Outra Cidade	17	1,80%
Linha Harmonia	14	1,49%
Linha Germano	11	1,17%
Posses	10	1,06%
Linha Pontes Filho	7	0,74%
Linha São Jacó	6	0,64%
Linha Franck	5	0,53%
Linha Ribeiro	4	0,42%
Linha Clara	3	0,32%
Linha Capivara	2	0,21%
Linha Catarina	2	0,21%
Linha Gamela	1	0,11%
Linha Wink	1	0,11%
Travessão	1	0,11%
Total	942	100%

Analisando os tipos de manifestações, pode-se observar na Tabela 4, que a manifestação mais recebida é referente a arrumação de lâmpadas da iluminação pública, informando que as mesmas estão apagadas durante a noite, com 453 registros, o que representa 48,09% das manifestações.

Tabela 4 – Manifestações por tipo

Tipo	Quantidade	% Relativa ao Total
Lâmpada apagada a noite	453	48,09%
Recolhimento de entulho	90	9,55%
Instalação de Luminária	67	7,11%
Recolhimento de galhos	63	6,69%
Recolhimento de móveis	35	3,72%
Lâmpada ligada durante o dia	29	3,08%
Maus tratos a animais	28	2,97%
Denúncia em Geral	21	2,23%
Limpeza de terreno baldio	20	2,12%
Reclamação em Geral	13	1,38%
Solicitação em geral	13	1,38%
Animais em zona urbana	12	1,27%
Buraco nas vias	11	1,17%
Dúvidas em Geral	9	0,96%
Roçada	9	0,96%
Capoeira em perímetro urbano	8	0,85%
Bueiro quebrado	7	0,74%
Invasão de área verde	6	0,64%
Sugestão em geral	6	0,64%
Colocação de lixo em terreno baldio	5	0,53%
Denúncia de desmatamento	5	0,53%
Fiscalização de estabelecimentos	4	0,42%
Animais na via	3	0,32%
Esgoto a céu aberto	3	0,32%
Maus tratos a animais (Tipo Removido)	3	0,32%
Obra irregular	3	0,32%
Placa de sinalização quebrada	3	0,32%
Buraco na calçada	2	0,21%
Empresa sem licença	2	0,21%
Faixa de pedestre inexistente/apagada	2	0,21%
Calçada obstruída	1	0,11%
Denúncia de vendedor ambulante	1	0,11%
Equipamento público danificado	1	0,11%
Informações sobre pagamento do IPTU	1	0,11%
Patrolamento de rua	1	0,11%
Ponto de ônibus danificado	1	0,11%
Pontos de Embarque de ônibus escolar	1	0,11%
Total	942	100%

O grande número de registros referente ao serviço de iluminação pública pode ser considerado normal, já que é um serviço realizado pela Secretaria de Obras, Viação e Transportes, e sempre houve grande procura pelo mesmo. Optou-se pelo registro na Ouvidoria do Município para que houvesse maior controle sobre o serviço, facilitando a transmissão de informação entre os servidores e também, para que o munícipe possa ter informações referentes a sua solicitação, já que é um tipo de manifestação recorrente.

Para tentar sanar ou diminuir as solicitações referentes ao serviço de iluminação pública, a Administração Municipal fez uma ação, onde o Secretário de Obras, Viação e Transporte, passou durante a noite e marcou os postes onde as lâmpadas estavam apagadas, facilitando assim para que a equipe responsável por esse serviço trocasse essas lâmpadas durante o dia em seu expediente.

Referente às providências tomadas pela administração pública nas soluções apresentadas, pode-se afirmar que todas as manifestações receberam resposta, exceto as registradas anonimamente, pois não havia contato do manifestante.

Vale ressaltar que os meios para o registro de uma manifestação na Ouvidoria-Geral do Município são diversos: por telefone, no 3762-7740; por e-mail, no endereço ouvidoria@teutonia.rs.gov.br; no site da Prefeitura, na aba Ouvidoria, que encaminha o acesso à Plataforma Fiscale; pelo Aplicativo Fiscale, ou pessoalmente, na sala 46 da Prefeitura.

Teutônia, 30 de Janeiro de 2020

Diego Camargo Hobus
Responsável pela Ouvidoria-Geral