



## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2020**

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Taquaruçu do Sul/RS, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal nº 1.707 de 12 de julho de 2019, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2020 em cumprimento a suas atribuições.

### **APRESENTAÇÃO**

O Relatório Anual da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados. Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Município de Taquaruçu do Sul/RS, desenvolvida pela responsável Andressa Miotto Lazaroto, referente ao ano de 2020.

### **DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

### **CANAIS DE ATENDIMENTO**

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do site do Município, na aba da Ouvidoria, endereço eletrônico:  
<https://www.taquarucudosulrs.com.br/ouvidoria>

Também podem ser encaminhadas demandas através do telefone (55) 3739-1079 ou (55) 3739-1080, ramal 21 e pessoalmente no Centro Administrativo Municipal na Rua do Comércio nº 1424, Centro, Taquaruçu do Sul/RS, horário de atendimento: 07h45min às 11h45min e 13h às 17h. Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas manualmente no controle anual.

### **DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR**

Em 2020, foram recebidas treze manifestações sendo classificadas como:

Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.



Estado do Rio Grande do Sul

## PREFEITURA MUNICIPAL DE TAQUARUÇU DO SUL

Rua do Comércio, 1424 - CEP 98410-000 - Fone/Fax.: (55) 3739-1080  
www.taquarucudosulrs.com.br - E-mail: municiodetaquarucudosul@hotmail.com - CNPJ: 92.403.567/0001-27

TAQUARUÇU DO SUL - RS



As manifestações foram respondidas em um prazo médio de dois dias, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017: “Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

### AS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria recebeu manifestações das seguintes espécies:

Solicitações de informações referentes a eventos municipais;

Solicitações de e-mails e telefones para contatos específicos com alguns setores;

Solicitações de informações sobre eventuais nomeações e vagas de trabalho.

### DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações com maior recorrência estão relacionadas aos telefones e e-mails de contato de setores específicos.

### CONCLUSÃO

A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso a Informação e a aprovação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, representaram dois marcos para consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal.


Uma das atribuições da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio da Lei Municipal nº 1.707 de 12 de julho de 2019, procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos tramites da Lei Municipal nº 1.707 de 12 de julho de 2019, no Município de Taquaruçu do Sul/RS, somente em 2020 foi possível à organização, implementação e taxação dos dados.

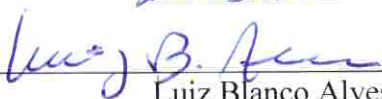
Desta forma, destaco a importância de que estejam disponíveis de forma clara e objetiva nos meios de comunicação da Prefeitura Municipal os contatos específicos de cada secretaria, com nomes dos responsáveis, e-mail e telefones.

Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

Taquaruçu do Sul/RS, 26 de maio de 2021.

  
Andressa Miotto Lazaroto  
Ouvidora-Geral do Município

Recebido em: 26/05/21

  
Luiz Blanco Alves  
Prefeito Municipal