

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2022

PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIRAPUITÃ



## 1 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura de Ibirapuitã/RS, instituída pelo Decreto nº2.936 de 26 de outubro de 2018 que regulamentou os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal, apresenta, em cumprimento ao inciso II do artigo 14 da Lei 13.460/2017, o presente Relatório de Gestão que consolida as manifestações registradas no ano de 2022.

A ouvidoria do Município de Ibirapuitã funciona por meio de campo exclusivo no endereço eletrônico do Município por intermédio do Sistema Informatizado de Ouvidoria e-Ouv Municípios, onde consta opções para o cidadão apresentar: Elogios, Sugestões, Reclamações, Denúncias ou Solicitações; relativas às ações e serviços em geral realizados pela Administração Municipal.

Cabe ressaltar que todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos municipais, por meio da Ouvidoria no canal e-Ouv, disponível na página do Município.

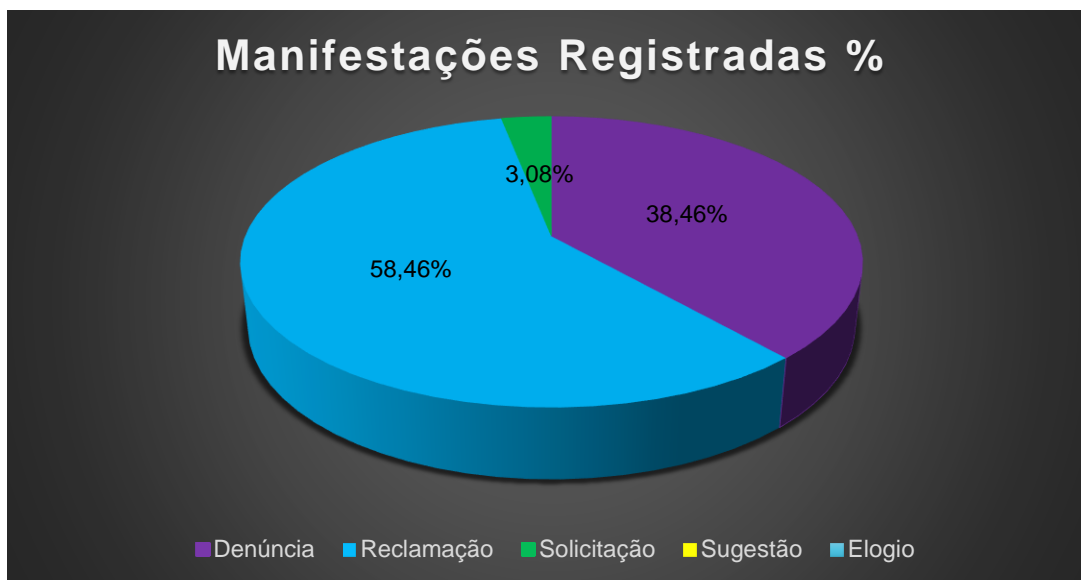
## 2 – MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

No exercício de 2022, foram registradas um total de 65 manifestações recebidas pelo canal e-Ouv (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal) adotado pelo Município, cabe ressaltar que o e-Ouv tem se apresentado um canal seguro e eficaz para registro e análise das manifestações.

Abaixo segue quadro com informações consolidadas das manifestações registradas:

Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Denúncia	5	3	1	3	2	6	2	3					25
Reclamação		2		4	2	1	10	7	6	1		5	38
Solicitação					1	1							2
Sugestão													
Elogio													
Total Geral	5	5	1	7	5	8	12	10	6	1	0	5	65

