



## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DE ROCA SALES 2023 – PODER EXECUTIVO

A Ouvidoria Municipal de Roca Sales, vem através deste, apresentar o Relatório Anual, que foi embasado na Lei Municipal 1.872/2020 da Prefeitura Municipal de Roca Sales – RS, que “Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos”. E contém os dados referentes às manifestações recebidas no período de 01 de janeiro de 2023 até 31 de dezembro de 2023, referentes ao Poder Executivo.

**I – Número de manifestações recebidas:** 10 (dez) manifestações.

**II – Motivos das manifestações:**

**Sugestão:**

Referente colocar um busto em homenagem a uma pessoa já falecida.

**Denúncia:**

Nenhuma manifestação.

**Dúvidas:**

Referente as obras sem alvará de construção;

Referente aos Contratos da Secretaria de Educação;

Referente a uma ONG que estaria solicitando ajuda em nome da Prefeitura de Roca Sales;

Referente a oferta de serviços de obras;

Referente ao contato do Setor de Tributos;

Referente ao contato do Setor de Fiscalização;

Referente a doações de livros online e

Referente a informação sobre escolas atingidas nas enchentes de setembro e novembro de 2023.

**Reclamações:**

Referente ao hospital Roque Gonzales.

**III – Providências adotadas:**

Todas as manifestações foram encaminhadas aos setores responsáveis e respondidas prontamente dentro dos prazos determinados. Sempre zelando em primazia pelo bem comum e pela transparência.

Isso mostra que o atendimento ao cidadão na entrega de políticas públicas de qualidade é objetivo da Gestão Municipal, que prima pela modernização, eficiência, excelência e democratização de seus resultados, assegurando assim o princípio



fundamental constitucional da cidadania.

Uma das formas para alcançar esse objetivo, é a Ouvidoria Municipal, que busca informar aos cidadãos os serviços prestados pelas Secretarias e Setores Municipais assim como pela Câmara de Vereadores Municipal, formas de acesso e respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Visando a organização de um processo de transformação que aspira a participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão.

Pois acredita e aposta que a participação popular é imprescindível para o aprimoramento das atividades públicas, resultando em controle social mais efetivo, cidadãos mais conscientes em relação aos seus direitos, atendimento das expectativas e qualificação contínua dos serviços.

Além disso, a Ouvidoria Municipal também recebe:

- **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;
- **Elogio:** Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Dúvida:** Incerteza sobre a atuação da Administração.

Esses serviços estão disponíveis através do:

**Site:** <http://www.rocasales-rs.com.br/ouvidoria/>

**Presencial:** Prefeitura Municipal de Roca Sales, Rua Eliseu Orlanindi, 51, Centro, Roca Sales/RS.

**Por e-mail:** [ouvidoria@rocasales-rs.com.br](mailto:ouvidoria@rocasales-rs.com.br).

**Telefone:** 51 3753 2166 ramal 45.

**Horário:** Segundas-feiras a Quintas-feiras: 07h30min às 11h30min e das 13h30min às 17 horas.

Sextas-feiras: 07h00min às 14h30min.

Roca Sales, 21 de fevereiro de 2024.

Eliana Cella

Ouvidora Geral do Poder Executivo e Legislativo