

OUVIDORIA MUNICIPAL DE CHARRUA/ RS

RELATÓRIO ANUAL – ANO DE 2022

Conforme Lei Municipal nº 1.568 de 25 de abril de 2019, que cria e regulamenta a OUVIDORIA MUNICIPAL, cabe à mesma, “elaborar e publicar, anualmente, relatórios de suas atividades.” Com base em dados obtidos por meio dos canais de comunicação, listados abaixo, relativos ao período de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022, segue relatório. O presente relatório obteve os dados por meio de e-mail e portal eletrônico.

Relatório elaborado por:

Janice Márcia Hoinovski Simioni – Ouvidora Municipal

Aprovado por: _____

Valdesio Roque Della Betta – Prefeito Municipal de Charrua

Charrua, fevereiro de 2023.

A Ouvidoria Municipal é um elo de comunicação entre os munícipes e a Administração Pública Municipal, o mesmo recebe reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios como também pedidos de acesso à informação e o simplifique onde os munícipes podem sugerir ideias para desburocratizar o serviço público, após análise da solicitação a mesma é encaminhada ao setor público responsável. Entre as tarefas da ouvidoria, estão: receber a manifestação, protocolar, analisar, emitir ao setor responsável e decisão final. O prazo máximo de resposta é de 30 dias. Assim, o papel da Ouvidoria não é o de procurar e apontar defeitos na ação da Prefeitura, mas funcionar como uma espécie de “*controle de qualidade do serviço público*“, apontando falhas e acertos e auxiliando na busca de soluções para os problemas.

O atendimento é realizado:

_ **Pessoalmente:** Na ouvidoria, junto a Prefeitura Municipal de Charrua, localizada na Rua Luis Caus, nº 70, na quinta-feira no horário das 14:00hs às 16:00hs.

- **Pelo telefone:** (54)3398-1065, quinta-feira, das 14:00hs às 16:00hs.

- **Por e-mail:** ouvidoria@charrua.rs.gov.br

- **Acessando a página:**

[https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestação/SelecionarTipoManifestação.as](https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestação/SelecionarTipoManifestação.aspx)

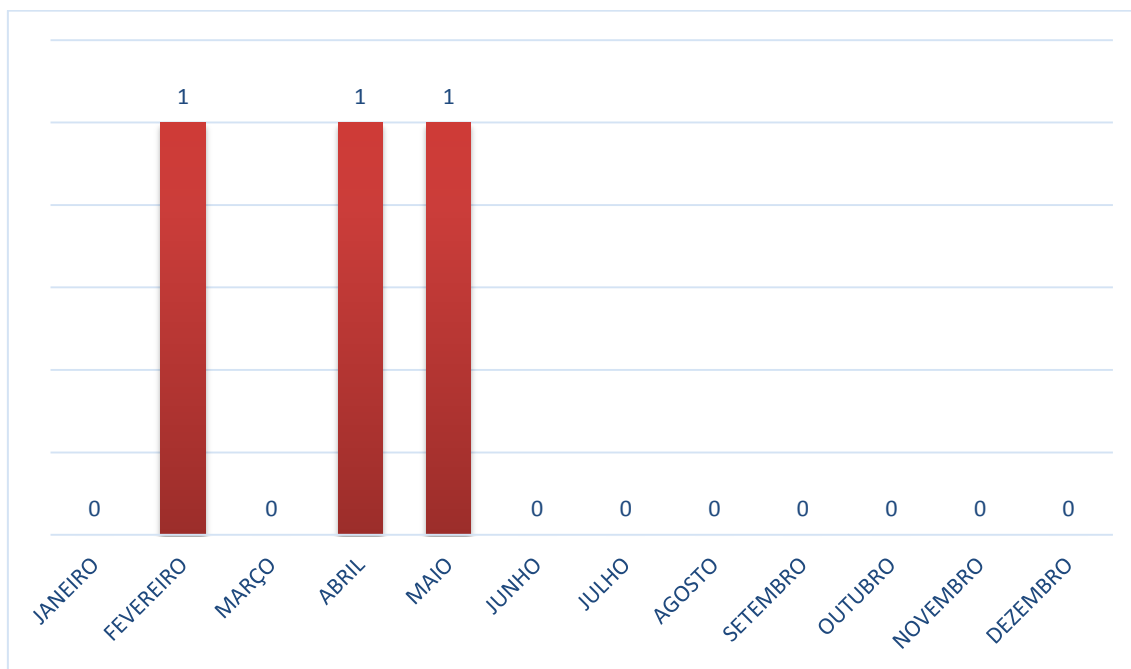
[px](#)

Em todos os modos o munícipe poderá exigir da Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo quando a divulgação não for expressamente autorizada.

