



Prefeitura Municipal de Porto Alegre
Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria
Ouvidoria-geral do Município de Porto Alegre/RS

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2018

Conforme Lei 13.460

Porto Alegre

Outubro 2019



Sumário

1. A Ouvidoria-Geral do Município de Porto Alegre	3
2. Processo de trabalho, Canais de atendimento e Equipe	3
2.1 Processo de trabalho.....	3
2.2 Canais de atendimento	5
2.3 Equipe.....	5
3. Dados de gestão das manifestações recebidas	6
3.1 Total de Manifestações recebidas	6
3.2 Órgãos e secretarias.....	7
3.3 Classificação das Manifestações	8
4. Considerações Finais.....	10



1. A Ouvidoria-Geral do Município de Porto Alegre

Com o advento da lei que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços prestados direta ou indiretamente pela administração pública - Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estatuto legal das ouvidorias públicas, e sua regulamentação pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, as ouvidorias brasileiras tiveram um salto qualitativo em sua atuação, consolidando novas possibilidades de participação social na Administração Pública.

Neste sentido, para o cidadão porto-alegrense, o marco foi o decreto municipal que instituiu a Ouvidoria-Geral do Município de Porto Alegre, Decreto nº 19.849 de 5 de outubro de 2017. De acordo com o referido diploma legal, esta Ouvidoria está vinculada à Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria (SMTC), tendo por competência tratar de forma prioritária as reclamações e denúncias referentes à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população, podendo, ainda, receber sugestões e elogios.

Em sua atuação, busca não só garantir o direito de participação dos cidadãos porto-alegrenses na administração pública como também, simultaneamente, estimular a prestação de serviços públicos de qualidade. Para cumprir essa missão primordial, dentre as atribuições estabelecidas, destaca-se a função de diligenciar junto às unidades da administração competente para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações. Além disso, mantém-se no escopo da mesma cobrar resposta coerente das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos.

As informações prestadas neste relatório têm como objetivo permitir a visualização das demandas recebidas, prezando pela transparência dos serviços prestados por esta secretaria.

2. Processo de trabalho, Canais de atendimento e Equipe

2.1 Processo de trabalho

O atendimento realizado é tanto para usuários quanto servidores. As manifestações podem ser feitas de forma anônima, identificada ou sigilosa, conforme solicitação do demandante.

De modo geral, as manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas às autoridades competentes. Os esclarecimentos recebidos são avaliados e, atendendo de forma conclusiva a manifestação do cidadão, será encaminhada a resposta conclusiva ao cidadão



demandante. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas. As principais etapas do processo são:

1. Recebimento da manifestação;
2. Análise Prévia, que consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e definição da ação pertinente, etapa em que pode ocorrer:
 - reclassificação da tipologia, visando adequar o trâmite à descrição feita pelo usuário;
 - encerramento previsto nas hipóteses legais de arquivamento ou pela ausência de elementos mínimos para apuração (no caso de denúncias); e
 - resposta padrão, que consiste em direcionamento ao canal de atendimento competente ou, quando Ouvidoria já dispõe da informação, na resposta conclusiva;
3. Solicitação de complementação ao usuário (quando necessário);
4. Encaminhamento para que os órgãos responsáveis pelo serviço ou demanda tomem ciência, providências e prestem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva. Os referidos órgãos têm, conforme Decreto Municipal Nº 19.849/17, o prazo de 20 dias para responder à Ouvidoria-Geral, sendo prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período;
5. Ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais;
6. Análise secundária dos esclarecimentos recebidos, com eventuais interlocuções e contribuições; e
7. Envio da Resposta Conclusiva ao cidadão demandante. A Ouvidoria-Geral tem o prazo de 30 dias para retornar ao usuário, sendo prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

Em seu artigo 8º, o referido Decreto Municipal, estabelece ainda que os órgãos responsáveis pelo serviço ou demanda devem:

I – no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

II – no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;

III – no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV – no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

V – no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria-



geral dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

2.2 Canais de atendimento

Visando facilitar ao máximo o acesso dos cidadãos aos serviços da Ouvidoria-Geral do Município de Porto Alegre, os canais de recebimento de manifestações utilizados em 2018 foram:

