

OUVIDORIA MUNICIPAL DE RODEIO BONITO  
RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO EXERCÍCIO 2022

### 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Rodeio Bonito, Estado do Rio Grande do Sul, instituída pela Lei Municipal nº 4.209, de 18 de dezembro de 2019, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2022.

Seu papel é ser a porta de entrada para o diálogo entre os cidadãos e o Poder Executivo, recepcionando por meio de seus canais, as manifestações dos Municípios, permitindo acompanhar, denunciar, sugerir, elogiar, reclamar e solicitar providências, sendo portanto um instrumento da democracia na medida em que possibilita à sociedade o exercício do direito à participação na gestão pública, e dessa forma colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa.

### 2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As atividades da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Rodeio Bonito/RS foram iniciadas em 2019, e para o exercício de 2022 até o mês de setembro foram registrados 6 (seis) manifestações por parte dos Municípios.

### 3. ANÁLISE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha os casos às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. A partir do contato do cidadão, a Ouvidoria tem até 20 dias, nos termos da Lei Federal N.º 12.527/2011 para responder solicitações, seja por e-mail, telefone ou presencial.

Entre as manifestações recebidas pela Ouvidoria, uma denúncia foi relacionada a problemas de esgoto a céu aberto, duas denúncias por criação de animais domésticos no perímetro urbano, uma denúncia relacionada a terreno com mato crescido encobrendo a calçada, e duas denúncias envolvendo atividades de marcenaria, chapeação e pintura sem as devidas normas de segurança e local inadequado para a finalidade ocasionando perturbação do sossego público. Todas as manifestações foram anônimas e realizadas pelo portal eletrônico, através do endereço de e-mail: [ouvidoria@rodeio bonito.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@rodeio bonito.rs.gov.br) onde são registradas e arquivadas.

#### 4. FALHAS E MELHORIAS

O sistema da Ouvidoria é recente, foi criado em 2019, passou por testes e continua sendo atualizado constantemente.

Por parte do desenvolvedor do portal, o sistema não apresenta muitas funcionalidades, dificultando o retorno das medidas adotadas.

Quanto aos recursos disponíveis para o trabalho da Ouvidoria, observa-se o espaço físico e os recursos humanos. Caso o cidadão venha à ao local da Ouvidoria hoje, deverá perguntar ao servidor na Recepção.

Como forma de melhorar tal serviço, dever-se-á contar com a atenção dos demais Servidores Públicos, tanto para sugestões e críticas bem como para a cumprir com seu papel na resolução das demandas apresentadas.

Como a atribuição primeira da Ouvidoria é promover a participação dos cidadãos, esses são bem-vindos para sugerir e ajudar na melhoria dos serviços. Apenas com transparência e comprometimento poderemos alcançar resultados que beneficiem a essa instituição e aos cidadãos de Rodeio Bonito.

#### 5. MEIOS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria está instalada na sala da tesouraria no prédio do Centro Administrativo Municipal situado na Rua Avenida do Comercio 196, Centro, Rodeio Bonito/RS em local de fácil acesso a todos os cidadãos, prevendo a presença de pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida. Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira das 7:30 às 11:30 e das 13:00 às 17:00.

Também disponibiliza atendimento através do portal eletrônico <https://www.rodeiobonito.rs.gov.br> através do endereço de e-mail: [ouvidoria@rodeiobonito.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@rodeiobonito.rs.gov.br).

**Caciano Tomazoni**

**Portaria nº 185/2020**

**Ouidora-geral do Poder Executivo**