



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VIAMÃO

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2020



156



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VIAMÃO

**RELATÓRIO DE GESTÃO  
OUVIDORIA 2020  
PREFEITURA DE VIAMÃO**

**Ouvidoria Pública, Democracia Participativa**

Compreendendo a missão da Ouvidoria: o cidadão e seus direitos

A Constituição Federal de 1988 assegurou a participação ativa dos cidadãos brasileiros no controle social da gestão pública. Ao considerar os cidadãos como sujeitos de direito, com capacidade para influenciar nas decisões do Estado, a Carta afirmou os princípios da democracia participativa e da democracia representativa. O exercício desse direito permitiu o surgimento de diferentes formas de participação – direta e indireta – na sociedade brasileira. Muitos desses mecanismos já funcionavam há anos. Em 1992, a Lei nº 8.490/1992 criou a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça. Em seguida, os Decretos nº 1.796/96 e nº 2.802/98 delegam ao Gabinete do ministro da Justiça competências para desenvolver as atividades de Ouvidoria-Geral da República.

O direito à participação e o direito de ser consultado está expresso no artigo 37 § 3º da Constituição que respalda o trabalho das Ouvidorias. Ouvidoria Pública e Democracia Participativa .

**“ Art.37º da Constituição Federal de 1988: “A administração pública, direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...) § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta especialmente: I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços: II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo.”**



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VIAMÃO**

### **Funções da Ouvidoria Pública**

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.

### **Marco Municipal**

Em Viamão a publicação de regulamentação local se deu por meio da lei nº 4935/2020.

### **Apresentação**

Em Viamão a Ouvidoria é um instrumento de democracia, que promove a conscientização, a mobilização da sociedade e a modernização das estruturas vigentes.

As ouvidorias têm proporcionado a conscientização cidadã transformando-se em um canal de comunicação entre o cidadão e a estrutura governamental, por meio do diálogo, fazendo uso da argumentação e persuasão racional para resolver os conflitos entre o cidadão e a gestão pública.

Em virtude da adoção de medidas sanitárias de prevenção à pandemia, como a suspensão de atendimento presencial em uma grande fração do ano de 2020, o canal da Ouvidoria 156, tornou-se o principal instrumento de acesso do cidadão na busca de solucionar as dificuldades, em busca de informações e resolução de conflitos.

### **Relatório Ouvidoria Viamão 2020**

Os dados constantes neste relatório de gestão foram extraídos do sistema de trâmite de processo (TP).

#### **Total de manifestações recebidas ano 2020**

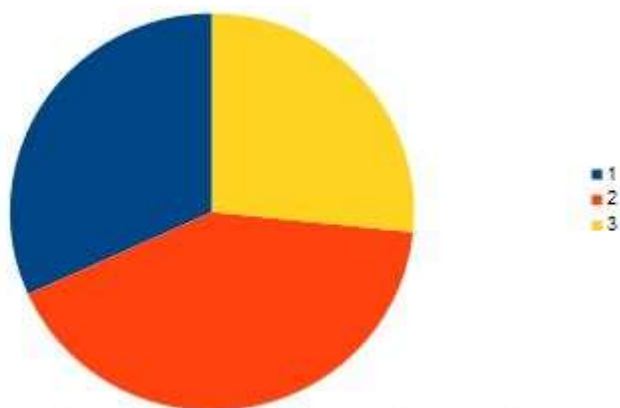
Processo abertos sistemas (TP)	
<b>Período</b>	<b>Total</b>
<b>01/01/2020 - 27/12/2020</b>	<b>7164</b>



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VIAMÃO**

**Monitoramento anual das manifestações**

1	2018	<b>8557</b>
2	2019	<b>11199</b>
3	2020	<b>7164</b>



**Manifestações por secretaria**

**Principais manifestações 2020**

<b>Colocação</b>	<b>Manifestação</b>
1°	Iluminação e Energia
2°	Patrolamento/Ensaibramento Compactação
3°	Desobstrução da Canalização e Rede



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VIAMÃO**

## **Manifestações recorrentes e melhorias**

### **Iluminação Pública**

Solicitação recorrente que possui o maior percentual de manifestações junto a Ouvidoria, para melhor atender essas demandas, a prefeitura conta com a adição de uma empresa terceirizada para realizar a prestação do serviço. O sistema de monitoramento do Centro Integrado de segurança de Viamão, deve compor o sistema Inteligente de Iluminação de Viamão.

