



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA 2022

SARANDI – RS



www.sarandi.rs.gov.br
OUVIDORIA
Rua Victor Davoglio, 1550 - Universitário Sarandi/RS
(54)3361-1398 e 3361-1939

Introdução

Em 23 abril do ano de 2020, o Município de Sarandi, através da Lei nº 4997/20 criou a Ouvidoria Municipal, em conformidade com a Lei nº 13.460/17 e posteriormente aderindo a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) da Controladoria Geral da União, a qual permite o tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação a partir de uma única solução tecnológica, que funciona de forma Integrada, permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação.

A Ouvidoria Geral do Município de Sarandi/RS tem como missão promover a interlocução entre o cidadão e a administração, prestando um serviço público de qualidade, de forma que a população possa se sentir satisfeita e tendo suas necessidades atendidas. Desempenhamos nossas funções com ética, transparência, respeito, agilidade e atenção, para com todos os munícipes.

As manifestações poderão ser classificadas como:

- **Elogios:** Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Denúncias:** É a comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios;
- **Reclamações:** É a demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços;
- **Sugestões:** São apresentação de ideias ou formulação das propostas de aprimoramento dos serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.
- **Solicitações:** São pedidos de providências aos órgãos da administração pública municipal, relacionadas a aplicação do dinheiro público.

Além de receber as manifestações, analisá-las e encaminhá-las aos órgãos competentes para o tratamento e apuração dos fatos, se for o caso a ouvidoria identifica situações irregulares, encaminha e solicita providências dos setores responsáveis.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é, nos termos da Lei Federal nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações, referentes as manifestações recebidas e com base



nelas, apontar as falhas e sugerir melhorias a serem adotadas para a melhoria prestação dos serviços públicos.

Em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria Geral do Município de Sarandi – RS apresenta o seu Relatório Anual de Gestão 2022.

Em conformidade com o que dispõe o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar:

“ 15. (...)
I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
II - Os motivos das manifestações;
III - A análise dos pontos recorrentes; e
IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.”

Canais de manifestações

A Ouvidoria possui três meios do cidadão fazer sua manifestação: pela plataforma integrada Fala BR, pelo telefone convencional (54)3361-1398 e presencial, na sala da Ouvidoria, situada na Rua Victor Davoglio, 1550 – Universitário – Sarandi RS.

Demonstrativos Quantitativos

As manifestações referentes ao ano de 2022 foram recebidas por meio do endereço eletrônico: <https://www.sarandi.rs.gov.br/portal/ouvidoria> – Fala BR – Sarandi/RS, no período de janeiro a dezembro de 2022 a Ouvidoria recebeu o total de 06(seis) manifestações, destas, 02(duas) foram solicitações e 04(quatro) foram comunicações

Manifestações por setores

Tipo de Manifestação	Quantidade	Destinatário
Comunicação	3	Secretaria de Administração
Comunicação	1	Secretaria de Educação
Solicitação	1	Administração/Depto. Meio Ambiente
Solicitação	1	Secretaria de Educação

Motivos das manifestações

Os motivos das manifestações foram: Comunicação de que o Site do município não funcionava direito; denunciando uma empresa que não tirava notas; comunicação de que a Diretora de uma escola não cumpre horário; denúncia anônima de funcionária contratada que não cumpre horário; solicitação da nota fiscal de compra do Castra móvel e a razão de não estar em funcionamento; solicitação do relatório das emendas impositivas de cada Vereador e das bancadas e uma solicitação destinada ao município Sarandi PR.

Além das manifestações do quadro acima, recebemos várias indagações, sobre atendimentos na unidade de saúde do centro e referente ao funcionamento do processo seletivo para atendentes de escolas e creches na área da educação, realizadas via telefone e todas as dúvidas foram por mim esclarecidas.

Prazos de resposta

Trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Prazo médio de resposta foi de 30 dias.

Tratamento

As manifestações realizadas na plataforma Fala BR no ano de 2022, foram analisadas pela Ouvidoria e encaminhadas aos setores responsáveis e posterior respondidas e concluídas na plataforma.

Providências adotadas

Das manifestações registradas no Portal no ano de 2022, todas foram concluídas no sistema.

Todas as solicitações receberam retorno de seus protocolos e informam o posicionamento dos departamentos, e ou secretarias responsáveis e quais as providências tomadas para a resolução das demandas.

Considerações finais

www.sarandi.rs.gov.br

OUVIDORIA

Rua Victor Davoglio, 1550 - Universitário Sarandi/RS
(54)3361-1398 e 3361-1939



A Ouvidoria do Município segue, desde a sua implantação, em processo de evolução constante, primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão. Neste sentido, é importante reforçar a importância da identificação do manifestante, para que o poder público possa agir com mais clareza diante das manifestações efetuadas.

Vale ressaltar a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como forma de ampliar a transparência no serviço público municipal também como canal aberto para sugestões, para que juntos, possamos melhorar cada vez mais o nosso município.

Porem, para que o trabalho da Ouvidora(o), possa cumprir com o seu propósito, é necessário que o mesmo tenha mais tempo, para que consiga cumprir com eficiência todas as tarefas que o cargo exige e também, que todos os órgãos apoiem a Ouvidoria no tocante ao cumprimento dos prazos e na imediata diligência para a elucidação dos fatos para que tudo transcorra de forma satisfatória a todos os usuários.



Ivanilda Tonini
Ouvidora



Nilton Debastiani
Prefeito Municipal