Relatório de Atividades 2023 Ouvidoria Município São Valentim – RS

O sistema de ouvidoria geral do Município de São Valentim, criado pelo decreto de nº 338/2019 de 14 de junho de 2019, na forma do artigo 16º, vem informar o relatório de suas atividades referente ao período de (01/01/2023 a 31/12/2023):

Comunicação	**51**	Demanda	Ações
Servidor sócio de empresa de combustíveis participando de licitação	1	Servidor sócio de empresa de combustíveis participando de licitação	Em resposta a Administração Pública entendeu não haver irregularidade, sendo que a mesma estava desligada no período
Denuncia de sócio oculto, transporte e armazenamento incorreto/ilegal de combustível	1	Denuncia de transporte e armazenamento incorreto/ilegal de combustível.	Em resposta a seu questionamento; contratações e/ou qualquer ato da Administração Pública em geral deve sempre obedecer os princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Sendo que não foi possível identificar quaisquer irregularidades e nenhuma quebra nos princípios legais da referida comunicação. Sendo que fiscalização dos combustíveis cabe a órgão Federal "ANP".
Arquivada – comunicação sem comprovação ou indicamento das licitudes	33	Arquivada – comunicação sem comprovação ou indicamento das licitudes	Arquivada – comunicação sem comprovação ou indicamento das licitudes
Contratação irregular de Terceirizados	1	Contratação irregular de Terceirizados	Não foram encotrados quaisquer irregularidades e nenhuma quebra nos princípios legais da referida comunicação.
Retirada irregular de terra/outros	1	Retirada irregular de terra/outros	Não houve resposta pela Administração Pública..
Transporte e uso de veículos da Secretaria de Educação a Noite	2	Transporte e uso de veículos da Secretaria de Educação a Noite	A Secretaria de Educação informa que o transporte do dia 08/02 a noite se refere ao transporte de estudantes para Universidade Federal campus de Erechim, devido ao fato de ainda não haver convênio para transporte dos mesmos. Com relação ao transporte permanecer na casa de alguns servidores devesse ao fato de algumas linhas serem de difícil acesso e tanto no inicio, como para o fim do dia e ficariam inviáveis para o transporte diário dos Estudantes..
Transporte ilegal de combustível	1	Transporte ilegal de combustível	A Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) é, de acordo com a Lei nº 9.478/1999, o órgão responsável por fazer a fiscalização de postos de combustíveis.
Utilização de veículos públicos para uso pessoal	1	Utilização de veículos públicos para uso pessoal	Não foi possivel identificar, visto que não foi identificado datas e horários do ocorrido
Manutenção de estradas no interior	3	Manutenção de estradas no interior	Em resposta sua demanda foi enviada a Secretaria de Obras que informou que estaria dentro do possível tomando as devidas providências, porém estava com dificuldades devido ao clima chuvoso e problemas com falta de maquinário.
Ligação entre Municípios por estradas vicinais	1	Ligação entre Municípios por estradas vicinais	O mesmo conversou pessoalmente com o PROCURADOR do município.
Solicitando reembolso de dano causado em meu veículo causado por pedra solta em estrada municipal.	1	Solicitando reembolso de dano causado em meu veículo causado por pedra solta em estrada municipal.	Pedido foi negado pela Administração Pública
Solicitação para anexar documentos ao pedido administrativo para ressarcimento em meu veículo	1	Solicitação para anexar documentos ao pedido administrativo para ressarcimento em meu veículo	A demanda foi encaminhada para Administração Pública, que juntou com outras comunicações de mesmo conteúdo e encaminhou para o setor jurídico do município
Atendimento por telefone solicitando reembolso por dano a veículo em estrada vicinal	1	Atendimento por telefone solicitando reembolso por dano a veículo em estrada vicinal	Foi recebida, encaminhada para Administração Pública,
Sistema de esgotamento sanitário ligado direto no sistema de escoamento das aguas pluviais,	1	Sistema de esgotamento sanitário ligado direto no sistema de escoamento das aguas pluviais	Em resposta a Administração Pública informa que o mesmo seguiu todos critérios estabelecidos na legislação local utilizando fossa séptica e filtro anaeróbico.
Inscrição irregular para a eleição do CONSELHO TUTELAR	1	Inscrição irregular para a eleição do CONSELHO TUTELAR	Em ofício O COMDICA informou não haver qualquer irregularidade
Ligação residencial incorreta na rede de esgoto	1	Ligação residencial incorreta na rede de esgoto	Em resposta setor de engenharia informou que estava tudo de acordo dentro da legislação local
Comunicações arquivadas	30	Comunicações arquivadas	Comunicações arquivadas