GRÁFICO 1

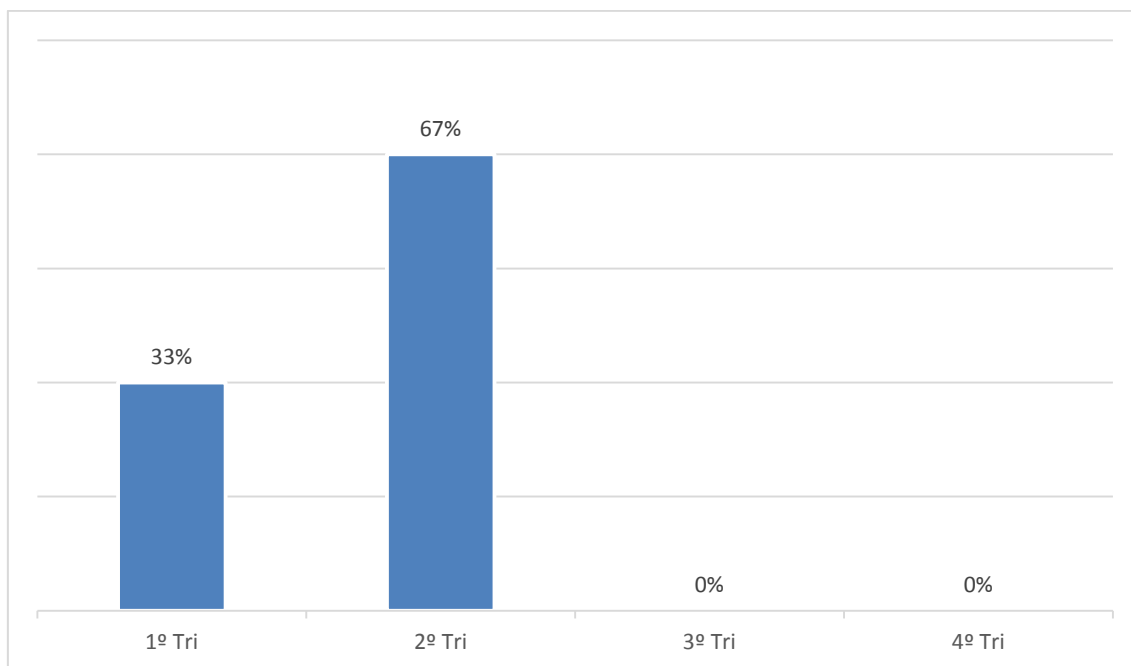
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES/MÊS

