



MUNICÍPIO DE FELIZ  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**  
**Exercício 2022**

A Ouvidoria-Geral do Município de Feliz/RS, instituída e regulamentada pelo Decreto Municipal nº 4.100/19, de 14.06.2019, e alterada pelo Decreto Municipal nº 4.486/21, de 29.01.2021, apresenta o relatório anual das atividades realizadas no exercício de 2022. Neste período, a atribuição de Ouvidor-Geral foi exercida pelo servidor Maico Vogel.

**1 INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria-Geral, vinculada ao Gabinete do Prefeito, é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das manifestações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

A Ouvidoria-Geral do município de Feliz tem as seguintes atribuições:

- receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Feliz ou agentes públicos;
- diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações;
- cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
- manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciadores;
- informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- garantir respostas conclusivas aos usuários;
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



**MUNICÍPIO DE FELIZ**  
**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

---

Ressalta-se que, conforme disposto no decreto de regulamentação, não serão objeto de apreciação, por parte da administração municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

## 2 PROCESSO DE TRABALHO

O sistema de Ouvidoria Municipal de Feliz pode receber manifestações de forma identificada, sigilosa ou anônima.

De modo geral, as manifestações recebidas são encaminhadas às autoridades competentes de forma que sejam prestados os esclarecimentos necessários aos cidadãos. A Ouvidoria atua no sentido que sejam prestadas informações adequadas e conclusivas aos demandantes.

As manifestações seguem o seguinte processo dentro da Ouvidoria-Geral:

- ao receber a manifestação, a Ouvidoria realiza uma análise prévia, que consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e definição de ação pertinente;
- quando necessário, poderá solicitar uma complementação de informação ao usuário, que deverá ser encaminhada no prazo de 10 (dez) dias;
- a manifestação é encaminhada para que os órgãos responsáveis pelo serviço ou demanda tomem ciência, providências e prestem esclarecimentos ao requerente;
- o envio da resposta conclusiva ao cidadão demandante deve ocorrer no prazo de 30 dias, sendo prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

## 3 CANAIS DE ATENDIMENTO

A manifestação do usuário pode ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

- por meio de formulário eletrônico, disponível no sistema de Ouvidoria-Geral disponibilizado ao público via internet: <https://feliz.1doc.com.br/atendimento>;
- por telefone ou correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria-Geral;
- no posto de atendimento presencial, protocolo municipal, localizado junto à Prefeitura Municipal.

Informamos que o sistema de Ouvidoria-Municipal passou por reestruturação com relação ao canal online para recebimento de manifestações a partir de julho de 2022, passando o mesmo a ser realizado em novo software contratado pela administração municipal com o objetivo de promover a transparência no acompanhamento das demandas.

