

**CÂMARA DE VEREADORES  
MUNICÍPIO DE TAQUARUÇU DO SUL – RS**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA  
EXERCÍCIO DE 2022**

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Taquaruçu do Sul – RS, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, regulamentada pela Resolução nº. 002, de 10 de julho de 2019, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2020, em cumprimento a suas atribuições.

**Período:** janeiro a dezembro de 2022.

**APRESENTAÇÃO:**

O Relatório Anual da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados.

Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Legislativo de Taquaruçu do Sul/RS, referente ao ano de 2022.

**DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA:**

A Ouvidoria do Legislativo Municipal é um espaço do setor público, que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos. A Ouvidoria é um interlocutor entre o cidadão e a administração pública, sendo considerada instrumento da democracia, na medida em que possibilita à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública.

**ATENDIMENTO DA OUVIDORIA:**

As demandas de Ouvidoria são recebidas por meio do site da do Legislativo, na aba Ouvidoria, endereço eletrônico: <https://cmtaquarucudosul.com.br/contato>. Também através do telefone (55) 3739 1111 ou 3739 1079 - ramal 28 e pessoalmente na sede da Câmara Municipal, na Rua do Comércio, nº. 1424, Centro, Taquaruçu do Sul – RS, no horário de atendimento da Casa Legislativa: 07h45min às 11h45min e 13h às 17h.

A partir do contato do cidadão, a Ouvidoria tem até 30 dias, prorrogáveis por mais 10 dias (totalizando 40 dias), nos termos da Lei Federal n.º 12.527/2011, para responder as solicitações, seja pessoalmente, por e-mail, link Ouvidoria disponibilizado no site da Câmara Municipal ou telefone, dependendo da complexidade do questionamento.

**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:**

No ano de 2022 não foram registradas manifestações por parte da comunidade em Geral, as quais, quando registradas, podem ser classificadas como:

**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;

**Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**Sugestão:** proposição de ideia 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.

#### AS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:

A Ouvidoria não recebeu manifestações.

#### DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES:

Não há manifestações recorrentes.

#### DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS:

Não havendo manifestações, nenhuma providência foi tomada.

#### 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 Legislativa é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio da Resolução nº 002, de 10 de julho de 2019, procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações. Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos trâmites da Resolução nº 002, de 10 de julho de 2019, na Câmara de Taquaruçu do Sul/RS, somente em 2020 foi possível à organização, implementação e taxação dos dados.

Desta forma, destacamos a importância de que estejam disponíveis de forma clara e objetiva nos meios de comunicação da Câmara de Vereadores de Taquaruçu do Sul, bem como os contatos, e-mail e telefones.

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.

Taquaruçu do Sul/RS, 31 de dezembro de 2022.

Cristiane Casaril  
Agente Adm./Ouvidora Geral do Legislativo

Tiago Stival  
Presidente do Legislativo