



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE IMIGRANTE

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE IMIGRANTE - RS
ANO 2022

Através da Lei Federal nº 13.460/2017, que Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, ficou estabelecido, no artigo 14, II, que as ouvidorias devem apresentar relatório anual de Gestão, conforme:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

(...);

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

A Ouvidoria do Município de Imigrante, foi instituída pela Lei Municipal nº 2.227/2019.

Neste aspecto em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, adveio a Lei Municipal nº 2.227/2019, estabelecendo em seus artigos 15 e 16 a formulação do Relatório Anual de Gestão, senão vejamos:

Art. 15. A Ouvidora-Geral do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, no primeiro trimestre subsequente ao exercício findado, relatório de gestão que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 16. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

O Relatório Anual de Gestão, portanto, deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, apontar falhas, bem como, sugerindo melhorias na prestação dos serviços públicos.

Através do Relatório serão disponibilizadas informações quanto aos atendimentos realizados pelo canal da Ouvidoria do Município de Imigrante no ano de 2022

O Município de Imigrante aderiu a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação – sistema – Fala.BR, através do Sítio Eletrônico (<https://falabr.cgu.gov.br/>) da Controladoria Geral da União.

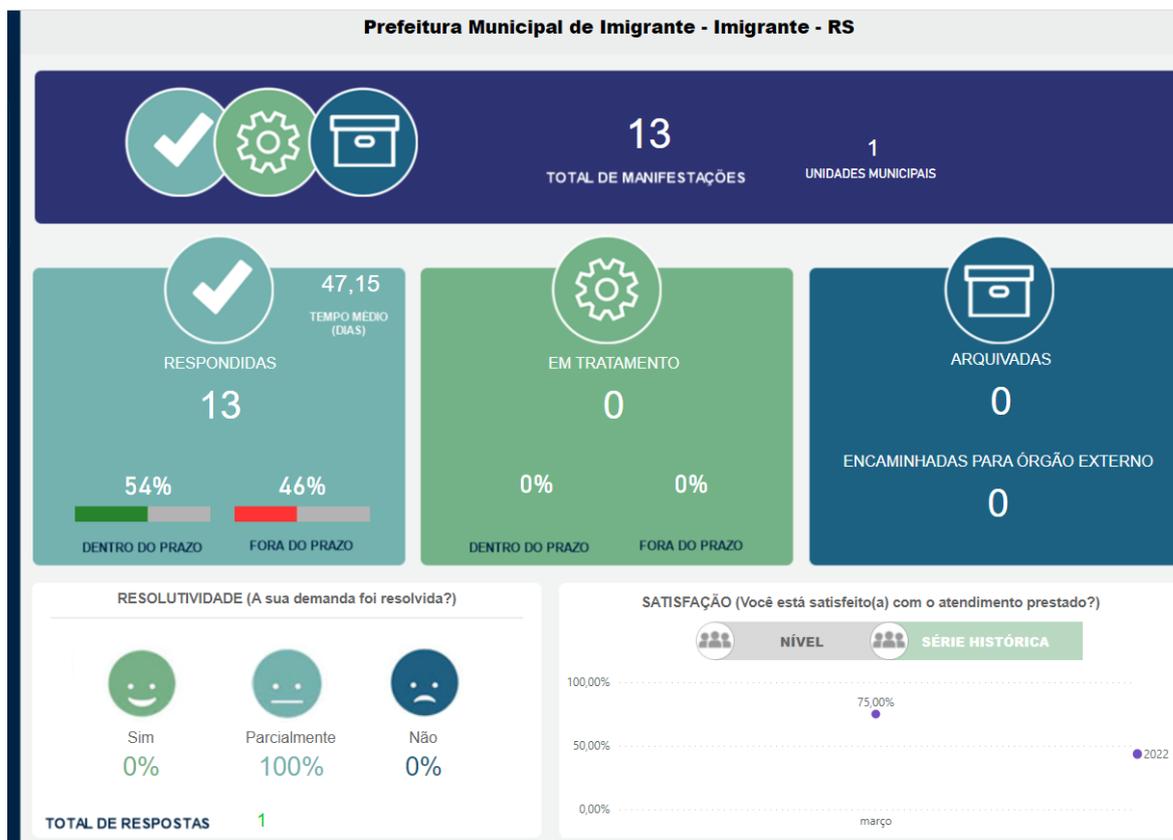
Esta Plataforma, proporciona que o sistema informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações do cidadão (e-SIC), possam fazer o tratamento de manifestações de ouvidorias e pedidos de informações de forma integrada.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IMIGRANTE

Conforme informações através do Painel Resolveu? Do sítio eletrônico <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; a Ouvidoria do Município de Imigrante, recebeu dos usuários 13 (treze) manifestações, como podemos verificar no quadro abaixo:

Quadro – Detalhamento da quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria de Imigrante/RS



Fazendo análise do quadro acima apresentado, a Ouvidoria recebeu no ano de 2022, através da Plataforma – Fala BR, 13 (treze) manifestações, sendo todas respondidas. Sendo que 54% (cinquenta e quatro por cento) foram respondidas dentro do prazo e 46% (quarenta e seis por cento) foram atendidas fora do prazo.

