



MUNICÍPIO DE AJURICABA

Estado do Rio Grande do Sul

CNPJ 87.613.253/0001-19

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO EXERCÍCIO: 2022

A Ouvidoria Geral do Município de Ajuricaba/RS, foi criada nos termos da Lei Municipal nº 2.858, de 11 de dezembro de 2019 que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Ajuricaba.

Conforme Lei 13.460/2017, Art. 15

Parágrafo único. O Relatório de Gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Essa Ouvidoria apresenta o Relatório de gestão referente às ações realizadas no exercício de 2022, em cumprimento às suas atribuições.

INTRODUÇÃO

A lei Municipal nº 2.858, de 11 de dezembro de 2019, contém as diretrizes legais das atribuições da Ouvidoria Municipal. Desde então esse setor foi se adequando e adaptando conforme as demandas existentes.

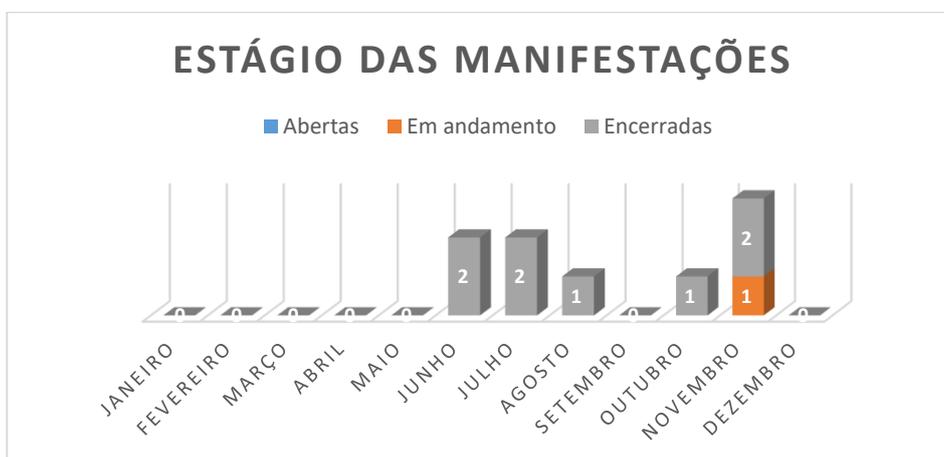
O (a) servidor (a) responsável pela Ouvidoria Geral é Mateus Zounar Marques, que também é incumbida da elaboração deste relatório Anual de Gestão.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações referentes ao ano de 2022 foram recebidas por meio de atendimento direto presencialmente pelo Ouvidor Municipal, lembrando que é possível realizar manifestações a Ouvidoria Municipal por meio do endereço eletrônico: <https://www.ajuricaba.rs.gov.br/ouvidoria>.

DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Em 2022, foram registradas 9 manifestações, sendo 8 manifestações concluídas e 1 encontra-se em andamento. Conforme gráfico abaixo, as manifestações por mês: Abaixo gráfico conforme o estágio das manifestações recebidas:





MUNICÍPIO DE AJURICABA

Estado do Rio Grande do Sul

CNPJ 87.613.253/0001-19

As manifestações possuem tipificação sendo as seguintes:

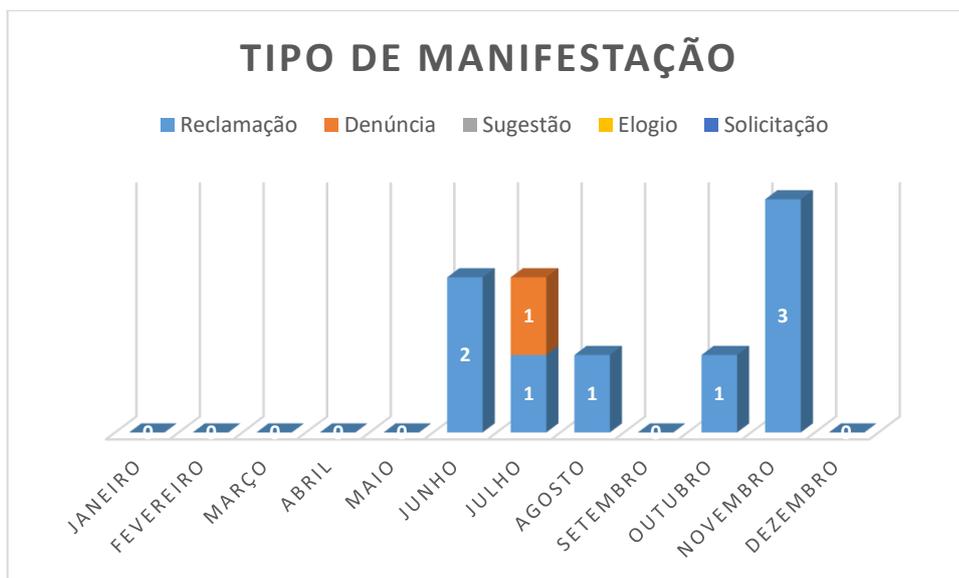
SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. Abaixo segue gráfico conforme o tipo de manifestação recebida:



DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS

Observamos que houve uma procura pouco significativa por parte da comunidade ajuricabense no ano de 2022, em virtude do pouco tempo desde a criação da Ouvidoria do município.

Para a secretaria de Educação, Cultura, Esporte e Lazer, foi 1 manifestação como denúncia com identificação e sem restrição.

A secretaria Obras, Serviços Urbanos, Rurais e Transito foram 2 manifestações, como reclamações, identificado e sem restrição.

Para a Secretaria de Saúde, foram 6 manifestações, sendo todas como reclamação e abordam temas como atendimento dos servidores e agilidade nas atividades operacionais da secretária.

A Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente, recebeu 1 manifestação também como reclamação com identificação e sem restrição, sobre um processo administrativo que estava sem andamento. As demais secretárias e estruturas da administração municipal não receberam nenhum tipo de manifestação.

PONTOS RECORRENTES



MUNICÍPIO DE AJURICABA

Estado do Rio Grande do Sul

CNPJ 87.613.253/0001-19

Das manifestações recebidas presencialmente, 8 foram concluídas, ficando apenas 1 em andamento e logo será encerrada. 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, a Secretária que mais teve manifestações direcionadas foi a Secretária de Saúde, onde a principal causa foi o atendimento dos servidores.

MEDIDAS ADOTADAS.

As respostas concedidas, tanto aos manifestantes identificados foram conclusas, tendo 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 Geral do município segue, desde sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão. Nesse sentido é importante reforçar de que o nome do manifestante não será divulgado. Sendo importante que as manifestações sejam identificadas para que o poder público possa agir com mais clareza diante das denúncias efetuadas. 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.

Mateus Zounar Marques
Ouvidor Geral

Paulo Claudio Dolovitsch
Prefeito em Exercício

Ajuricaba, 16 de fevereiro de 2023