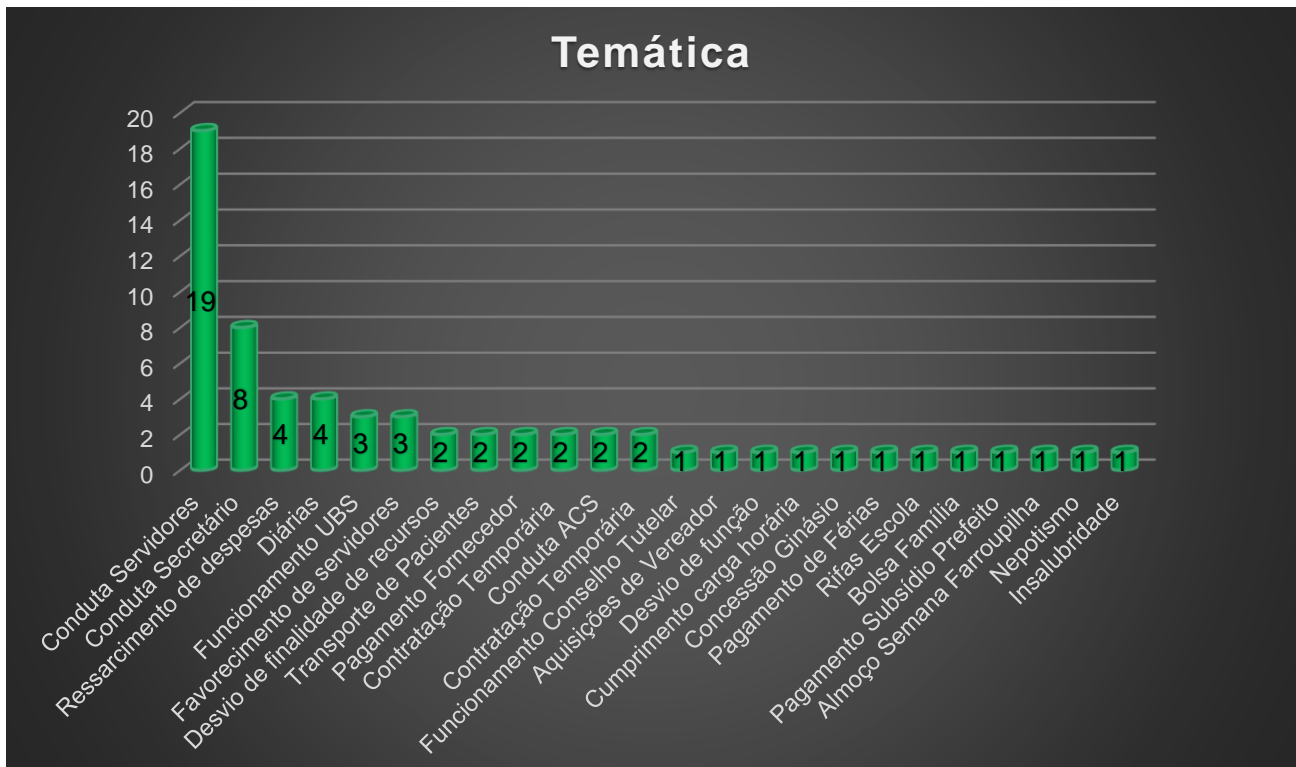
Nota-se que das 65 (sessenta e cinco) manifestações registradas 38 (trinta e oito) são reclamações, 25 (vinte e cinco) são denúncias e 02 (duas) solicitações. Assim, 58,46% das manifestações recebidas foram tratadas como “reclamação”, 38,46% como “denúncia”, e 3,08% como “solicitação”. Vejamos no gráfico abaixo:



### 3 - PONTOS RECORRENTES

No ano de 2022, verificou-se que a maioria das manifestações recebidas foram relacionadas à conduta de servidores, a exemplo de servidores que em horário de expediente resolvem assuntos particulares no comércio, também de servidores que em pleno horário de expediente fizeram publicações em redes sociais, bem como referente ao cumprimento da carga horária. Em seguida, destacam-se as manifestações referente a conduta de Secretário no gerenciamento das atividades da secretaria, e referente ao ressarcimento de despesas quando o curso a ser realizado ou assunto a ser tratado e o cargo ocupado pelo respectivo servidor não possuem correlação.

Quanto à temática, as manifestações foram classificadas conforme os indicadores contidos no gráfico abaixo:



#### 4 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Ao longo de 2022, todas as manifestações foram devidamente analisadas pela Ouvidoria, mediante gestão integrada com as Secretarias responsáveis, assegurando que o cidadão recebesse tempestiva e fundamentadamente as respostas acerca dos casos apresentados.

As quais não foram possíveis pronto atendimento, por questões de apuração e julgamentos, foram tratadas por meio de Sindicâncias.

#### 5 – RECOMENDAÇÃO

Cumprir destacar, que cada manifestação recebida foi analisada individualmente, sendo que, dependendo da situação, foi apontado as falhas e sugerido melhorias na prestação de serviços públicos, via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Assim, destaca-se que as recomendações, quando pertinentes, foram efetuadas especificamente para cada demanda registrada analisando-se o caso concreto.

**Responsáveis:**

**Período 01/01/2022 a 12/10/2022:**

Francieli Pedroso  
**Gestora de Controle Interno**  
**Portaria nº5.364/2016**

**Período 13/10/2022 a 31/12/2022:**

Aloizio Portela Bortoncello  
**Responsável pela Ouvidoria**  
**Portaria nº8.735/2022**