



Município de Ibiraiaras



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

REFERENTE AO EXERCÍCIO DE 2021

A Ouvidoria-Geral do Município de Ibiraiaras/RS, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 2.997/2019, vem apresentar o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021, em cumprimento a suas atribuições.

Com sede no prédio da Prefeitura Municipal, situada à Rua João Stella, 55, a Ouvidoria, ao ouvir o município de forma diversificada, visa a boa qualidade e transparência da prestação dos serviços públicos e o aprimoramento das relações entre governo e sociedade.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os munícipes podem entrar em contato com a Ouvidoria pelo *site* do município (<https://www.ibiraiaras.rs.gov.br/>), acessando o ícone Ouvidoria e ali registrar sua manifestação através da plataforma Fala BR, também pelo e-mail ouvidoria@pmibiraiaras.com.br, pelo telefone (54) 3355.1122, ou pessoalmente junto à Sala de Controle Interno.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 01.01.2021 a 31.12.2021, foram apresentadas/recebidas cinco manifestações de usuários, conforme demonstrado no quadro abaixo:

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Plataforma Fala BR	5
E-mail (ouvidoria@pmibiraiaras.com.br)	0
Pessoalmente	0
Telefone	0

Outrossim, segue abaixo tabela com o número de manifestações classificadas por tipo e quadro resumo com a descrição sintética das manifestações:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Solicitações	0
Denúncias	4
Comunicação	1
Reclamações	0
Sugestões	0
TOTAL	5

<u>Número</u>	<u>Órgão Destinatário</u>	<u>Assunto</u>	<u>Tipo</u>	<u>Cadastro</u>	<u>Prazo</u>	<u>Situação</u>
02476.2021.000005-13	Prefeitura Municipal de Ibiraiaras - Ibiraiaras/RS	Controle social	Comunicação	21/11/2021		Concluída
02476.2021.000001-90	Prefeitura Municipal de Ibiraiaras - Ibiraiaras/RS	Animais	Denúncia	02/02/2021	05/04/2021	Concluída
02476.2021.000002-70	Prefeitura Municipal de Ibiraiaras - Ibiraiaras/RS	Animais	Denúncia	14/04/2021	14/05/2021	Concluída
02476.2021.000003-51	Prefeitura Municipal de Ibiraiaras - Ibiraiaras/RS	Animais	Denúncia	29/06/2021	29/07/2021	Concluída
02476.2021.000004-32	Prefeitura Municipal de Ibiraiaras - Ibiraiaras/RS		Denúncia	10/09/2021	13/10/2021	Concluída

Elencado o quantitativo de demandas recebidas bem como observada a tabela acima, reitera-se que todas as manifestações se encontram com situação concluída.

PONTOS RECORRENTES

Ante o exposto acima, verifica-se que a demanda mais recorrente no exercício de 2021 foi com relação a denúncias referentes a animais.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Sobre as demandas apresentadas, registra-se que cada manifestação recebida tem seu conteúdo avaliado, sendo reclassificada se necessário, havendo a entrega de recibo ou protocolo de manifestação ao usuário com o prazo para resposta. Na sequência, após encaminhadas as manifestações ao setor responsável para a tomada de providências pertinentes a cada caso, e enviada a resposta da decisão administrativa ou informação do andamento ao cidadão, com trâmite dentro do prazo previsto pela legislação, ocorre o arquivamento após conclusão das manifestações.

Com relação à demanda recorrente, a administração municipal intensificou a fiscalização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que a Ouvidoria se constitui em um canal de efetiva participação social na Administração Municipal, proporcionando o fortalecimento do exercício da cidadania, ela possui o poder de buscar soluções junto às Unidades de Serviços Municipais quando o atendimento não for realizado com a qualidade que o público merece.

Além disso, a Ouvidoria busca a ampliação dos canais de comunicação entre a Administração e a população no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos, tendo um compromisso com a qualidade de atendimento, visando aperfeiçoar os serviços prestados à sociedade.

Ibiraíaras, 26 de julho de 2022.

Controlador Interno
Matrícula 3958-6