



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS
Ouvidoria do Município de Mostardas

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS-RS
Referência: Ano 2019

Ouvidora: Aline Braga Vargas, designada pela portaria nº 2766, de 20 de novembro de 2019.

Mostardas, janeiro de 2020.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS
Ouvidoria do Município de Mostardas

O presente relatório apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria do Município de Mostardas no ano de 2019. A mesma foi criada formalmente através da Lei Municipal nº 4.016, de 22 de Outubro de 2019. Entretanto, o Termo de Adesão ao Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT foi assinado em abril de 2019.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

Tipo de Manifestação	Quantidade
DENÚNCIA	-
ELOGIO	-
RECLAMAÇÃO	02
SOLICITAÇÃO	04
SUGESTÃO	02
COMUNICAÇÃO	01

MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES:

1. Assunto emprego, solicitação de máquinas agrícolas, manifestação concluída automaticamente por falta de complementação;
2. Comunicação de supressão de vegetação nativa, abertura de esgoto a céu aberto e outros relacionados ao meio ambiente;
3. Solicitação de dados sobre a influência africana no litoral norte;
4. Reclamação sobre as condições da estrada de acesso a um dos balneários do Município de Mostardas;
5. Reclamação sobre terreno sujo;
6. Sugestão de melhoria do atendimento médico municipal;
7. Sugestão de melhoria em rua de acesso a balneário do município;
8. Solicitação de instalação de placa de parada obrigatória em determinada rua na sede do município;
9. Solicitação de elevação do meio fio em pontos diferentes de rua localizada no centro da cidade.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS
Ouvidoria do Município de Mostardas

O QUE ESTÁ SENDO FEITO PARA ATENDER AS DEMANDAS DOS CIDADÃOS

O Município buscou atender as demandas o mais rápido possível, intensificando a fiscalização nas ruas para regularizar a situação dos terrenos sujos, notificando os responsáveis para que seja realizada a limpeza e manutenção dos mesmos. Quanto à melhoria no atendimento médico, o município investiu em mais médicos, de especialidades diversas para melhor atender a demanda dos pacientes. No que diz respeito à Secretaria de Obras, a mesma está mantendo um cronograma em que todas as praias do município recebem manutenção nas estradas de acesso com frequência, o mesmo ocorre com as demais solicitações referentes às ruas, todas são inseridas no cronograma da Secretaria de Obras.

Conforme podemos observar, a maior parte das manifestações recebidas no ano de 2019 pela Ouvidoria do Município de Mostardas referem-se a solicitações (*tipo de manifestação em que o cidadão deseja um atendimento ou prestação de um serviço*), as quais estão direcionadas em sua maioria à Secretária Municipal de Obras, Saneamento, Transporte e Trânsito, devido ao assunto da solicitação. As demais manifestações são apresentadas eventualmente e em menor quantidade. Abaixo, seguem imagens e gráficos demonstrativos, retirados do portal do Governo Federal – *Painel Resolveu?* – .



