



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE IMIGRANTE**

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE IMIGRANTE - RS
ANO 2023**

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.**

Através do Relatório serão disponibilizadas informações quanto aos atendimentos realizados pelo Canal da Ouvidoria do Município de Imigrante no ano de 2023.

O presente relatório apresenta informações das manifestações dos usuários de 01 de janeiro de 2023 até 31 de dezembro de 2023.

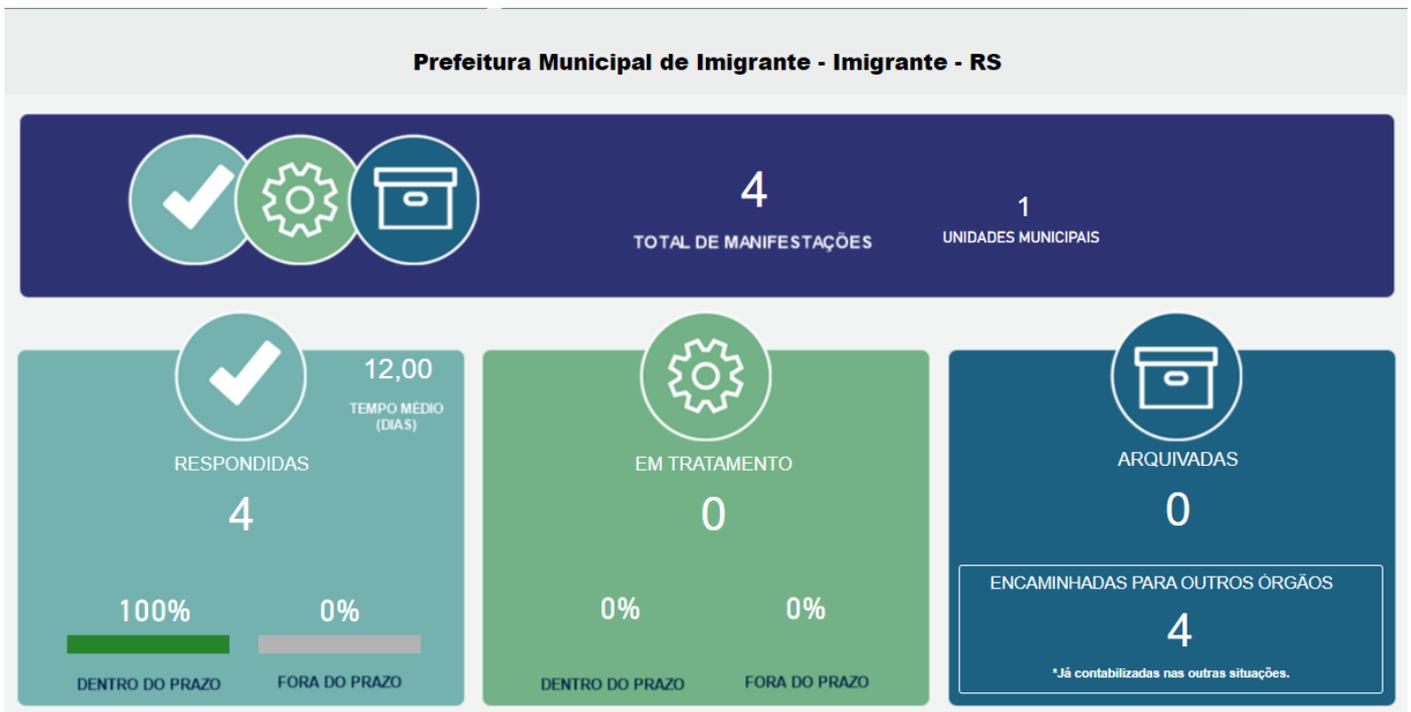
Como constante no Relatório anterior do ano passado, destacamos que o Município de Imigrante aderiu a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação – sistema – Fala.BR, através do Sítio Eletrônico (<https://falabr.cgu.gov.br/>) da Controladoria Geral da União.

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 04 (quatro) manifestações, como podemos verificar no quadro abaixo:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IMIGRANTE

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



Fazendo análise do quadro acima apresentado, a Ouvidoria recebeu no ano de 2023, através da Plataforma – Fala BR, 04 (quatro) manifestações, sendo todas respondidas.

As manifestações em 100% (cem por cento) foram respondidas dentro do prazo.

Neste sentido, a Ouvidoria aprimorou seu atendimento, quanto as demandas trazidas, muito embora havendo um baixo número de manifestações.

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 12 dias.

Atualmente, não há demanda em tratamento.

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;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IMIGRANTE

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 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:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	0 (0,0%)
	SOLICITAÇÃO	3 (75,0%)
	DENÚNCIA	0 (0,0%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	1 (25,0%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

A maior demanda foi a Solicitação, cuja característica, via de regra, é o anonimato, a qual entre outros assuntos, tratou de assuntos atinentes a pessoas estrangeiras que residem ou não em nosso país.

No que pertine a Comunicação, tratou-se de assunto/tema envolvendo procedimento licitatório, que geou dúvida do usuário, quanto a prazos de abertura.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IMIGRANTE

Mais uma vez, há necessidade de explicitar, que os **tipos de manifestação**, em virtude do nome do Município, alguns usuários do sistema Fala BR, apresentaram manifestações, as quais, o Município não possui competência legal/constitucional para tratar.

As manifestações, sobretudo, são assuntos afeitos a competência de Órgãos ou Departamentos Federais, envolvendo questões de passaportes, cidadania estrangeira, entre outros assuntos de cunho e alçada Federal.

Muitos usuários estrangeiros, buscam solucionar problemas quanto a sua situação pessoal em nosso país, os quais, se manifestaram através de Solicitações.

O Município de Imigrante/RS, não possui condições de auxílio, tendo em vista, suas Competências Legais e Constitucionais apresentar limitações de ação, sobretudo as elencadas no texto Constitucional – Carta Magna e na sua Lei Orgânica.

Outrossim, destacamos que através do e-mail: ouvidoria@imigrante-rs.com.br; recebemos questionamentos pertinentes ao Concurso Público realizado durante o ano de 2023, para preenchimento de várias vagas.

Dentre os maiores questionamentos através do e-mail, estavam taxas de inscrição, provas objetivas e títulos, além de informações quanto ao posterior chamamento de candidatos.

Todas as demandas foram respondidas aos usuários de maneira satisfatória.

Diante de todo exposto, a Ouvidoria vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a gestão e busca melhorias para um melhor atendimento no ano de 2023.

A 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

Continuamos, a promover deliberações com os Secretários e demais autoridades, encaminhando as demandas apresentadas, pelos usuários, sempre na busca de soluções e um melhor tratamento a cada questão apresentada.

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