

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