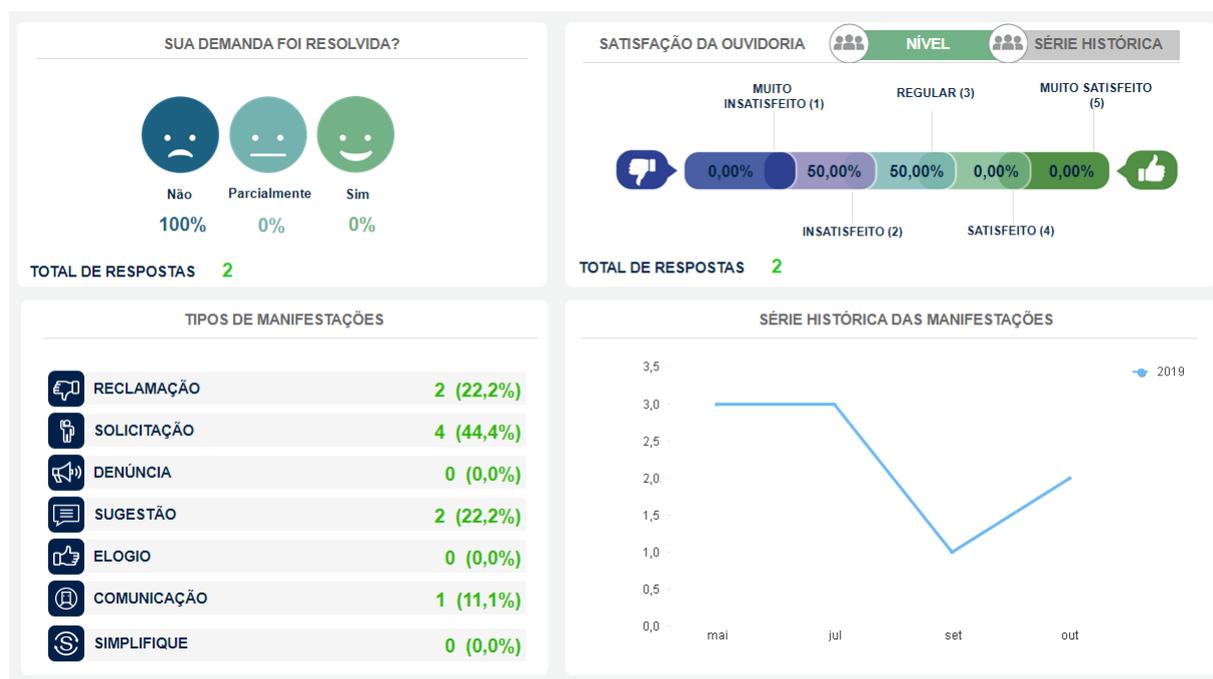
Fonte da imagem: painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

A imagem acima se refere ao total de manifestações realizadas no ano de 2019, com um total de 9 (nove) manifestações, todas atendidas dentro do prazo estabelecido por lei, o que demonstra o comprometimento da ouvidoria com o cidadão.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS
Ouvidoria do Município de Mostardas

A imagem a seguir, demonstra o percentual de satisfação/insatisfação dos cidadãos com a Ouvidoria. Os dois cidadãos que responderam a pesquisa mostraram-se insatisfeitos, pois sua demanda não foi resolvida. As notas recebidas foram 2 (insatisfeito) e 3 (regular).



Fonte da imagem: painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

Logo, verificamos que a insatisfação dos cidadãos deve-se a falta de resolução de suas demandas, por parte do Executivo Municipal e não pelo serviço da Ouvidoria em si.

Nas imagens a seguir, temos o perfil do cidadão, de acordo com os dados preenchidos.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS
Ouvidoria do Município de Mostardas

PERFIL DO CIDADÃO



Qtd de Solicitantes por Faixa Etária



Faixa Etária

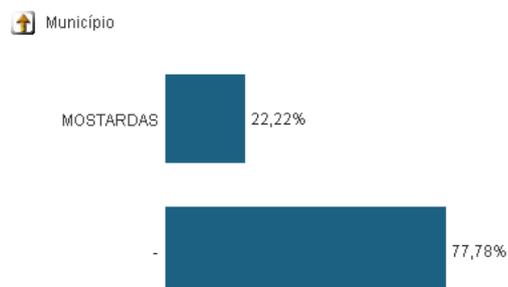
Fonte da imagem: painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

PERFIL DO CIDADÃO



Fonte da imagem: painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

PERFIL DO CIDADÃO



Fonte da imagem: painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSTARDAS
Ouvidoria do Município de Mostardas

PERFIL DO CIDADÃO



Qtd de Solicitantes por Raça e Cor



Etnia

Branca 100,00%



1

Fonte da imagem: painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

Salientamos que a Ouvidoria trata-se de um canal, relativamente novo, de comunicação com o cidadão, no Município de Mostardas, o que provavelmente justifique o percentual baixo de manifestações realizadas. Entendemos que no decorrer do tempo haverá uma maior aproximação da comunidade com a Ouvidoria do Executivo Municipal, o qual necessita melhorar o atendimento das demandas.