- **Sistema 156POA** – Canal de atendimento telefônico 24 horas em que ao cidadão pode registrar e encaminhar suas manifestações à Ouvidoria-Geral sobre os serviços públicos municipais (reclamações, denúncias, sugestões e elogios).
O sistema 156POA está disponível à população pelo telefone 156, pelo e-mail: 156poa@portoalegre.rs.gov.br, pelo link: <http://156poa.procempa.com.br/sistemas/externo/> disponibilizado em destaque na página principal da Prefeitura Municipal de Porto Alegre;
- **Atendimento presencial** – Posto de atendimento presencial localizado na Rua Siqueira Campos, 1300, 10º andar, sala 1065, Centro, Porto Alegre/RS. Horário de atendimento: de Segunda a sexta-feira, das 9h às 11h30 e das 14h às 17h30;
- **Atendimento telefônico** – (51) 3389-1200. Horário de atendimento: de Segunda a sexta-feira, das 9h às 11h30 e das 14h às 17h30;
- **E-mail** – ouvidoria@portoalegre.rs.gov.br;
- **Sistema Eletrônico de Informações (SEI)** – <https://sei.procempa.com.br>. Sistema de acesso restrito aos servidores da Prefeitura Municipal de Porto Alegre em que demandas funcionais podem ser encaminhadas através da abertura de processos administrativos eletrônicos;
- **Site Reclame Aqui** – <https://www.reclameaqui.com.br>. Canal de atendimento online 24 horas em que ao cidadão pode reclamar sobre os serviços públicos municipais.

2.3 Equipe

Durante o ano de 2018, a Ouvidoria-Geral contou com a equipe de servidores listada abaixo:

- Ana Elvira Correa Dutra, Assistente Social (Ouvidora);
- Eliane Maria de Bona Azeredo, Advogada (Colaboradora);
- Fernando Paim dos Santos Vianna, Assistente Administrativo (Colaborador).



3. Dados de gestão das manifestações recebidas

Com o intuito de consolidar os dados relativos às manifestações recebidas por esta Ouvidoria, abaixo apresenta-se o total de manifestações recebidas em 2018, sua quantificação por mês e a classificação das mesmas.

3.1 Total de Manifestações recebidas

Em atendimento ao artigo 14, inciso I da Lei Federal nº 13.460/17, informamos que esta Ouvidoria recebeu **2.932** (duas mil novecentos e trinta e duas) manifestações no ano de 2018. A tabela abaixo mostra a quantificação por mês das referidas manifestações:

TABELA 1
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS - 2018

MESES	MANIFESTAÇÕES
Janeiro	206
Fevereiro	180
Março	228
Abril	193
Maiο	282
Junho	243
Julho	238
Agosto	280
Setembro	256
Outubro	283
Novembro	261
Dezembro	282
TOTAL 2018	2.932
Fonte: SMTC	SMTC-A1a



3.2 Órgãos e secretarias

Conforme o ponto 3.1 deste relatório, no ano de 2018, a Ouvidoria-Geral recebeu 2.932 manifestações. Deste total, 2.725 foram respondidas e 207 continuaram em processo de obtenção da resposta conclusiva, tendo em vista o prazo limite para resposta e solicitações de prorrogação. Acerca dos órgãos e das secretarias deste município, observa-se na tabela abaixo a relação das manifestações por órgão, destacando-se as demandas recebidas e respondidas, e o saldo a responder pelos órgãos em 31/12/2018.

TABELA 2
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR ÓRGÃO - 2018

ÓRGÃO DEMANDADO	DEMANDAS RECEBIDAS	DEMANDAS RESPONDIDAS	SALDO/ A RESPONDER
CARRIS	2	2	0
DEFESA CIVIL	4	4	0
DEMHAB	13	13	0
DMAE	293	293	0
DMLU	147	147	0
EPTC	90	90	0
FASC	14	14	0
GP	12	12	0
OUTROS	7	7	0
PGM	6	6	0
PREVIMPA	6	6	0
PROCEMPA	0	0	0
SMAMS	219	179	40
SMC	2	2	0
SMDE	127	81	46
SMDSE	8	8	0
SMED	15	15	0
SMF	69	69	0
SMIM	117	95	22
SMPE	0	0	0
SMPG	25	25	0
SMRI	4	4	0
SMS	74	74	0
SMSEG	5	5	0
SMSurb (Esp. verdes)	111	110	1
SMSurb (Esgoto)	306	218	88
SMSurb (Iluminação)	244	234	10
SMTC	1.012	1.012	0
TOTAL 2018 (2)	2.932	2.725	207
Fonte: SMTC			SMTC-A1



3.3 Classificação das Manifestações

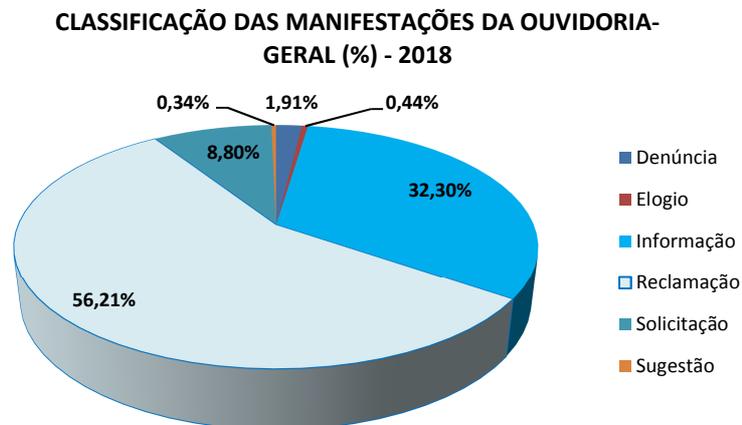
Conforme artigo 2º, inciso V, da Lei Federal nº 13.460/17, as manifestações dos cidadãos junto às ouvidorias públicas podem ser classificadas como “reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços”.