PERÍODO DE 01/01/2022 à 31/12/2022



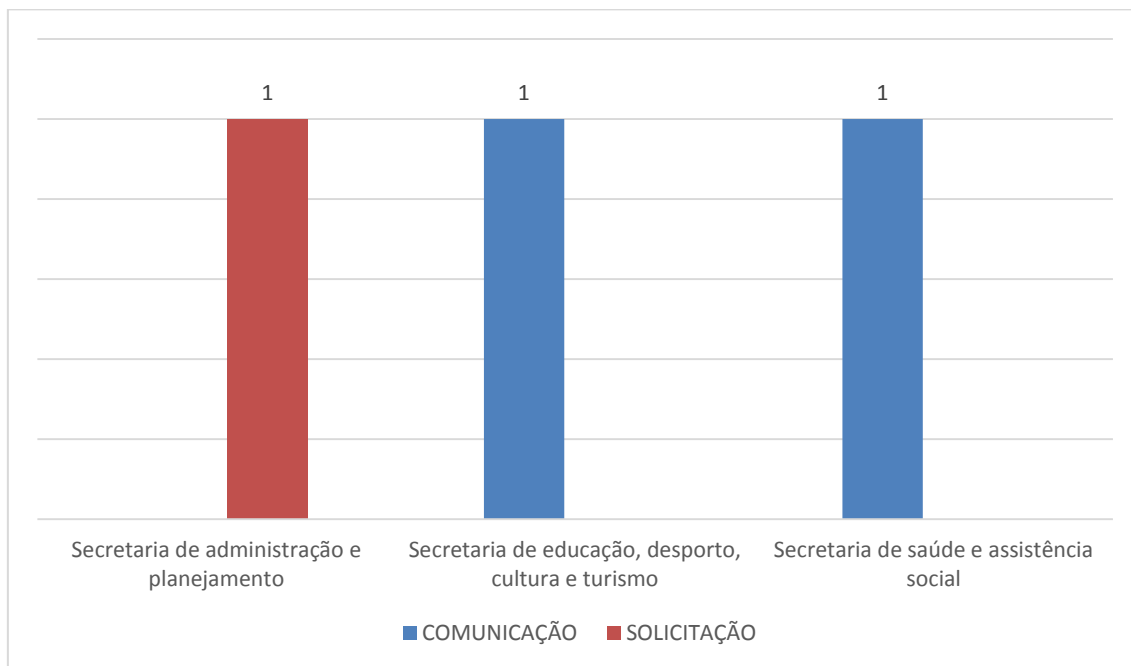
No gráfico 1 percebe-se que houveram manifestações em somente três meses do ano, sendo uma em fevereiro, outra em abril e a última em maio. Nos meses de janeiro, março e de junho a dezembro observou-se a ausência de manifestações.

GRÁFICO 2
MANIFESTAÇÕES POR TRIMESTRE



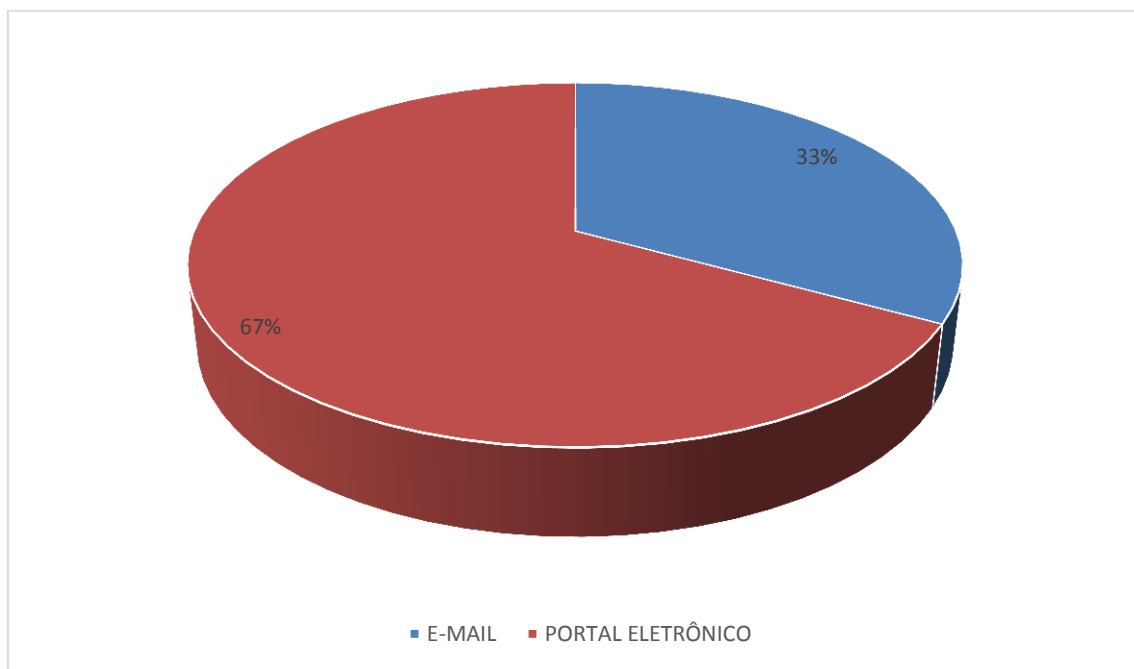
No gráfico 2 pode ser observado uma maior concentração de manifestações nos dois primeiros trimestres do ano, que correspondem respectivamente aos meses de janeiro a março e de abril a junho, seguindo os dois últimos trimestres do ano sem apresentar nenhum tipo de manifestação neste canal de comunicação.

