



MUNICÍPIO DE AJURICABA

Estado do Rio Grande do Sul

CNPJ 87.613.253/0001-19

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO EXERCÍCIO: 2024

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 2024, 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 2024 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 2024, foram registradas 7 manifestações, sendo todas manifestações concluídas. Em comparação com exercício anterior houve uma redução nas manifestações de aproximadamente 28,57%. Abaixo gráfico conforme o estágio das manifestações no mês que foram 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 2024, verificando-se uma redução na quantidade de manifestações recebidas em relação ao exercício de 2023.

Para a Secretaria de Saúde, foram 4 manifestações, sendo todas como reclamação e abordam temas como atendimento dos servidores, agilidade nas atividades operacionais da secretária e fluxo de pessoas não autorizadas nos prédios da respectiva secretaria.

A Secretaria de Assistência Social, recebeu 1 manifestação, do tipo reclamação e abordou o tema referente ao atendimento dos servidores.

Foram recebidas 2 manifestações referentes a Secretária Estadual de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul – SES/RS, do tipo reclamação, onde os manifestantes encontraram dificuldades de efetuarem as respectivas manifestações junto a SES/RS e buscaram auxílio na Ouvidoria Municipal, sendo orientados e auxiliados para cadastramento e acompanhamento das respectivas reclamações. 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 e eletronicamente, 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 dos servidores.

MEDIDAS ADOTADAS.

As respostas concedidas, 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 Cláudio Dolovitsch
Prefeito Municipal

Ajuricaba, 19 de fevereiro de 2025