



Estado do Rio Grande do Sul

PREFEITURA MUNICIPAL DE TAQUARUÇU DO SUL

Rua do Comércio, 1424 - CEP 98410-000 - Fone: (55) 3739-1079 - CNPJ: 92.403.567/0001-27
www.taquarucudosul.rs.gov.br - E-mail: administracao@taquarucudosul.rs.gov.br

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2024

A Ouvidoria do Poder Executivo do 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 2024 em cumprimento a suas atribuições.

Período: janeiro a dezembro de 2024

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 Simone Verdi, referente ao ano de 2024.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Executivo 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://taquarucudosul.rs.gov.br> Também podem ser encaminhadas demandas através do telefone (55) 3739-1079 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 serão inseridas manualmente no controle anual.

G

4



DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

Em 2024, foram registradas 04 (quatro) 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 solicitação dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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

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

As manifestações foram respondidas 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:

- Reclamação sobre o site do Município.
- Denúncia sobre o recolhimento do lixo.
- Denúncia sobre perturbação do sossego da vizinhança.
- Solicitação de auxílio para alteração de endereço do alvará de funcionamento.

CONCLUSÃO

A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à 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 julho de 2019, no Município de Taquaruçu do Sul/RS, somente em 2020 foi possível à organização, implementação e taxação dos dados.

Ce

8



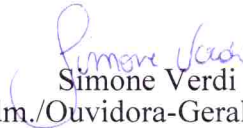
Estado do Rio Grande do Sul

PREFEITURA MUNICIPAL DE TAQUARUÇU DO SUL

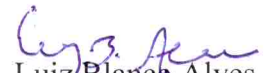
Rua do Comércio, 1424 - CEP 98410-000 - Fone: (55) 3739-1079 - CNPJ: 92.403.567/0001-27
www.taquarucudosul.rs.gov.br - E-mail: administracao@taquarucudosul.rs.gov.br

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 em alto nível de respeito mútuo.

Taquarucu do Sul/RS, 27 de maio de 2025.


Simone Verdi

Agente Adm./Ouvidora-Geral do Município


Luiz Blanco Alves
Prefeito Municipal