

OUVIDORIA MUNICIPAL DE CHARRUA/ RS RELATÓRIO ANUAL – ANO DE 2023

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 2023 a 31 de dezembro de 2023, 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: _____


Gerso José Roncaglio – Vice Prefeito em exercício no cargo de Prefeito Municipal de Charrua

Charrua- RS, 1º de fevereiro de 2024.



A Ouvidoria Municipal é um elo de comunicação entre os munícipes e a Administração Pública Municipal, ele 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:**

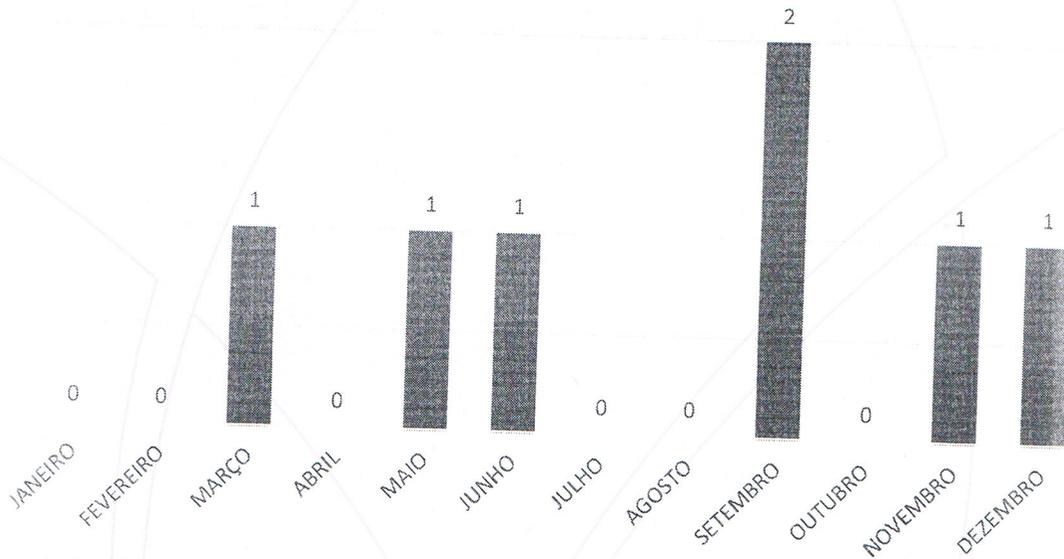
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestação/SelecionarTipoManifestação.as>

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.



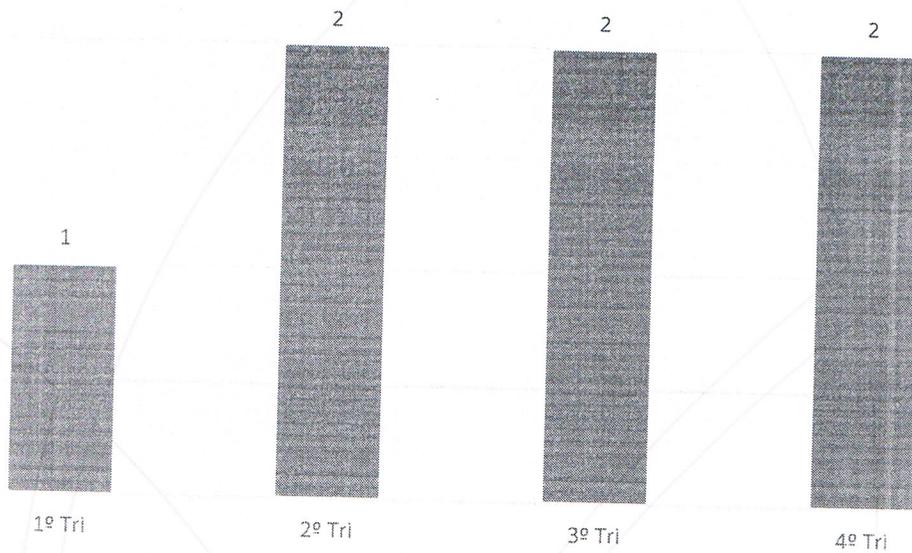
GRÁFICO 1
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES/MÊS
PERÍODO DE 01/01/2023 à 31/12/2023



No gráfico 1 percebe-se que houve manifestações em cinco meses do ano, sendo uma em março, uma em maio, outra em junho, duas em setembro, uma em novembro e a última em dezembro. Nos meses de janeiro, fevereiro, abril, julho, agosto, outubro observou-se a ausência de manifestações.



