



## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CRISTAL

### **Relatório Anual de Atividades -2022**

#### **Sumário**

|  |          |
|--|----------|
| <b>Apresentação.....</b>   | <b>2</b> |
| <b>I – Organização.....</b>  | <b>3</b> |
| <b>II – Atividades da Ouvidoria.....</b>                                 | <b>3</b> |
| <b>III – Detalhamento das Manifestações e Meios de Recebimentos.....</b> | <b>3</b> |
| <b>IV – Demandas por Secretaria.....</b>                                 | <b>4</b> |
| <b>V – Assuntos Abordados nas Maniestações.....</b>                      | <b>4</b> |
| <b>VI – Considerações Finais.....</b>                                    | <b>4</b> |



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISTAL/RS

### APRESENTAÇÃO

Objetivando divulgar as informações produzidas da relação do Município com o usuário, bem como exibir as principais ações realizadas pela Ouvidoria e, em cumprimento ao disposto nos art. 15, 16 e 17 da Lei Municipal nº 1509 de 20 de novembro de 2019, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria Geral de Cristal referente ao exercício de 2022.

O presente Relatório, foi desenvolvido pela servidora Marina Ortiz Richter, Assessora de Nível Médio, CPF 041.587.380-08, Ouvidora do Município de Cristal. Cabe mencionar que, os dados constantes neste relatório foram extraídos do sistema utilizado pela Ouvidoria no tratamento das demandas recebidas no exercício de 2022, observando a política de sigilo e confidencialidade tanto no trato das requisições quanto na publicação do referido relatório.

Vale ressaltar que, este relatório além de proporcionar transparência aos resultados, se constitui em um importante instrumento de gestão, de base para tomada de decisões e aprimoramento dos serviços públicos.

No exercício de 2022, a Ouvidoria recebeu um total de 137 manifestações.

Podemos mencionar que esta Ouvidoria continua buscando conhecimento/capacitações visando atender da melhor maneira possível as manifestações do cidadão/usuário e contribuir para o aperfeiçoamento da atuação da Administração Municipal.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISTAL / RS

### I- ORGANIZAÇÃO

Os responsáveis pela Ouvidoria Geral do Poder Executivo de acordo com o art. 18 da Lei Municipal nº 1509/2019, conforme segue:

|                            |             |
|----------------------------|-------------|
| Marina Ortiz Richter       | mat. C-1010 |
| Jênifer Luiza Hammes Kohls | Mat. C-1055 |

Dentro deste contexto, a Ouvidoria representa um instrumento imprescindível para a concretização da democracia participativa, sendo um importante canal de comunicação entre o poder público e a sociedade. Dessa forma, constitui-se em um espaço para a melhoria da qualidade e efetividade dos serviços prestados à população.

### II- ATIVIDADES DA OUVIDORIA

De acordo com art. 5º da Lei Municipal nº 1509/2019 são atribuições da Ouvidoria:

- atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa o usuário;
- acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

### III- DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E MEIOS DE RECEBIMENTOS

Na tabela constatamos que no período de 2021 a Ouvidoria do Município recebeu um total de 50 manifestações, sendo 01 denúncia, 47 solicitações e 02 reclamações. Quanto aos meios de recebimento, constata-se que as manifestações foram recebidas por telefone através do aplicativo WhatsApp.

- manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISTAL / RS

- denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- sugestão: proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

### III – DEMANDAS POR SECRETARIA

Saliento que é possível analisar quais foram as Secretarias que mais receberam demandas por parte da ouvidoria, durante o ano de 2022.

Notamos que a Secretaria Municipal de Obras e Trânsito obteve o maior número de demandas durante esse ano com o total de 130 manifestações.

| Secretaria/Setor          | Denúncia | Elogio | Reclamação | Solicitação | Sugestão |
|---------------------------|----------|--------|------------|-------------|----------|
| SMS                       |          |        |            |             |          |
| SMOT                      |          | 01     |            | 130         |          |
| Conselho Tutelar          |          |        |            |             |          |
| SMARH                     |          |        |            | 03          |          |
| SMDRMA                    |          |        |            | 02          |          |
| SMF/Tributos/Fiscalização |          |        |            | 01          |          |

### IV- ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Conforme mencionado ao longo deste relatório, a Ouvidoria tem um papel importante na busca da melhoria da qualidade e efetividade dos serviços prestados à população. Dessa forma, é necessário identificar que assuntos foram mais abordados nas manifestações e focar as ações de governo no atendimento e/ou melhoria dos serviços prestados, bem como é possível estabelecer as prioridades de governo para o ano seguinte.

Pode-se notar que os maiores registros realizados pela ouvidoria foram: demandas que necessitam o atendimento dos serviços da Secretaria Municipal de Obras e Trânsito.

### V - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos concluir que a implantação da Ouvidoria está se efetivando como um canal de comunicação entre a Administração Municipal e o cidadão, bem como está contribuindo para a identificação das demandas e subsidiando ao Gestor um melhor direcionamento das ações de Governo e o aprimoramento dos serviços prestados à população.

Fora proporcionada autonomia funcional ao Ouvidor para um desempenho satisfatório de suas atividades.

Cabe mencionar que a Carta de Serviços ao Cidadão encontra-se concluída e publicada no site oficial do Município na aba “Ouvidoria”.