Na tabela e gráfico a seguir, apresenta-se a classificação das manifestações recebidas em 2018 por esta Ouvidoria-Geral.

TABELA 3
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL - 2018

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Denúncia	56
Elogio	13
Informação	947
Reclamação	1.648
Solicitação	258
Sugestão	10
TOTAL 2018	2.932
Fonte: SMTC	SMTC-A1b

Gráfico 1



No Gráfico 1, observa-se que, em 2018, o tipo de manifestação mais recebido foi reclamação (56,21%) e o segundo mais recebido foi informação (32,30%).



De forma geral, conforme Tabela 2, as **reclamações** recebida em 2018 relacionam-se, em maior parte, com questões inerentes aos serviços de água e esgoto (SMSurb e DMAE), iluminação pública (SMSurb), limpeza urbana (DMLU), manutenção de vias públicas (SMIM) e poda-execução de árvores (SMSurb e SMAMS).

As entradas classificadas como **informação** referem-se aos demais pronunciamentos, consultas realizadas pelos cidadãos, em sua maioria, sobre a tramitação e o andamento de manifestações realizadas junto à Ouvidoria-Geral. Estes, de maneira geral, são respondidos prontamente ou no próprio dia quando se precisam buscar informações junto aos órgãos responsáveis pelo serviço ou demanda, exemplo são as 1.012 manifestações em nome da SMTC que corresponde às informações solicitadas pelos cidadãos.

As **sugestões**, relacionadas a assuntos diversos, foram todas devidamente reportadas aos setores correspondentes, destacando-se, dentre estas, as sugestões de melhorias de Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) do Município de Porto Alegre.

Os **elogios**, relacionados à atuação de servidores diversos, foram todos direcionados aos responsáveis pelos órgãos e secretarias a que se destinam, com agradecimento desta Ouvidoria-Geral pela presteza e bom atendimento dispensado ao cidadão, com solicitação de se fazer chegar ao agente público específico quando o elogio traz a nomeação do mesmo.

Cumprе observar, também, que é possível que o usuário classifique o tipo de manifestação de forma equivocada, selecionando, por exemplo, uma “denúncia” quando na verdade se trata de uma “reclamação” ou mesmo de solicitação de serviço. Nesse sentido, foram classificadas como **solicitação** as manifestações que se referem a demandas encaminhadas a esta Ouvidoria-Geral, mas que, em regra, são de competência dos órgãos responsáveis pela prestação de serviço em primeira instância.



4. Considerações Finais

Nas páginas do presente Relatório, procuramos evidenciar um panorama da atuação desta Ouvidoria durante o exercício passado. Levando em consideração sua instituição em outubro de 2017, o ano de 2018 foi um período de consolidação da estrutura inicial.

Pelos dados apresentados, observa-se que a Ouvidoria-Geral alcança reconhecimento como órgão mediador entre as necessidades dos cidadãos e a atuação dos órgãos responsáveis pela prestação de serviços de competência municipal.

Observa-se, também, pela quantidade crescente de manifestações recebidas em 2018, que 2019 é um ano de grande desafio, consolidar o Sistema de Ouvidoria Municipal de Porto Alegre. Sistema que possibilitará melhor encaminhamento das demandas e maior precisão na captação e análise dos dados referentes às manifestações recebidas. Mais do que isso, transformar estes dados em informações gerenciais que norteiem e sensibilizem as ações para qualificação da prestação de serviços e fortalecimento da satisfação dos cidadãos.

Entendendo que o suporte de cada secretaria e órgão é essencial para aprimorar o retorno ao cidadão porto-alegrense, almeja-se para 2019 a realização de visitas a cada secretaria e órgão para alinhar acerca dos protocolos em aberto, encontros com interlocutores para qualificação da prestação dos serviços, bem como ações de treinamento dos colaboradores desta Ouvidoria para melhor atender aos usuários, tudo com transparência e efetividade conforme orientam os diplomas legais.

Certos de que a melhoria é um processo contínuo a ser perseguido, a busca por atender de forma adequada o cidadão porto-alegrense e auxiliar a administração pública municipal na qualificação da prestação dos serviços públicos de sua competência segue sendo nosso foco em 2019.

Por fim, destacamos que a SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA é órgão permanente que adota como missão o aprimoramento do diálogo entre a sociedade e a administração pública, a fim de promover a conversação dos diferentes órgãos e entidades com o cidadão, aumentando a capacidade de gestão das estruturas que compõe a administração pública, de modo que, desde já, colocamo-nos à sua disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Adriana Gambino da Silva
Ouvidora Geral do Município

Porto Alegre, Outubro de 2019.