

# MUNICÍPIO DE PASSA SETE/RS



## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2024

## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Passa Sete, RS, nos termos do disposto na Lei Municipal nº 1.650/2019, de 03 de setembro de 2019, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2024, no período de 01 de Janeiro de 2024 até 31 de dezembro de 2024, em cumprimento a suas atribuições.

## **DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria Geral do Município, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos público.

## **DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR**

Em 2024, não foi recebida nenhuma manifestação.

**As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 15 dias, cumprindo a exigência do artigo 13 da Lei Municipal nº 3.069/2019:**

“Art. 13. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.”

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está atendendo o quantitativo de manifestações recebidas.

A demanda foi encaminhada ao setor competente, que de imediato prestou as informações para o prosseguimento necessário para a finalização e para que o atendimento a manifestação fosse satisfatório.

## **CONCLUSÃO**

A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011 Lei de Acesso a Informação, e a aprovação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação,

proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, representaram dois marcos para consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal. Uma das atribuições da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários.

Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos tramites da Lei municipal nº 1.650, de 03/09/2019, no Município de Passa Sete, RS.

Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

Em, tempo informamos que, para melhor utilização do sistema, adotou-se o programa governamental **Fala.BR** em 19/10/2020, para a gestão da Ouvidoria Municipal, estando em pleno funcionamento.

A Ouvidoria Municipal permanece à disposição, agradecendo pelas colaborações até então apresentadas, pois o intuito é qualificar as ações do Poder Público e atender satisfatoriamente a população.

  
**Andiesca de Moura**

**Ouvidora geral**