



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE IMIGRANTE

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE IMIGRANTE - RS
ANO 2024

A Ouvidoria do Município de Imigrante, foi instituída pela Lei Municipal nº 2.227/2019.

Neste aspecto em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, adveio a Lei Municipal nº 2.227/2019, estabelecendo em seus artigos 15 e 16 a formulação do Relatório Anual de Gestão, senão vejamos:

Art. 15. A Ouvidora-Geral do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, no primeiro trimestre subsequente ao exercício findado, 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.

Art. 16. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Através do Relatório são disponibilizadas informações quanto aos atendimentos realizados pelo Canal da Ouvidoria do Município de Imigrante no ano de 2024.

O presente relatório apresenta informações das manifestações dos usuários de 01 de janeiro de 2024 até 31 de dezembro de 2024.

No decorrer do ano de 2024, a Ouvidoria do Município de Imigrante, recebeu dos usuários 06 (seis) manifestações.

As manifestações foram respondidas dentro do prazo.

Neste sentido, a Ouvidoria aprimorou seu atendimento, quanto as demandas trazidas, muito embora havendo um baixo número de manifestações.

Ressaltamos que a Lei Federal nº 13.460/17, estabelece o prazo de resposta inicial em 30 dias, podendo este prazo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, isto, para oferecer resposta conclusiva, quanto as manifestações registradas na Plataforma. Neste sentido, conforme apresentado pela sistema o tempo médio de resposta foi de 12 (doze) dias.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IMIGRANTE

A Lei Municipal nº 2.227/2019, em seu artigo 2º, apresenta os seguintes conceitos:

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - 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;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

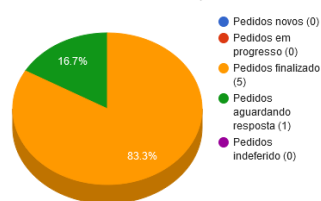
VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Quanto ao tratamento das manifestações pela Ouvidoria, são apresentadas os seguintes tipos de manifestações:

Listagem de todos os chamados

Atividades da Ouvidoria Pública Municipal



Chamados - Ouvidoria Pública Municipal

Assunto	Usuário	Sector	Status	Data
Reclamação	Solicitação Anônima	Jurídico	Finalizado	03/04/2024
Reclamação	Solicitação Anônima	Jurídico	Aguardando resposta	20/03/2024
Reclamação	Solicitação Anônima	Jurídico	Finalizado	12/01/2024

No decorrer do ano de 2024, recebemos como demanda o assunto referente a Reclamação, cuja característica, via de regra, é o anonimato, tratou de assuntos atinentes a pessoas estrangeiras que residem ou não em nosso país.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IMIGRANTE

Mais uma vez, há necessidade de explicitar, que os “**tipos de manifestação**”, em virtude do nome do Município “IMIGRANTE”, também se fizeram presentes, ainda em que menor quantidade. Dizemos isto, pois muitas pessoas estrangeiras, ainda não familiarizadas com o sistema, buscaram auxílio do Município, referente a demandas que são de competência ou atribuições de outros órgãos ou entes federados.

Outrossim, destacamos que, ainda como ocorreu no ano de 2023, através do e-mail: ouvidoria@imigrante-rs.com.br; recebemos questionamentos pertinentes ao Concurso Público realizado durante o ano de 2023, para preenchimento de várias vagas, o qual, ainda possui vigência. Registros realizados via contato telefônico.

Destacamos que a Ouvidoria atende conforme abaixo:

Informações sobre o Serviço de Acesso à Informação Municipal

- I – Localização:** Rua Castelo Branco, nº 15, Bairro Centro
- II – Horário de Funcionamento:** das 08h às 17h24min
- III – Telefone:** (51) 3754-1100
- IV - E-mail:** ouvidoria@imigrante-rs.com.br

Diante de todo exposto, a Ouvidoria vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão/usuário que utiliza o serviço junto a gestão e busca melhorias para um melhor atendimento no ano de 2024.

Destacamos que através do sítio eletrônico do Município (<https://www.imigrante-rs.com.br>) na “aba Cidadão”, há opção Ouvidoria-FalaBR, na qual qualquer pessoa poderá fazer o seu acesso. Uma vez feito a escolha, o usuário será direcionado automaticamente ao FalaBR, para assim, desta forma, possa apresentar as suas manifestações, conforme imagem abaixo.

The screenshot shows the website interface for the Municipality of Imigrante. At the top, there is a navigation bar with the time '07h30min às 11h30min | 13h às 17h.', a search bar, and a language selector set to 'Português'. The main header features the municipality's logo and name 'PREFEITURA MUNICIPAL DE Imigrante'. Below this, there are navigation tabs for 'A Cidade', 'Prefeitura', and 'Telefones Úteis'. A large banner for 'DENGUE' prevention is visible, with the text 'TODOS JUNTOS CONTRA A DENGUE' and 'PREVENIR É A MELHOR FORMA DE REMEDIAR!'. On the right side, a dropdown menu is open under the 'CIDADÃO' tab, listing various services such as 'Serviços', 'Carta de Serviço', 'Concursos e Processos...', 'Bolsa Família', 'Extratos - Acordos/Co...', 'Junta Militar', 'Lista de espera nas Es...', 'Meio Ambiente', 'Notícias', and 'Ouvidoria - FalaBR'. The 'Ouvidoria - FalaBR' option is highlighted in blue.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IMIGRANTE


gov.br | Controladoria-Geral da União

[Início](#) [Órgãos](#) [Site da LAI](#) [Dados Abertos](#) [Manual](#) [Perguntas Frequentes](#) [Entrar](#)

Fala.BR
Imigrante/RS

Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de **reclamações**, **elogios** ou **sugestões**, ou ainda, registre uma **denúncia**.



- Ouvidoria**
Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.
- Acesso à informação - LAI**
Faça um pedido de acesso à informação
- Ouvidoria Interna**
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

[Consulte seu protocolo](#) [Perguntas frequentes](#)

A 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

Continuamos, a promover deliberações com os Secretários e demais autoridades, encaminhando as demandas apresentadas, pelos usuários, sempre na busca de soluções e um melhor tratamento a cada questão apresentada.

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE IMIGRANTE/RS
ouvidoria@imigrante-rs.com.br