Ressaltamos que a Lei Federal nº 13.460/17, estabelece o prazo de resposta inicial em 30 dias, podendo este prazo ser prorrogado por mais 30 dias, isto, para oferecer resposta conclusiva, quanto as manifestações registradas na Plataforma. Neste sentido, conforme apresentado pela sistema o tempo médio de resposta foi de 47,15 dias.

Referente aos prazos, afirmamos que a Ouvidoria, no decorrer de 2022, buscou aprimorar seu atendimento as mais variadas demandas. Fato, este, que muito provavelmente no ano vindouro, acarretará em um melhor e satisfatório atendimento aos prazos estabelecidos.

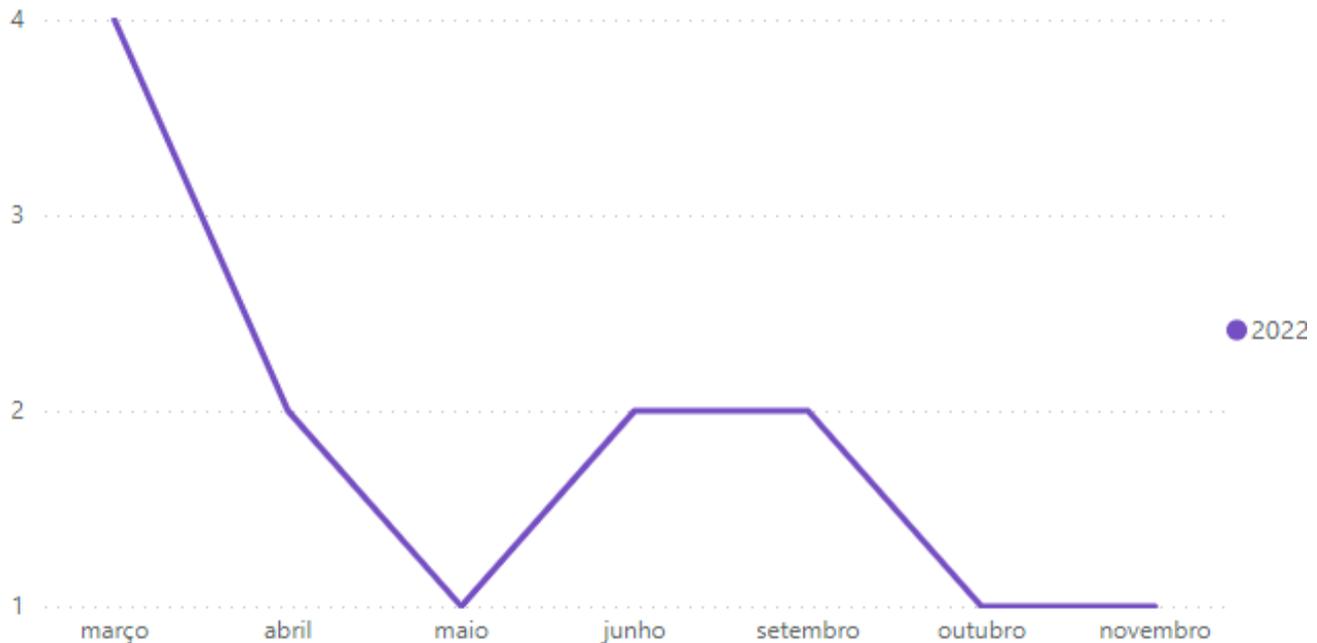
Outrossim, nada impede que dependendo das manifestações apresentadas e os níveis de complexidade quanto ao atendimentos, sejam os prazos elasticados, uma vez que, algumas situações apresentadas podem demandar manifestações e respostas de outros órgãos setoriais da Municipalidade.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IMIGRANTE

Atualmente, não há demanda em tratamento.

No que tange a distribuição do quantitativo de atendimentos, o quadro abaixo apresenta as informações:



Como podemos verificar no mês de março houve um quantitativo que no decorrer dos meses foram num decrescente. Nos meses de maio a outubro houve uma pequena elevação, conforme levantamento. E a partir de outubro houve uma estabilização das manifestações.

A Lei Municipal nº 2.227/2019, em seu artigo 2º, apresenta os seguintes conceitos:

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - 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;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