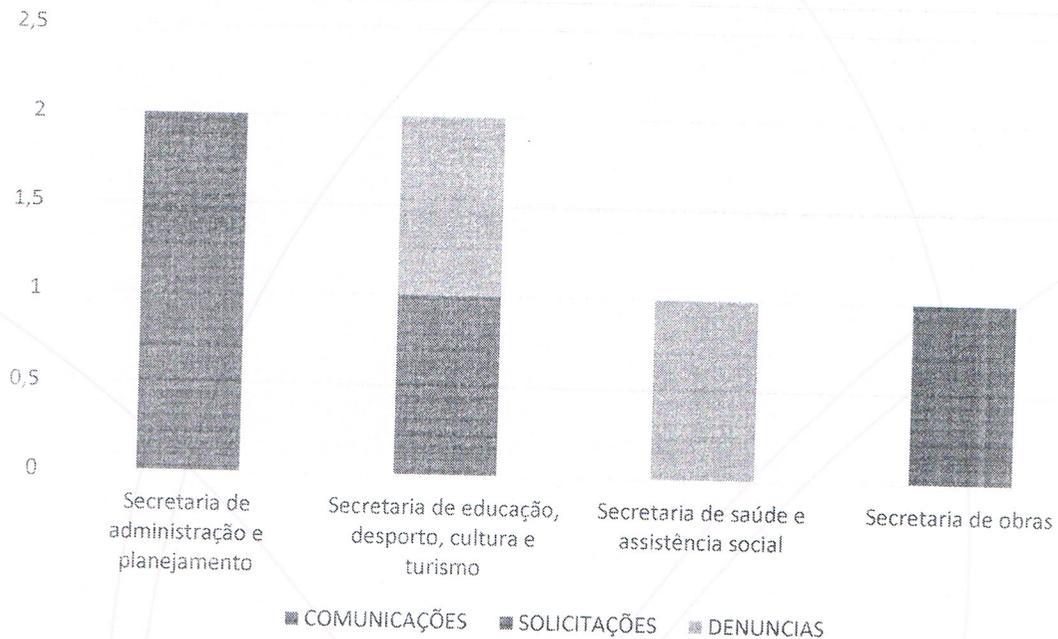
GRÁFICO 2
MANIFESTAÇÕES POR TRIMESTRE



No gráfico 2 pode ser observado apenas uma manifestação no primeiro trimestre do ano, que correspondem respectivamente aos meses de janeiro a março, seguindo o segundo, o terceiro e o último trimestre do ano apresentando duas manifestação cada um neste canal de comunicação.



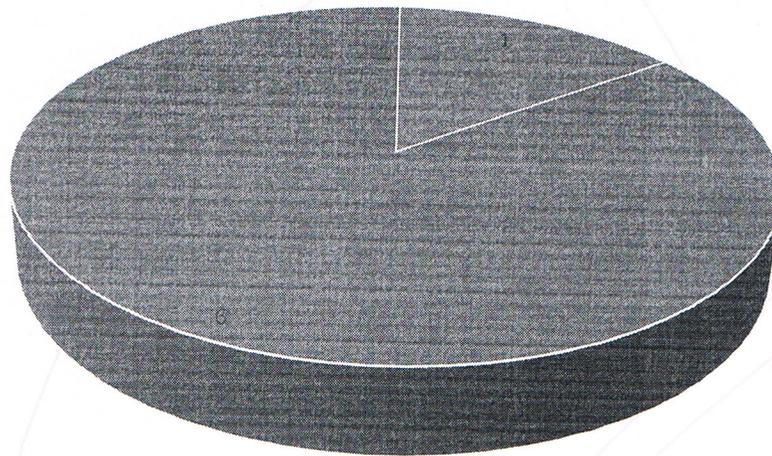
GRÁFICO 3:
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO E SECRETARIA/ORGÃO
RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE



O gráfico 3 mostra que houve mais comunicações do que solicitações e denúncias.

