



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE VIAMÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2021



156



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE VIAMÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2021 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.”

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



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

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 2020/2021, 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 2021

Os dados constantes neste relatório de gestão representam a integralidade dos dados coletados pela OUVIDORIA, ou seja: foram consolidados, tendo em vista que os disponibilizados no site se referem somente ao período de out/21 a dez/21, época em que foi o módulo foi contratado pelo Município.

Total de manifestações recebidas ano 2021

Processo abertos sistemas (TP/1DOC)	
Período	Total
01/01/2021- 27/12/2021	11.412



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE VIAMÃO

Principais manifestações 2021

Colocação	Manifestação
1º	Iluminação e Energia
2º	Patrolamento/Ensaibramento Compactação
3º	Desobstrução da Canalização e Rede

Monitoramento anual das manifestações

2018	8557
2019	11199
2020	7164
2021	11412

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.



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

Patrolamento/Ensaibramento / Compactação

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

Principais meios de acesso a Ouvidoria 2021

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

Principais Manifestações

Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogio
1	2	3	4	5

Ações para a melhoria do índice de resolubilidade e satisfação 2021

Para a obtenção de melhoras dos índices de resolubilidade das manifestações para o próximo ano de **2022**, a Ouvidoria propõe um instrumento de organização e gerenciamento das manifestações que vise 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 Ouvidoria, 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:

Recomendações	
Recomendação	Situação
Melhora no sistema de telefonia, URA específico Ouvidoria.	Encaminhado
Melhora no sistema de gerenciamento de prazos, persiste a mensagem (CONCLUÍDO), quando do trâmite do processo.	Encaminhado
Revisão na Carta de serviços conforme Lei 13460/2017 Art. 7.	Encaminhado
Melhoria no sistema (1DOC) / aplicativo para gestão da Ouvidoria em principal relatórios.	Encaminhado
Modernização da legislação Local lei lei nº 4935/2020. Organograma / cargos/ conselho dos Usuários.	Encaminhado
Regulamentação das atividades desempenhadas (teleatendimento).	Encaminhado
Melhoria no site – Ouvidoria (layout/intuitividade, etc).	Encaminhado
Melhoria do espaço físico para atendimento ao Município, capacitação dos servidores, aquisição de tecnologias e promover divulgação das atribuições da Ouvidoria entre os servidores.	Encaminhado

Sendo o que havia para o momento.

Equipe de Ouvidoria.

Prefeitura de Viamão – RS
Praça Júlio de Castilhos, s/nº, CEP 94410-055
Contato (51) 3492.7626 / (51) 3492.7642
E-mail: administrativo.sgg@viamao.rs.gov.br



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

Colaboradores

Ana Dutra, Isadora Carvalho, Giovane Batista, Monique Correia, Jean Marlon.
Ouvidoria Geral de Viamão
Praça Júlio de Castilhos, s/n - CEP: 94410-055
Fone: 156/ (51)3492-7600