

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2021 – OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria tem a missão de representar o usuário, seja ele externo ou interno, no processo de interlocução junto ao Município de Ijuí/RS, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados sejam apreciadas de forma independente e imparcial, à luz dos ditames da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos) e da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Pauta-se no compromisso com o cidadão que demanda seus serviços, na ética, na excelência no atendimento, no acolhimento, na transparência, na gestão participativa, na disponibilidade e na garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva.

O objetivo do presente relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria Municipal, a partir das ações desenvolvidas para que as demandas recebidas dos cidadãos fossem atentamente consideradas, providenciando-se respostas e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Ijuí/RS.

Este relatório, portanto, visa materializar a transparência da Administração Pública Municipal, disponibilizando dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, de forma a valorizar a cidadania e fortalecer a democracia com o estreitamento da comunicação com o cidadão.

As manifestações recebidas, nos seus mais variados tipos, desde comunicações de possíveis irregularidades, pedidos de orientação técnica, pedidos de acesso à informação, reclamações, elogios ou sugestões têm permitido ao Município de Ijuí aprimorar os processos de trabalho, bem como a qualidade e a efetividade dos serviços prestados à sociedade.

Com essas considerações, apresentamos o relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o período compreendido entre 01/01/2021 e 31/12/2021.

Canais para manifestação.

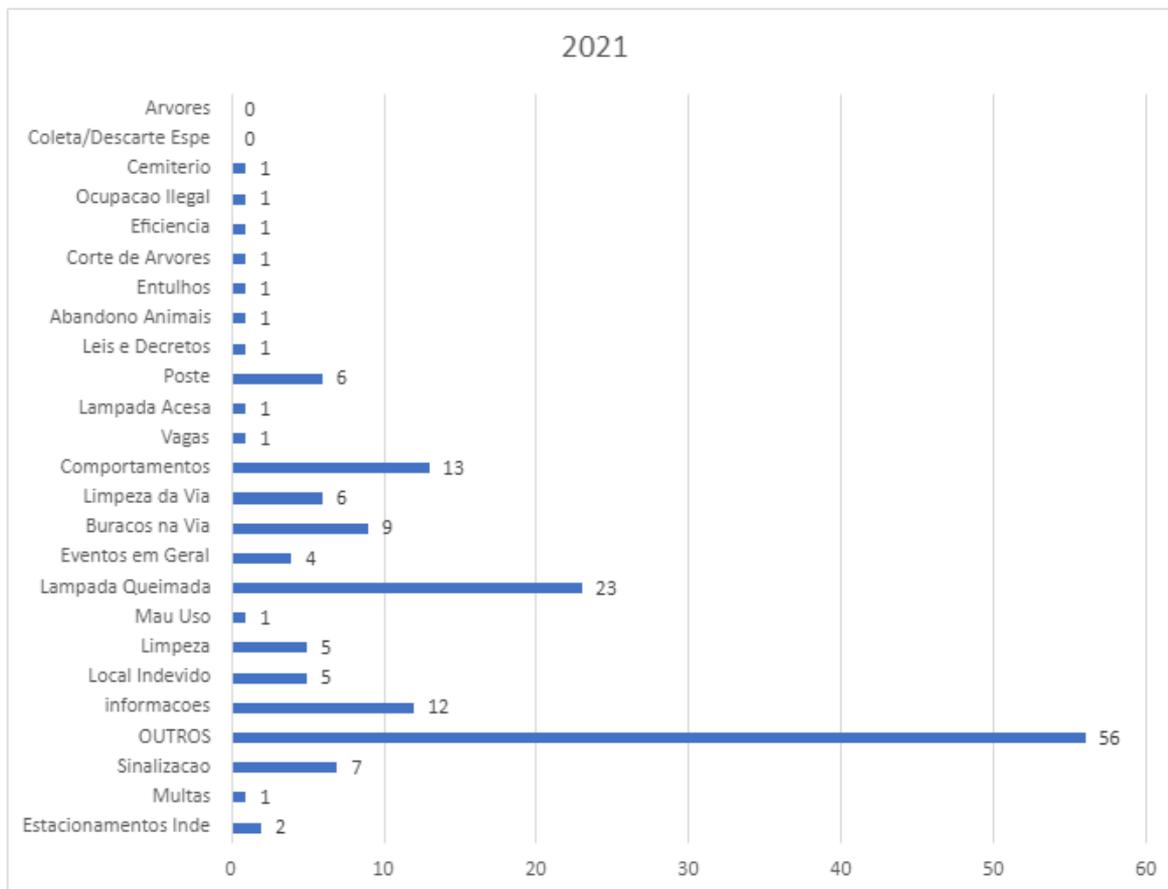
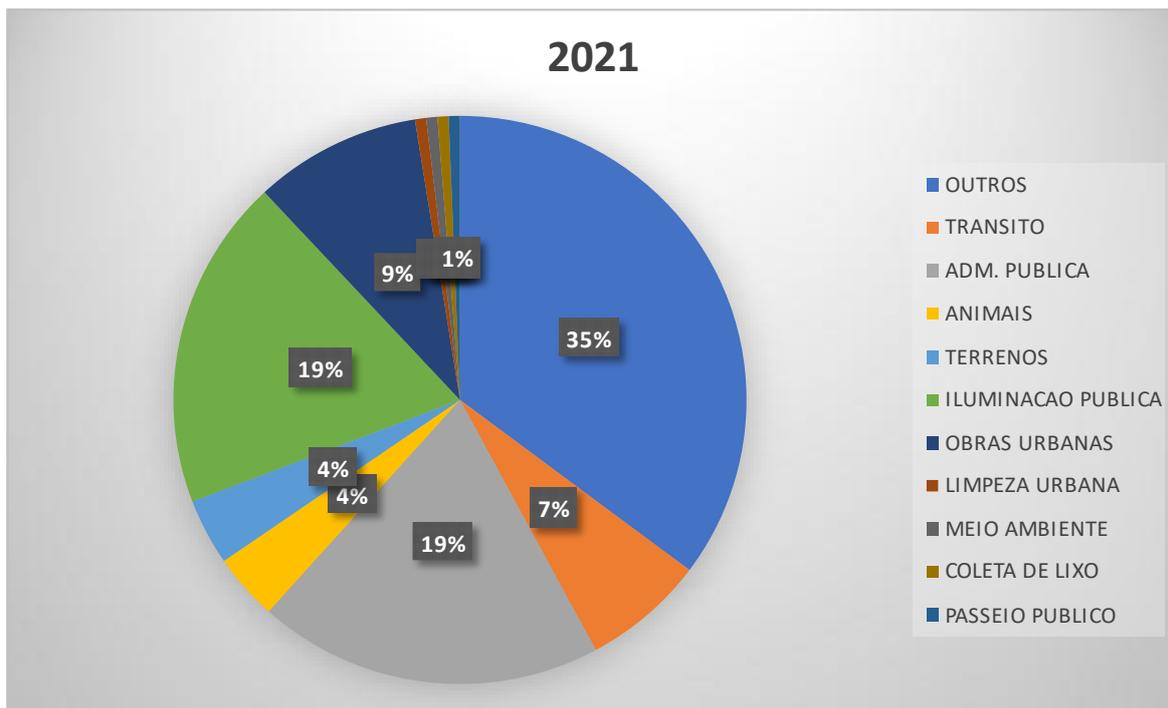
A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, registra e responde as demandas recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