GRÁFICO 3:
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO E SECRETARIA/ORGÃO
RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE



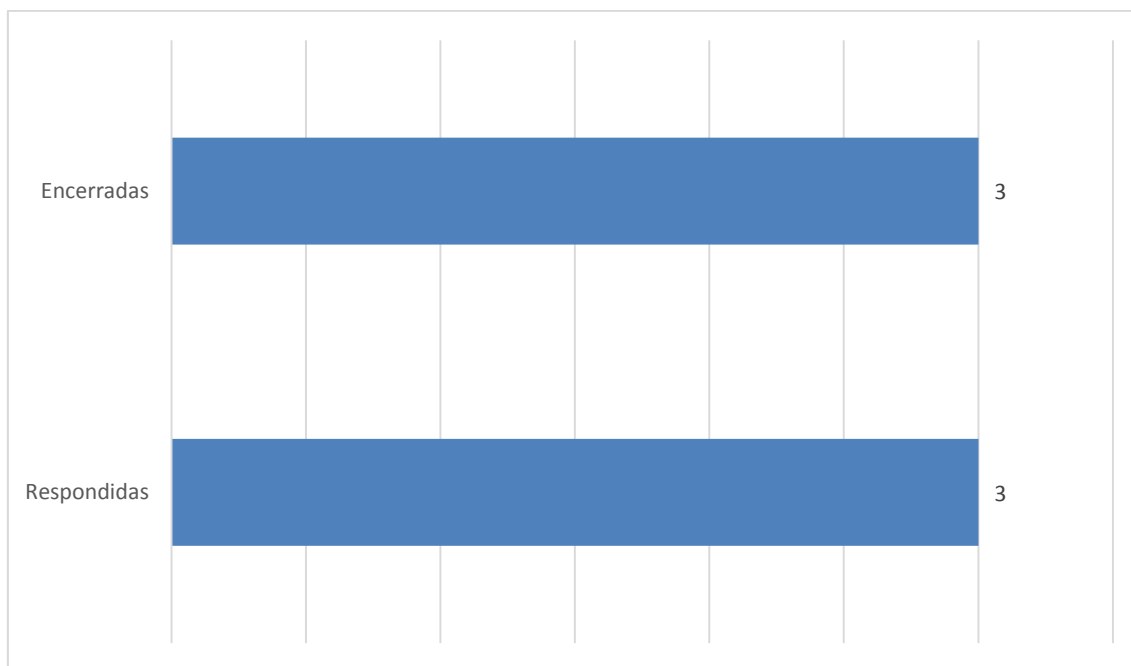
O gráfico 3 mostra que houve mais comunicações do que solicitações. Na Secretaria de Administração e Planejamento houve uma solicitação e nas Secretarias de Educação, Desporto, Cultura e Turismo e Secretaria de Saúde e Assistência Social houve uma comunicação em cada secretaria.

GRÁFICO 4:
CANAL DE COMUNICAÇÃO



O gráfico 4 apresenta que 67% das manifestações foram realizadas pelo portal eletrônico, seguido de 33% realizado por e-mail e não houve nenhuma manifestação presencial e nem por contato telefônico.

GRÁFICO 5:
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES EM 31/12/2022



O gráfico 5 mostra que em 31/12/2022, as 3 manifestações que surgiram foram respondidas e encerradas. Não havia manifestação em andamento neste período.

Ao término deste relatório, concluiu-se que, no ano de 2022, houve um total de 03 manifestações, todas anônimas, realizadas por meio do canal da Ouvidoria. Estas manifestações dividem-se em 01 solicitação de acesso a informação vinculada a Secretaria de Administração e Planejamento e 02 comunicações, onde uma delas diz respeito à Secretaria de Educação sobre assuntos escolares envolvendo professores e alunos e a outra da Secretaria de Saúde e Assistência Social acerca de cuidados na Pandemia do Covid-19 e conduta de servidores públicos.

Todas as manifestações encaminhadas foram recebidas, protocoladas, analisadas e respondidas.

Todas as demandas foram encaminhadas aos setores competentes, que dentro do possível, prosseguiram para que o atendimento das manifestações fosse satisfatório. A Administração Pública buscou tomar providências necessárias para solucionar as demandas apresentadas no decorrer do ano.