



MUNICÍPIO DE AJURICABA

Estado do Rio Grande do Sul

CNPJ 87.613.253/0001-19

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO EXERCÍCIO: 2023

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 2023, 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 Zoumar Marques, que também é incumbida da elaboração deste relatório Anual de Gestão.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações referentes ao ano de 2023 foram recebidas por meio de atendimento direto presencialmente pelo Ouvidor Municipal e também por meio do endereço eletrônico: <https://www.ajuricaba.rs.gov.br/ouvidoria>.

DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Em 2023, foram registradas 5 manifestações, sendo todas concluídas. Conforme gráfico abaixo, a quantidade de manifestações recebidas em cada mês do ano:

Gráfico 1: Estágio das Manifestações:



Fonte: Elaborado pelo autor



MUNICÍPIO DE AJURICABA

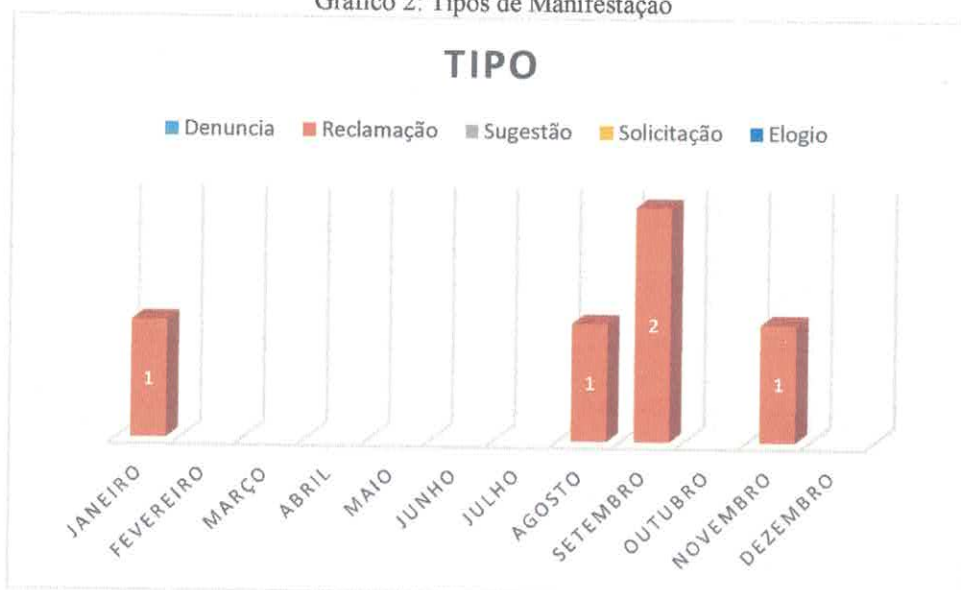
Estado do Rio Grande do Sul

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:

Conforme as tipificações apresentadas acima, no ano de 2023 foram registradas 5 manifestações do tipo reclamação. Abaixo segue gráfico conforme a tipificação das manifestações recebidas em cada mês do ano:

Gráfico 2: Tipos de Manifestação



Fonte: Elaborado pelo autor

DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS

Observamos que houve uma procura menor por parte da comunidade ajuricabense no ano de 2023 em relação ao ano anterior de 2022, no qual foram registradas 9 manifestações.

Para a Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente, foi recebida 1 manifestação como denúncia com identificação e sem restrição, tendo em vista demora para resposta de um protocolo efetuado a respectiva secretária.

A Secretaria de Saúde, foram 2 manifestações, sendo todas como reclamação e abordam temas como atendimento dos servidores, agilidade nas atividades operacionais da secretária e circulação de pessoas nas Unidades Básicas de Saúde do município.

Para Secretaria de Administração, foram recebidas 2 manifestações como denúncia com identificação e sem restrição, a cerca de informações não constantes no site oficial do município. As demais secretárias e estruturas da administração municipal não receberam nenhum tipo de manifestação.



MUNICÍPIO DE AJURICABA

Estado do Rio Grande do Sul

CNPJ 87.613.253/0001-19

PONTOS RECORRENTES

Das manifestações recebidas presencialmente e por meio do endereço eletrônico, todas foram concluídas. 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 e postura 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 as 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.

Ajuricaba/RS, 11 de março de 2024

Mateus Zoumar Marques
Ouvidor Geral

Ivan Chaga
Prefeito Municipal