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

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou

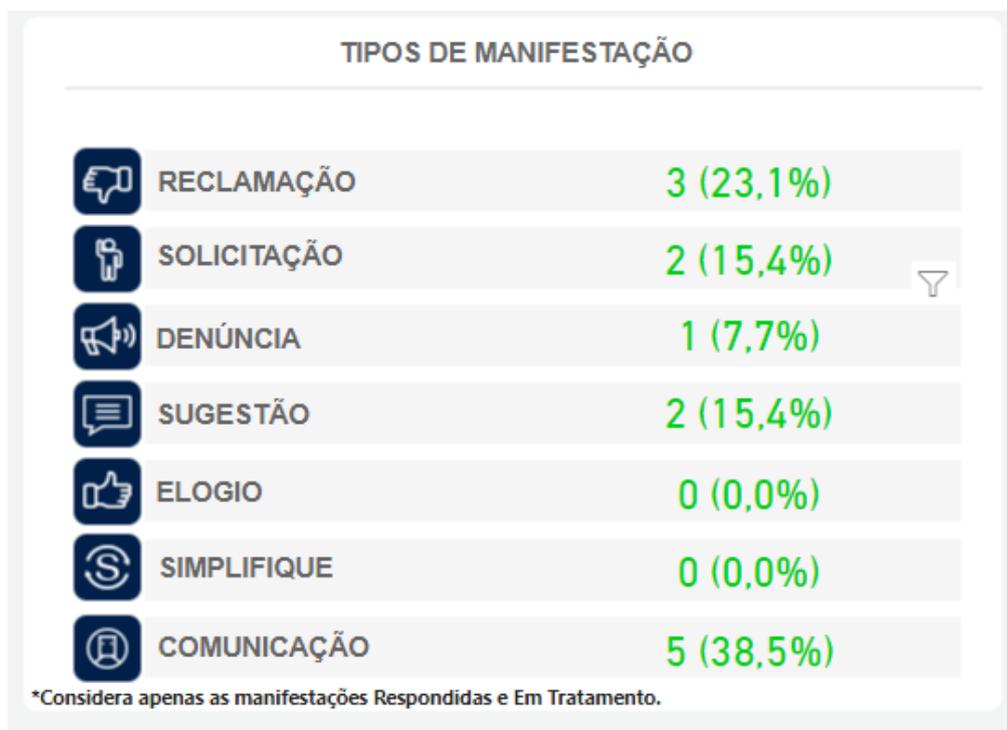


ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IMIGRANTE

atendimento recebido;

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Quanto ao tratamento das manifestações pela Ouvidoria, são apresentadas os seguintes tipos de manifestações:



A maior demanda foi a Comunicação, cuja característica, via de regra, é o anonimato, a qual entre outros assuntos, pode tratar de irregularidades ou ilegalidades referentes ao uso de recursos públicos ou atendimento dos servidores públicos envolvidos, a qual representou 38,5% (trinta e oito vírgula cinco por cento) do total de manifestações.

No que pertine a Reclamação, considerando-se em 23,1% (vinte e três vírgula um por cento), trataram-se de situações envolvendo agendamento de serviços públicos, sobretudo, no que tange agendamento de consultas na área da Saúde. Dados repassados para respectiva Secretaria fazer correções a respeito.

Neste tópico, **tipos de manifestação**, importante informar que o Município de Imigrante, localizado no Estado do Rio Grande do Sul, foi emancipado no dia 09 de maio de 1988 e a escolha do nome do Município foi a forma de homenagear aos imigrantes europeus que colonizaram o território.

Em virtude do nome do Município, alguns usuários do sistema Fala BR, apresentaram manifestações, as quais, o Município não possui competência para tratar.

Em grande parcela, são assuntos afeitos a competência de Órgãos ou Departamentos Federais, envolvendo questões de passaportes, cidadania estrangeira, entre outros assuntos.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IMIGRANTE

Sempre orientamos e recomendamos que os usuários, busquem os canais oficiais de cada órgão, pertinente ao assunto a ser tratado, a fim, de resolutividade da demanda posta, isto, referente a competência do Estado ou da União, conforme o caso.

Quanto a satisfação do usuário, apresentamos abaixo o nível na série histórica, de acordo com o “Painel Resolveu”, em 2022, do sítio eletrônico Fala.BR.

A pesquisa de satisfação estabelece que o usuário discorra sobre a resolutividade das demandas apresentadas, em uma espécie de “feedback” (retorno) do que foi apresentado como respostas.

Neste sentido, conforme gráfico abaixo, temos que houve retorno de quatro usuários que consideraram satisfatórias as respostas e encaminhamentos, sendo considerados como satisfação média em 75% (setenta e cinco por cento).



Diante de todo exposto, a Ouvidoria possui o condão de ser a intermediária de informações entre os usuários dos serviços e os setores competentes para tratar dos respectivos assuntos, seja para informar ou oferecer o devido encaminhamento das demandas apresentadas, objetivando a resolução das questões.

Sempre estaremos em constantes aprimoramentos, e neste aspecto o Fala BR, juntamente com a Controladoria Geral da União, contribuem para que o acesso dos usuários as informações da municipalidade sejam verificadas, analisadas e correspondidas em uma constante transparência.

Há uma constante deliberação com os Secretários, inclusive com pautas a respeito dos assuntos tratados e das demandas apresentadas, pelos usuários.

O sistema como posto, ocasiona uma melhor transparência dos atos administrativos, facultando a sociedade seu acompanhamento mais próximo com a realidade que lhe cercam. Neste sentido, a utilização dos Recursos Públicos e sua política, favorecem um melhor entendimento de suas aplicações.

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE IMIGRANTE/RS
ouvidoria@imigrante-rs.com.br