



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GIRUÁ
“CAPITAL DA PRODUTIVIDADE”

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal foi criada através do Decreto 1.618/2020 de 29 de maio de 2020, CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 6777/2019 que Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e da outras providências, atendendo a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 que Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Para a sua implantação foi considerado a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas a Ouvidoria Municipal, no âmbito do Poder Executivo.

O objetivo da ouvidoria é assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Municipal e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços a população.

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo permanente a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

É dever do ouvidor exercer as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, devendo guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.

Canais de Atendimento

A plataforma adotada pela Prefeitura Municipal de Giruá oferece total transparência e eficiência no atendimento ao cidadão, sendo possível registrar solicitação, denúncias, reclamações, dúvidas, sugestões e elogios.

O formulário via internet, está disponível no site eletrônico da Prefeitura Municipal de Giruá, <https://www.girua.rs.gov.br/site/ouvidoria>.

O munícipe pode optar também pelo registro através da Ouvidoria Geral que poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de carta entregue a Ouvidoria Geral do Município, endereço: Rua Independência nº 90, centro, Giruá/RS, CEP: 98.870-000 ou ainda através de ligação telefônica através do número (55) 3361-2000.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GIRUÁ
"CAPITAL DA PRODUTIVIDADE"

As manifestações poderão ser as seguintes:

Qual tipo de manifestação você quer fazer?



Do Relatório Anual da Ouvidora

O Relatório Anual da Ouvidora é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017.

Os dados informados foram coletados a partir de sistema, utilizado no tratamento das demandas, apresentadas durante o período/meses de janeiro/2023 a dezembro/2023, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações. Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidora da Prefeitura Municipal de Giruá.

Mês/ano	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Dúvida	Sugestão	Elogio
Janeiro/23	08	00	04	00	00	00
Fevereiro/23	08	04	02	00	00	00
Março/23	18	01	03	00	00	00
Abril/23	06	01	00	00	00	00
Maio/23	10	00	00	00	00	00
Junho/23	01	00	00	00	00	00
Julho/23	05	03	01	00	00	00
Agosto/23	13	02	02	00	00	00
Setembro/23	09	00	01	00	00	00
Outubro/23	13	00	00	01	00	00
Novembro/23	07	02	00	00	00	00
Dezembro/23	03	01	00	00	00	00

Histórico de Manifestação

Podemos observar através da tabela o numero de participação social junto a Ouvidora Municipal, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura e adequando os trabalhos realizados as necessidades dos munícipes. A democracia pode ser mensurada em função do nível de presença da sociedade na gestão das políticas publicas. Dentre os



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE GIRUÁ
"CAPITAL DA PRODUTIVIDADE"

diferentes canais que permitem essa cooperação, a Ouvidoria Municipal de Giruá, pode se vista como um instrumento de participação social e transparência, com competência para atender os anseios dos cidadãos perante as secretarias, por conseguinte, materializar suas demandas em ações efetivas.

As manifestações foram recebidas pela Ouvidoria e repassadas aos setores competentes. Após análise da manifestação pela secretaria competente, a resposta é encaminhada ao ouvidor quanto a sua resolatividade, que providências foram ou irão ser tomadas de modo atender os anseios do cidadão.

Análise e Conclusão

Todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las, elas são verificadas para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E assim que identificado a quem ou quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

Sugerimos que todos os setores os quais as manifestações foram encaminhadas que comuniquem a Ouvidoria, tempestivamente, deliberação e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência dentro do prazo legal.

Por fim, considerando o índice de resolatividade, considera-se satisfatório levando em consideração a análise das respostas recebidas, o que visa o aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores.

Em observância ao número de manifestação do período, considera-se um numero quantitativamente baixo, sendo que este canal poderia ser mais utilizado pelos cidadãos giruaenses para que ocorra a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário, contribuído com sugestões para aprimorar os serviços públicos da administração pública.

Continuamos aprimorando nosso trabalho para possuir excelência na Ouvidoria, com o objetivo de conquistar credibilidade, para mostrar aos cidadãos do Município que o gestor se importa com a opinião deles e que busca a melhor prestação do serviço público.

Giruá 29 de dezembro de 2023.

Juliana Rosa Schneider
Unidade de Ouvidoria
Portaria 19.790/2023