



## 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.

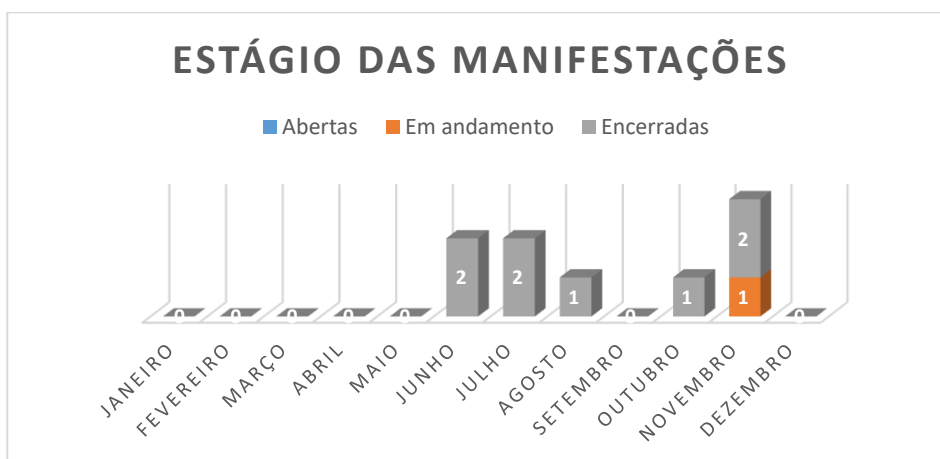
O (a) servidor (a) responsável pela Ouvidoria Geral é Mateus Zounar Marques, que também é incumbida da elaboração deste relatório Anual de Gestão.

### 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:

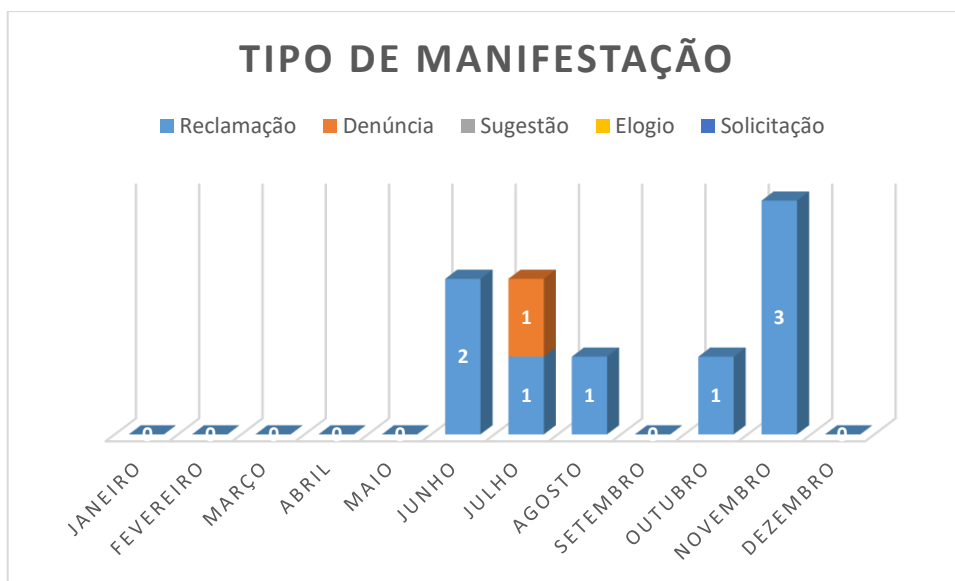
**SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

**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