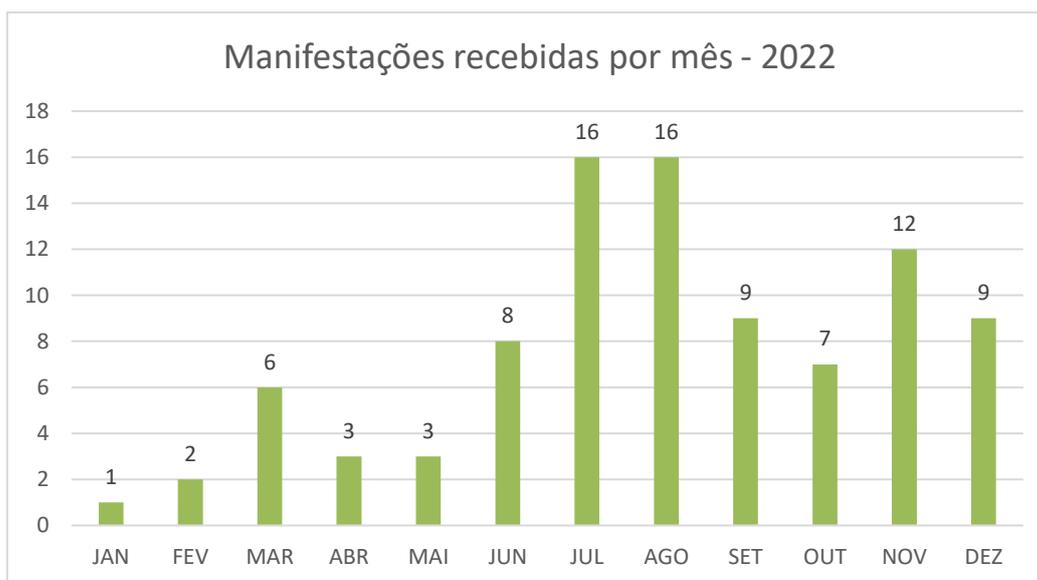


**MUNICÍPIO DE FELIZ**  
**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

**4 DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS**

Durante o exercício de 2022, foram registradas 92 manifestações formais junto ao sistema online da Ouvidoria, conforme tabela e gráfico a seguir, tendo sido os meses de julho e agosto os de maiores demandas recebidas.

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
1	2	6	3	3	8
Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
16	16	9	7	12	9
<b>Total</b>					<b>92</b>



Destaca-se que, na prática diária, é possível observar uma quantidade considerável de atendimentos telefônicos e presenciais, números que por vezes não são contabilizados nos registros apresentados, visto que nem sempre os assuntos trazidos estão relacionados a uma medida necessária por parte da Ouvidoria, mas tem-se buscado atender o cidadão com a qualidade merecida e no sentido de prestar a informação ao munícipe.

A Ouvidoria atuou ainda, nesse período de 2022, de forma complementar ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).



MUNICÍPIO DE FELIZ  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

---

## 5 MOTIVAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2022, as manifestações dos cidadãos à Ouvidoria-Geral do Município foram registradas pelos seguintes motivos:

- **Denúncia:** comunicar atos ilícitos praticados contra a administração pública;
- **Elogio:** expressar satisfação com um atendimento público;
- **Reclamação:** manifestar insatisfação com um serviço público;
- **Solicitação:** pedir um atendimento ou uma prestação de serviço;
- **Sugestão:** enviar uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos;
- **Comunicação:** registro de manifestações abertas de munícipes.

Durante o exercício de 2022, dentre as 92 manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral, ao final do ano, 7 (sete) permaneciam abertas aguardando resposta ao cidadão.

Acerca dos assuntos, destacam-se como os de maior frequência os seguintes:

- Manutenção de estradas;
- Iluminação Pública;
- Limpeza em terreno baldio; e
- Fiscalização.

Entre os pontos mais recorrentes dos atendimentos telefônicos e presenciais, identificam-se que os serviços com maior volume de demanda referem-se aos de responsabilidade da Secretaria Municipal de Infraestrutura. Tratam-se, especialmente, de ações relativas à manutenção e conservação urbana.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria-Geral do Município de Feliz segue, desde a sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão felizense. Durante a elaboração do presente relatório, buscamos transmitir um panorama simplificado da atuação da Ouvidoria-Geral do município no exercício de 2022.

Como destaque, é de se valorizar a implantação do novo sistema de atendimento online, que contribuiu com o acesso facilitado dos munícipes à administração municipal, ocasionando um aumento de registros desde sua implantação em meados de 2022. Como exemplo, cita-se que, em 2021, foram registradas 36 manifestações, ao passo que, em 2022, a Ouvidoria alcançou 92 manifestações. Este incremento representa um aumento de 255% nos registros recebidos.



**MUNICÍPIO DE FELIZ**  
**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

---

Dessa forma, conclui-se que a administração municipal atendeu a recomendação do relatório da Ouvidoria-Geral referente ao ano de 2021, com o incentivo, por parte da população, do uso do sistema online disponibilizado pelo município para manifestações.

Reitera-se a seguinte recomendação do relatório de 2021 para qualificar o trabalho de atendimento do serviço público municipal:

- atualização da Carta de Serviços com o intuito de oferecer um guia mais realista dos atendimentos prestados ao cidadão e os trâmites de cada procedimento.

Por fim, destacamos a Ouvidoria-Geral do Município de Feliz buscará aprimorar sua finalidade de aproximar e aprimorar o diálogo entre a sociedade e a administração municipal, a fim de promover a conversação dos diferentes órgãos e entidades com o cidadão, aumentando a capacidade de gestão das estruturas que compõem a administração pública.

Feliz, janeiro de 2023.

Maico Vogel  
Ouvidor-Geral do Município de Feliz  
Portaria nº 434/2021