



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2021

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 2021 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 2021.

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 2021, foram recebidas três 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: municipiodetaquarucudosul@hotmail.com - CNPJ: 92.403.567/0001-27

TAQUARUÇU DO SUL - RS



União, Progresso e Desenvolvimento

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:

Informação de irregularidades;

Solicitações de informações sobre eventuais nomeações e vagas de trabalho.

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 trâmites 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.

Nesse sentido, 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 2022.


Andressa Miotto Lazaroto
Ouvidora-Geral do Município


Luiz Blanco Alves
Prefeito Municipal
Taquaruçu do Sul - RS