

## SETRI – OUVIDORIA

### RELATÓRIO DE GESTÃO

O Departamento de OUVIDORIA do Município de Passo Fundo recebeu, analisou e respondeu por meio de telefone, e-mails e contato direto, para os usuários cidadãos que acessaram os vários canais de comunicação disponibilizados no próprio site da Prefeitura Municipal, como também através do número 0800 541 7100.

O Município tratou cada uma das questões com a dedicação e comprometimento indispensáveis para a resolução dos problemas.

A Secretaria de Transparência e Relações Institucionais – SETRI definiu formas de abertura de processos como “Ouvidoria” e “Gestão de Demandas”, cada um com seus assuntos correlacionados e que serão apresentados no relatório.

Assim, restam consolidadas as seguintes informações do ano de 2019, num total de 933 (novecentos e trinta e três) processos que serviram para atendimento do cidadão passofundense nas suas mais diversas manifestações, conforme segue:

<b>OUVIDORIA – 839 processos</b>	
<b>DENÚNCIA</b>	<b>442</b>
<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>328</b>
<b>SUGESTÕES</b>	<b>60</b>
<b>ELOGIOS</b>	<b>9</b>

<b>GESTÃO DE DEMANDAS – 94 processos</b>	
<b>SERVIÇOS GERAIS</b>	<b>41</b>
<b>OBRAS</b>	<b>31</b>
<b>SEGURANÇA PÚBLICA</b>	<b>10</b>
<b>MEIO AMBIENTE</b>	<b>8</b>
<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>2</b>
<b>FINANÇAS</b>	<b>1</b>
<b>SAÚDE</b>	<b>1</b>

Quanto aos processos da Ouvidoria evidenciamos um elevado número de manifestações relacionadas a denúncias de obras irregulares, questões de divisa entre vizinhos, terrenos baldios, problemas de pavimentação em alguns bairros, reclamações dos atendimentos em algumas Unidades de Saúde, denúncias de estabelecimentos que não observam as medidas previstas na Legislação Sanitária, bem como sugestões de instalação de lombadas e outras soluções para melhoria do tráfego urbano do Município, além de muitos elogios pela excelência do atendimento dos dignos servidores municipais.

No que tange aos processos da Gestão de Demandas, a grande maioria dos processos diz respeito a denúncias de terrenos baldios, problemas com construções irregulares e atrito entre vizinhos pela demarcação da divisa, além de questões de trânsito e problemas relacionados ao Plano Diretor, atendimento em Cais e solicitação de fiscalização para confirmação de Alvará de Funcionamento.

As demandas foram encaminhadas respectivamente a cada uma das secretarias competentes para dirimí-las, razão pela qual, após eficazmente resolvidas pelo Poder Público, retornaram para contato e confirmação com cada usuário.

Os problemas apresentados pelos usuários se revelaram pontuais quando dizem respeito a problemas enfrentados pela Administração Pública, como é o caso da pavimentação, fiscalização de obras, atendimento em Unidades de Saúde, onde há pouco efetivo para dar conta do grande volume e que ensejariam, com certeza, na contratação por Concurso Público para diversas áreas, o que esbarra na Lei de Responsabilidade Fiscal.

Entretanto, o esforço do Poder Público é constante no sentido da melhoria e treinamento dos servidores públicos frente as demandas apresentadas pela população.

A SETRI ampliou os meios de comunicação e de apresentação de demandas, seja pelos e-mails [falacidadao@pmpf.rs.gov.br](mailto:falacidadao@pmpf.rs.gov.br), como [transparencia@pmpf.rs.gov.br](mailto:transparencia@pmpf.rs.gov.br) e [ouvidoria@pmpf.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@pmpf.rs.gov.br), além do telefone fixo e o 0800 541 7100.

O Poder Público tem mantido canais diretos com os usuários e o percentual de demandas atendidas é excelente em comparação ao tamanho do Município, considerado como a maior cidade da Região Norte do Estado.

Passo Fundo, 08 de janeiro de 2020.

Edison Nunes

Ouvidor Geral do Município

Secretário de Transparência e Relações Institucionais - SETRI