Atendimento telefônico: Telefone: (55) 3331-8200

E-mail: ouvidoria@ijui.rs.gov.br

Plataforma Online: <http://ijui-portais.govcloud.com.br/opnet>

Análise de Demandas:



Demonstrativos qualitativos.

Em 2021 foram efetuadas e concluídas 159 consultas para a ouvidoria. O maior número de solicitações foi para o Gabinete do Prefeito e Secretaria de Obras, ambas com 33 solicitações.

A maioria das solicitações possui como objeto limpeza de terrenos, lâmpadas queimadas – que também geraram pedidos de informação ao Setor de Iluminação pública, em 4 chamadas, informações gerais sobre assuntos diversos de interesse dos munícipes, seguido pela Secretaria de Saúde, que contou com 23 chamadas na ouvidoria.

Já o controle interno e Setor de Lei contaram somente com 1 solicitação. Já a Coordenadoria de trânsito possui 8 solicitações, a Coordenadoria de Compras possuiu 4 chamadas. Quanto as demais Secretarias, foram abertas 10 solicitações à Secretaria de Administração, 03 para a Secretaria de Desenvolvimento Rural, 04 chamadas para a Secretaria de Meio Ambiente, 05 chamados para a Secretaria de Planejamento e 04 para a Secretaria de Governo. Por sua vez, foram abertas 09 chamadas para o Setor de Fiscalização de Posturas, 03 chamados para a Procuradoria do Município, e, por fim, 14 chamadas para a o Setor de Tributos do Município.

Pontos Recorrentes.

Das manifestações registradas no portal no ano de 2021, todas foram respondidas e concluídas, de forma que todas as solicitações receberam retorno de seus protocolos. Como indicado acima, a maioria das demandas se dão quanto à iluminação pública, terrenos, limpeza urbana, buracos na via, e sinalização de trânsito.

Todos os registros informam o posicionamento dos departamentos responsáveis e quais as providências tomadas para a resolução da demanda em questão. Todas as respostas enviadas pelas secretarias estão arquivadas junto à Ouvidoria Geral.

Medidas adotadas.

As respostas concedidas, tanto aos manifestantes identificados quanto ao registro das manifestações anônimas, foram conclusas, tem em vista que foi explícito o posicionamento das secretarias municipais correspondentes, bem como enaltecido de que forma o setor se posicionou

para buscar uma solução para o problema em questão, buscando alternativas para resolver algumas situações apresentadas.

Considerações Finais

A Ouvidoria do município segue, desde sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão. Vale salientar a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal, também como um canal aberto para sugestões, para que em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal de comunicação.

Ouvidoria Geral