Denuncia	1	Demanda	Ações
Irregularidade com Servidor / ponto biométrico	1	Irregularidade com Servidor / ponto biométrico	Sem resposta pela Administração Pública

Reclamação	5	Demanda	Ações
Reclamação/denúncia de mau atendimento pelo por telefone e ou ouvidoria	2	Reclamação/denúncia de mau atendimento pelo por telefone e ou ouvidoria	Em resposta esclarecemos que suas demandas sempre foram encaminhadas para a Administração Pública Municipal, porém o papel da Ouvidoria e fazer o tratamento destas e encaminha-las para os setores responsáveis. No seu caso em questão todas comunicações, denúncias e ou reclamações foram tratadas e encaminhadas para a Administração Pública Municipal, além disso vale destacar de que fomos informados de sua presença na Prefeitura Municipal e o Sr. foi atendido presencialmente pelo Procurador do Município. Se as respostas não foram aceitáveis ou satisfatórias, ao que cabe a Ouvidoria o seu papel já foi realizado. Com relação ao seu atendimento estarei encaminhado a sua reclamação para a Administração Pública. Por fim informo de que respostas não são dadas por Telefone.
Melhorias em estradas do interior e vicinais	3	Melhorias em estradas do interior e vicinais	Em resposta a Secretaria de Obras e Habitação informa que foram realizadas melhorias nas estradas vicinais citadas, porém ressalta que com o tempo seco as pedras acabam se soltando e está trabalhando e realizando constante melhorias para que o mesmo não ocorra.

Em 2023 foram registradas 57 demandas distribuídas em: 51 Comunicações, 1 Denuncia, 5 Reclamações.

*Das 33 comunicações arquivadas, há acusações infundadas sem ter a comprovação dos mesmos e com ofensas pessoais.

*Cabe destacar que a demora no retorno de algumas demandas não implica em falta de encaminhamento. Todas as demandas foram encaminhadas aos setores/órgãos e ficam aguardando retorno para serem disponibilizadas ao demandante.

*Entre as 57 demandas registradas em quase sua totalidade de forma “ANÔNIMA”. Esta situação prejudica, em alguns casos, o melhor atendimento, visto que seriam necessárias informações complementares que não puderam ser obtidas em virtude da total falta de meios de contato, como e-mail ou telefone.
*Para o pleno atendimento das demandas e funcionamento correto da Ouvidoria, será necessário primeiramente o mapeamento dos processos. A Ouvidoria não está atendendo apenas demandas que caberiam a ela, pois muitas destas deveriam ser buscadas diretamente nas secretarias responsáveis e não encaminhadas para a Ouvidoria, cabendo a ela intervir somente no caso da questão não ser sanada pelo setor para o qual foi solicitada a providência.
*A Ouvidoria ainda está tendo dificuldade de respostas pela Administração Pública de algumas comunicações. E vê a importância de respostas mesmo que estas não sejam denuncias.
*A Ouvidoria enfatiza e reitera de que apesar da diminuição perante ao ano de 2021; ainda assim deveria ser feito uma campanha de conscientização da população para o correto uso dessa ferramenta, para que não se torne um “CANAL” apenas para realização de fofocas e denúncias sem procedência.

*Cabe citar um caso onde o denunciante se mostrou desrespeitoso, mal-educado, e até ofensivo para com os servidores que atenderam o mesmo por TELEFONE ou pela OUVIDORIA; inclusive acionando o ministério público sem qualquer motivo procedente. O mesmo foi atendido da melhor forma possível tendo sido respondido por mais de uma vez sobre a mesma questão e ou tema. Por fim numa próxima ocasião para tais atitudes serão tomadas medidas judiciais.
*Por fim esclarece que a função do ouvidor e de tentar buscar respostas e esclarecer dúvidas; e de que é crime desacatar e ofender servidor público.

São Valentim, 12 de janeiro de 2024.

ALEXANDRE FERREIRA DA SILVA:99738139015

Assinado de forma digital por ALEXANDRE FERREIRA DA SILVA:99738139015
Dados: 2024.01.12 10:46:16 -03'00'

Alexandre Ferreira da Silva
ENCARREGADO DA OUVIDORIA