

MUNICIPIO DE RIO BONITO DO IGUAÇU – PR

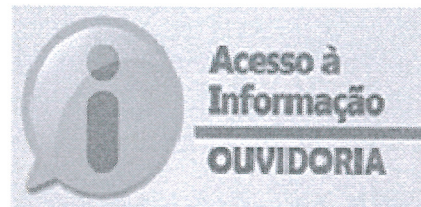
CNPJ: 95.587.770/0001-99

RUA: 7 de setembro, nº 720 - Centro

CEP: 85340-000

<http://www.riobonito.pr.gov.br>

(42)3653-1122



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO MUNICIPIO DE RIO BONITO DO IGUAÇU - PR

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	03
I – ORGANIZAÇÃO.....	03
II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....	04
III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	05
IV – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES.....	05
V – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	06

APRESENTAÇÃO

Com estrutura vinculada à Sede da Prefeitura Municipal de Rio Bonito do Iguaçu, a Ouvidoria fornece informações para o Governo Municipal além de ser um canal direto com a população e o Poder Executivo.

Por meio deste documento, serão apresentadas as informações produzidas no canal da Ouvidoria do município de Rio Bonito do Iguaçu, atendendo ao Art. 12º da Lei Municipal nº 1.453, de 22 de agosto de 2023, prezando pela elaboração de um relatório de gestão relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

A produção do presente relatório é da servidora Rosangela Roani Gonçalves, responsável pela tramitação das manifestações feitas pela Ouvidoria de Rio Bonito do Iguaçu, cujos dados aqui constantes foram extraídos do sistema utilizado pela Ouvidoria no que tange as demandas recebidas de setembro a dezembro de 2023, observando a política de sigilo e confidencialidade, tanto no trato das requisições quanto na publicação do referido relatório. Ressalta-se que este documento deverá indicar o número de manifestações recebidas; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Assim, objetiva proporcionar transparência aos resultados, constituindo-se num importante instrumento de gestão.

I – ORGANIZAÇÃO

A Ouvidoria Municipal foi criada pela Lei Municipal nº 1.453 de 22 de agosto de 2023 - Dispondo sobre a criação da Ouvidoria do Município de Rio Bonito do Iguaçu e estabelecendo os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria no âmbito de cada órgão da Administração Municipal de Rio Bonito do Iguaçu, com o intuito de propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos, por meio de um canal direto de comunicação.

As atividades relativas a Ouvidoria se baseiam em receber, analisar e encaminhar as manifestações às Secretarias e demais unidades de gestão pública para que possam ser apreciadas e tomadas às providências necessárias, se assim entenderem, no intuito de promover a transparência e a agilidade no processo manifestado pelo cidadão, visando à eficiência e a eficácia do processo, funcionando como um canal mais humano de interlocução com o público.

II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA

O Art. 3º da Lei Municipal 1.453/2023 estabelece que são atribuições da Ouvidoria do Município:

I. Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III. Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV. Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V. Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI. Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Assim, o presente relatório tem por finalidade dar cumprimento ao dispositivo legal acima mencionado e demonstrar de forma clara o trabalho realizado.

Para desempenhar com eficiência tais atividades é necessário o contato constante com todos os órgãos a fim de dar atendimento a todas as manifestações que chegam periodicamente através do canal "<https://riobonito.pr.gov.br/ouvidoria/gestao/index.php>, e de forma presencial. Isso exige amplo conhecimento do funcionamento da Prefeitura para que as demandas possam ser respondidas pelas áreas afins de forma eficiente e eficaz. Essa atividade geralmente é realizada de forma documental, visando propiciar maior confiança e credibilidade no atendimento das manifestações.

Essas atividades exigem o monitoramento periódico, além da observância aos prazos estabelecidos, pois conforme o Art. 10º da Lei nº 1.453/2023:

Art. 10. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 10 (dez) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Pela tabela abaixo, constata-se que, no período de 19 de setembro a 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria do Município de Rio Bonito do Iguçu recebeu um total de 05 manifestações, sendo 01 denúncia, 01 solicitação e 03 elogios, cujo meio de recebimento deu-se, diretamente, pelo canal da ouvidoria. Ainda foram arquivadas 04 manifestações anônimas repetidas e por faltar argumentos para prosseguir com a apuração dos fatos.

Tipo	Quantidade
Denúncia	01
Solicitação	01
Elogio	03
Total	05

IV – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Conforme já visto, foram seis os tipos de manifestações na Ouvidoria do município: Denúncia, Solicitação e Elogio, dirigidos às Secretarias Municipais.

Segue-se, então, à mostra dos assuntos que marcaram as manifestações:

Estatística dos atendimentos por assunto das manifestações

Assuntos
Irregularidades praticadas por servidor;
Infraestrutura urbana;
Serviços público;
Acesso a informação;
Iluminação pública;

Em relação às manifestações que geraram a estatística acima, afirma-se que todas as providências foram tomadas e devidamente respondidas.

V – CONSIDERAÇÕES FINAIS

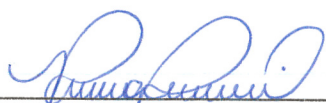
A Ouvidoria do Município segue, desde a sua implantação, em processo de evolução, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão. O que acaba prejudicando o retorno às manifestações é o fato de que muitas delas acontecem no formato anônimo e, por este motivo, acaba-se não conseguindo dar um retorno efetivo aos munícipes.

Nesse sentido, seria importante reforçar, por meio das mídias digitais, de que o nome do manifestante não será divulgado em momento algum, sendo importante a disponibilização de, pelo menos, um e-mail para que receba um retorno sobre a sua manifestação. De forma anônima, a resposta torna-se, de fato, impossível.

Vale salientar, ainda, a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal. Que, em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal para a comunidade local.

Porém, para que este trabalho continue cumprindo com o seu propósito é necessário que todos os órgãos apoiem a Ouvidoria no tocante ao cumprimento dos prazos e na imediata diligência se constatada possibilidade de irregularidade, para que tudo transcorra de forma satisfatória a todos os usuários.

Rio Bonito do Iguaçu, 31 de dezembro de 2023.



Rosângela Roani Gonçalves
Responsável pela Ouvidoria Geral do Município
De Rio Bonito do Iguaçu