



# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO DE TRÊS PASSOS EXERCÍCIO 2023**

**Dados do relatório: 01/01/2023 a 28/12/2023**

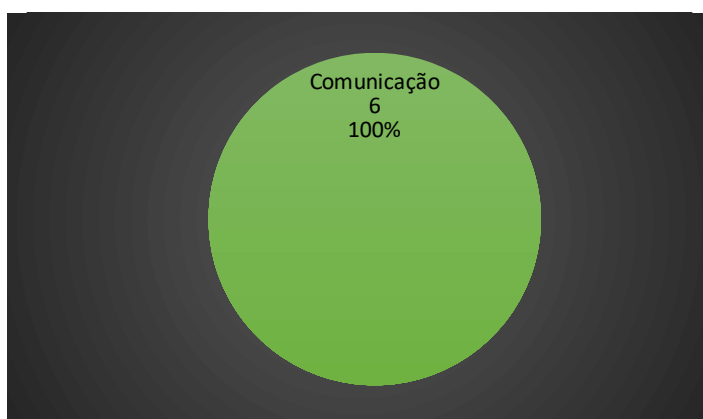
Em atendimento ao disposto no Art. 5º, IV da Resolução nº 03/2016,  
de 10 de Maio de 2016 e Art.15 da Lei 13.460, de 26 de Junho de 2017.



## RELATÓRIO QUANTITATIVO Ouvidoria 2023

Dados do relatório: 01/01/2023 a 28/12/2023

Tipo	Em análise	Encerrada
Elogio		
Solicitação		
Denúncia		
Reclamação		
Sugestão		
Comunicação		06
Simplifique		
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>06</b>



Três Passos/RS, 28 de Dezembro de 2023.

*Edivan Nelsi Baron*

Edivan Nelsi Baron  
Ouvidor Geral - Câmara Municipal de Três Passos  
Portaria nº 01/2023



## **RELATÓRIO QUALITATIVO Ouvidoria 2023**

**Dados do relatório: 01/01/2023 a 28/12/2023**

A Ouvidoria do Poder Legislativo de Três Passos, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Resolução nº 03/2016, de 10 de Maio de 2016, apresenta a seguir o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, referente às atividades realizadas no exercício de 2023, em cumprimento as suas atribuições.

### **1- DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Parlamentar é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Câmara Municipal de Três Passos/RS, sendo um canal de comunicação direta entre a sociedade e o Poder Legislativo Municipal, recebendo denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados.

### **2- CANAIS DE ATENDIMENTO**

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio de sistema eletrônico através da Plataforma Fala.BR:

<https://falabr.cgu.gov.br/web/login>

Eventuais manifestações recebidas por escrito, presencialmente ou por telefone, são inseridas no site da Ouvidoria para tramitação eletrônica.

### **3- ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES**

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações:

- \*SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;
- \*ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- \*SOLICITAÇÃO: pedido para adoção de providências por parte do órgão público;
- \*RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- \*DENÚNCIA: comunicação de ato ilícito ou irregularidade praticada pela Instituição ou Servidor que venha ferir a ética ou a legislação. Ainda que realizada de forma “anônima”, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;
- \*SIMPLIFIQUE: ideias para desburocratizar o serviço público.

### **4- NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR**

Em 2022, foram recebidas 07 (sete) manifestações, sendo 04 (quatro) solicitações e 03 (três) comunicações.



## 5- MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023

As manifestações recebidas em 2023 foram:

Tipo	Em análise	Encerrada
Elogio		
Solicitação		
Denúncia		
Reclamação		
Sugestão		
Comunicação		06
Simplifique		
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>06</b>

## 6- ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Depois de avaliados todos os dados, observou-se que há uma confusão por parte do cidadão quanto às atribuições das Ouvidorias dos Poderes Executivo e Legislativo, das diferenças entre o Poder Fiscalizatório exercido pela Câmara, do controle interno realizado por cada um dos entes federativos, entre outros.

Observa-se ainda que algumas manifestações recebidas são relativas a gestão do Poder Executivo Municipal, como por exemplo: casa em Área de Preservação Permanente -APP, área/terreno ocupado por empresa, agressão física, funcionamento da Secretaria, atividades essas que não são de competência do Poder Legislativo Municipal.

Outro ponto a ser enfrentado é o anonimato, o que inviabiliza o serviço da Ouvidoria, pois não é possível atingir o seu objetivo, qual seja, o tratamento da manifestação para posterior resposta ao seu autor, bem como a complementação das informações que muitas vezes são vagas. Todas as manifestações recebidas neste ano foram anônimas, mesmo assim, todas foram devidamente tratadas.

## 7- PROVIDÊNCIAS ADOTADAS NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

As manifestações em 2023 foram respondidas em um **prazo médio de 20 (vinte)** dias, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Conforme se pode aferir da análise gráfica, as demandas dirigidas à Ouvidoria durante o ano de 2023 foram todas “comunicações”, sendo essas manifestações analisadas e encaminhadas para os setores competentes.



Por meio das demandas recebidas na Ouvidoria, sejam elas reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios ou comunicações, buscamos o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Câmara Municipal, tentando atender, à medida do possível, os anseios de nossos cidadãos.

Realizamos um trabalho de conscientização da comunidade, para que o cidadão possa compreender melhor o funcionamento da Ouvidoria e os seus objetivos, para viabilizar o seu funcionamento e garantir melhorias na gestão da coisa pública.

Edivan Nelsi Baron  
Ouvidor Geral - Câmara Municipal de Três Passos  
Portaria nº 01/2023