Na Secretaria de Administração e Planejamento houve duas comunicações, na Secretaria de Educação, Desporto, Cultura e Turismo houve uma comunicação e uma denúncia, na Secretaria de Saúde e Assistência Social houve uma denúncia e na Secretaria de Obras houve uma solicitação.

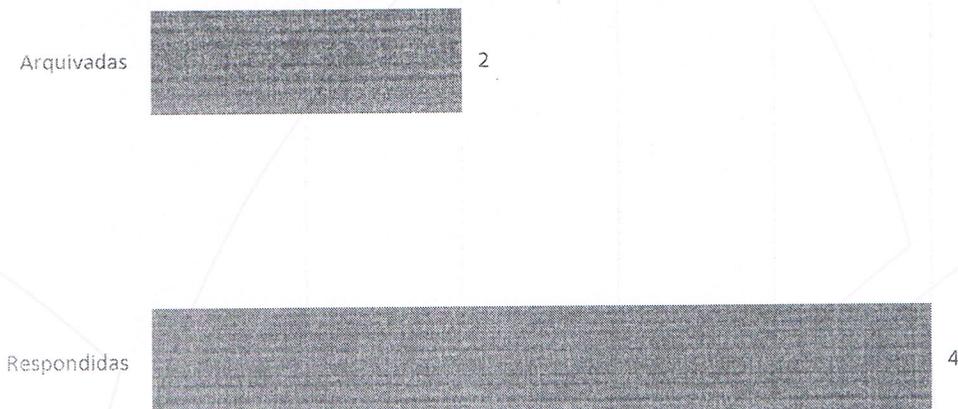
GRÁFICO 4:
CANAL DE COMUNICAÇÃO



▪ TELEFONE ▪ ELETRÔNICO

O gráfico 4 apresenta que 6 das manifestações foram realizadas pelo portal eletrônico, seguido de 1 realizada por contato telefônico e não houve nenhuma manifestação presencial e nem por e-mail.

GRÁFICO 5:
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES EM 31/12/2023



O gráfico 5 mostra que em 31/12/2023, das 7 manifestações que surgiram, 4 foram respondidas, 1 foi respondida sem ser de competência da ouvidoria e outra arquivada por falta de provas. Uma manifestação estava em andamento sendo dada sua resposta na data de 02/01/2024, mas não consta no relatório de 2023.



Ao término deste relatório, concluiu-se que, no ano de 2023, houve um total de 7 manifestações, realizadas por meio do canal da Ouvidoria. Estas manifestações dividem-se em 02 comunicações vinculadas a Secretaria de Administração e Planejamento onde uma delas diz respeito a cargo de funcionário público, e outra sobre a utilização de espaço público. Segue com 02 denúncias sobre irregularidade no transporte escolar competindo a secretaria de educação e outra sobre conduta de candidatos ao conselho tutelar que compete a secretaria de saúde e assistência social.

Também observou-se a comunicação de conduta de servidor público, correspondente a secretaria de educação.

Segue também uma solicitação na melhoria de estradas municipais que compete a secretaria de obras e viação.

Apenas uma das demandas foi respondida, e que não compete a Ouvidoria Municipal de Charrua, tratando sobre assunto de Farmácia Popular e medicamentos.

Todas as manifestações encaminhadas foram recebidas, protocoladas, analisadas e respondidas, apenas 1 delas foi arquivada por falta de provas.

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.



[Handwritten signatures]