### **Sistema de iluminação Inteligente**

A iluminação pública inteligente utiliza lâmpadas de LED que não necessitam de um reator para operar. Além disso, os LEDs possuem uma distribuição de luz mais eficiente, garantindo um foco em apenas uma direção, sendo que menos lâmpadas são necessárias para atingir o mesmo brilho de outras lâmpadas fluorescentes e incandescentes.

Dito isso, a iluminação pública inteligente vai além da substituição para lâmpadas mais ecológicas: os postes utilizam sensores que permitem com que a luz se adeque a iluminação natural e que conseguem captar o movimento de pedestres e veículos, garantindo que não exista nenhum gasto de energia que não seja necessário. Além disso, é possível realizar o monitoramento remoto, ajustando a iluminação conforme o necessário, monitorar o consumo de energia e identificar quais lâmpadas deverão ser trocadas.

### **Patrolamento/Ensaibramento / Compactação**

Visando atender de forma dinâmica toda extensão do município, foi criada a subprefeitura da Capororoca, que deve trabalhar com conjunto com as subprefeituras de Águas Claras e Itapuã, ficando estas responsáveis pela conservação e manutenção e conservação das vias da sua macrorregião.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VIAMÃO**

**Principais meios de acesso a Ouvidoria 2020**

Entradas	
Telefone	<b>A/ 1</b>
Pessoal	<b>B/ 2</b>
Site	<b>C/ 3</b>
E-mail	<b>D/ 4</b>

**Principais Manifestações**

Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogio
1	2	3	4	5

**Ações para a melhoria do índice de resolubilidade e satisfação 2020**

Para a obtenção de melhoras dos índice de resolubilidade das manifestações para o próximo ano de **2021**, a Ouvidoria propõe um instrumento de organização e gerenciamento das manifestações que visse a efetividade do cumprimento dos prazos e da qualidade das respostas encaminhadas por diferentes setores.

A legislação local necessita ser revisitada pois, encontra-se defasada devido aos diversos avanços da legislação federal que baliza a referida norma municipal.

Adequação da estrutura da Ouvidora, quadro pessoal regulamentação das atividades envolvidas, garantindo desta forma a segurança jurídica dos servidores.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VIAMÃO

**Quadro de recomendações:**

<b>Recomendações</b>	
<b>Recomendação</b>	<b>Situação</b>
Melhora no sistema de telefonia, URA específico Ouvidoria.	<b>Encaminhado</b>
Melhora no sistema de gerenciamento de prazos, persiste a mensagem (CONCLUÍDO), quando do trâmite do processo.	<b>Encaminhado</b>
Revisão na Carta de serviços conforme Lei 13460/2017 Art. 7.	<b>Encaminhado</b>
Regulamentação das atividades desempenhadas (teleatendimento).	<b>Encaminhado</b>
Melhoria no site – Ouvidoria ( layout/intuitividade, etc).	<b>Encaminhado</b>
Melhoria do espaço físico para atendimento ao Munícipe, capacitação dos servidores, aquisição de tecnologias e promover divulgação das atribuições da Ouvidoria entre os servidores.	<b>Encaminhado</b>

Sendo o que havia para o momento.

**Equipe de Ouvidoria.**



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VIAMÃO**

Ouvidoria Geral de Viamão  
Contato: 156 / (51)3492-7600  
Praça Júlio de Castilhos, s/n - CEP: 94410-055  
Fone: 156/ (51)3492-7600