



Município de Ibiraiaras



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL REFERENTE AO EXERCÍCIO DE 2023

A Ouvidoria 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 2023, 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 01.01.2023 a 31.12.2023, foram apresentadas/recebidas seis manifestações de usuários, conforme demonstrado no quadro abaixo:

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Plataforma Fala.BR	4
E-mail (ouvidoria@pmibiraiaras.com.br)	1
Pessoalmente	1
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
Solicitação	0
Denúncia	2
Comunicação	4
Reclamação	0
Sugestão	0
Elogio	0
Simplifique	0
TOTAL	6

02476.2023.000003-04	<input checked="" type="checkbox"/>	Prefeitura Municipal de Ibiraiaras - Ibiraiaras/RS	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	Comunicação	28/07/2023	28/09/2023	Concluída
02476.2023.000002-23	<input checked="" type="checkbox"/>	Prefeitura Municipal de Ibiraiaras - Ibiraiaras/RS	Recursos Humanos	Comunicação	07/02/2023	10/04/2023	Concluída
02476.2023.000001-42	<input checked="" type="checkbox"/>	Prefeitura Municipal de Ibiraiaras - Ibiraiaras/RS	Ouvidoria	Comunicação	10/01/2023	09/02/2023	Concluída
02476.2022.000005-40	<input checked="" type="checkbox"/>	Prefeitura Municipal de Ibiraiaras - Ibiraiaras/RS	Frequência de Servidores	Comunicação	30/12/2022	31/01/2023	Concluída

Além das quatro comunicações informadas acima, foi recebida por esta Ouvidoria Municipal, pessoalmente, a Manifestação nº 01/2023, referente a denúncia sobre frequência de servidores. Ainda, foi recebida a Manifestação nº 02/2023, através do *e-mail* da Ouvidoria Municipal, também referente a denúncia relatando suposta situação ocorrida no transporte de pacientes da Secretaria Municipal de Saúde.

Assim, elencado o quantitativo de demandas recebidas bem como observada a tabela e as informações acima, registra-se que todas as manifestações se encontram com situação concluída.

ml

PONTOS RECORRENTES

Ante o exposto acima, verifica-se que as manifestações mais recorrentes no exercício de 2023 foram as denúncias e comunicações (denúncias anônimas) sobre assuntos de diferentes naturezas.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Sobre as demandas apresentadas, registra-se que, após o recebimento das manifestações, o teor correspondente a elas é analisado e, na sequência, há o encaminhamento ao setor responsável para a tomada de providências pertinentes a cada caso. Após, dentro do prazo previsto, as manifestações registrados pela Plataforma Fala.BR tiveram os encaminhamentos realizados e a resposta conclusiva informados na referida plataforma, ocorrendo o arquivamento, quando da abertura de processo administrativo, após conclusão das manifestações, e, quanto às demais manifestações, tiveram seu andamento e encerramento informado aos denunciante.

Com relação às comunicações, a administração municipal buscou apurar, regularizar e corrigir as situações informadas. Quanto à denúncia apresentada pessoalmente, esta foi arquivada tendo em vista não ter especificado os supostos envolvidos. Com relação à denúncia feita por *e-mail*, foi instaurada sindicância para apuração dos fatos relatados.

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/RS, 26 de julho de 2024.

Natália Luvizon Rodrigues
Natália Luvizon Rodrigues

Controlador Interno
Ouvidoria Municipal
Matrícula 3958-6