



MUNICÍPIO DE CORONEL BARROS/RS

Gabinete do Prefeito Municipal

Ouvidoria-Geral do Município

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

EXERCÍCIO: 2020

A Ouvidoria-Geral do Município de Coronel Barros/RS, nos termos dispostos na Lei Municipal nº 2.108 de 11 de Junho de 2019, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2020, em cumprimento às suas atribuições.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município de Coronel Barros/RS, encontra-se em fase de consolidação, com adequações que se remetem a partir do exercício de 2020, adaptando-se conforme as demandas, fluxos e sua estrutura.

A Lei Municipal nº 2.108 foi promulgada no dia 11 de junho de 2019, contendo as diretrizes legais de atribuições da Ouvidoria Municipal.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações do ano de 2020 foram recebidas pelo meio eletrônico <https://www.coronelbarros.rs.gov.br/ouvidoria> que direcionava aos e-mails cadastrados na página oficial do Município. Até a presente data não foram informadas manifestações realizadas pessoalmente no ano de 2020.



MUNICÍPIO DE CORONEL BARROS/RS

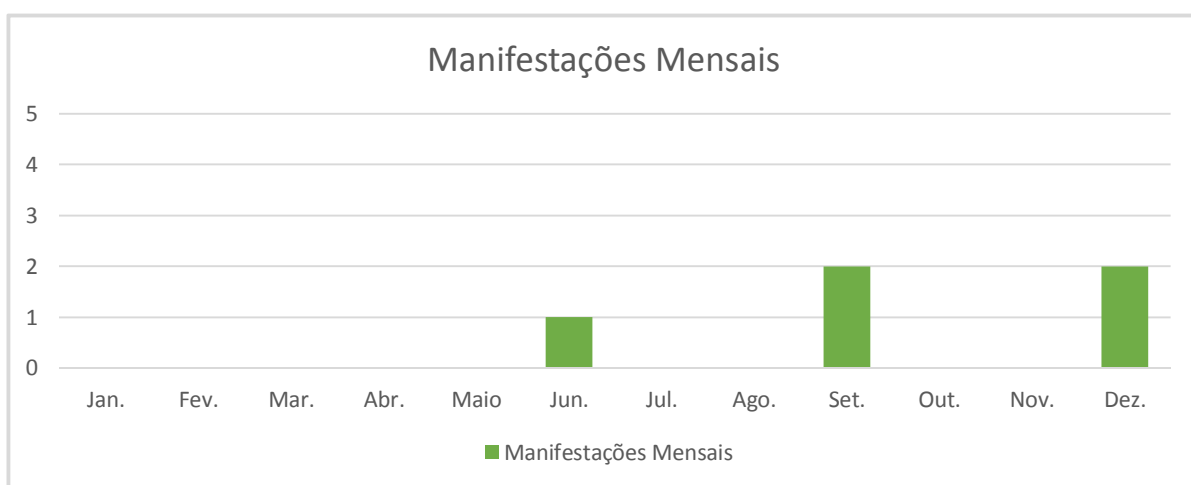
Gabinete do Prefeito Municipal

Ouvidoria-Geral do Município

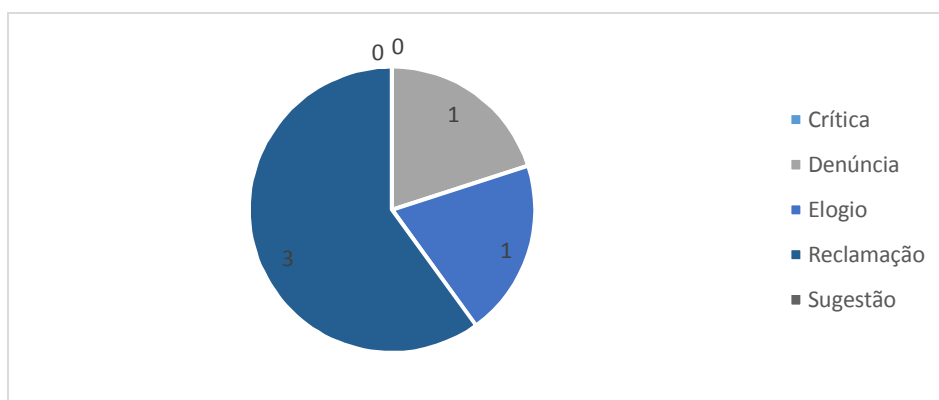
DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

- Número de Manifestações:

No ano de 2020 houve 5 (cinco) manifestações no *site* da Ouvidoria: sendo 1 (uma) no mês de junho, 2 (duas) no mês de setembro e 2 (duas) no mês de dezembro.



Houve 3 (três) manifestações classificadas como %Reclamação+, uma (uma) como %Elogio+ e uma %Denúncia+. Nenhuma Manifestação nas classificações de %Sugestão+e %Crítica+.





MUNICÍPIO DE CORONEL BARROS/RS

Gabinete do Prefeito Municipal

Ouvidoria-Geral do Município

DEMONSTRATIVO QUALITATIVO

- Motivo das Manifestações e Análise de Pontos Recorrentes:

As maiores recorrências se referiam a denúncias, reclamações e elogios de servidores públicos, e estavam relacionadas ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, as quais foram averiguadas e buscadas solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos elencados nas manifestações.

Pode-se observar que as Manifestações ainda não ocorrem em grande quantidade, visto que, dentre as cadastradas, também havia uma como teste para verificação se o sistema estava realmente funcionando.

- Providências adotadas:

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de trata-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos.

E assim que identificado a quem ou quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando à busca de uma solução para o caso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe salientar que a Ouvidoria Municipal está em processo de evolução constante, moldando-se e adaptando-se para melhor atender ao cidadão.

A fim de melhorar cada vez mais o atendimento e estreitar laços com a comunidade, a Ouvidoria está realizando testes no *site*, bem como solicitando auxílio à Empresa responsável pelo mesmo.

Cabe salientar também a importância da conscientização da população da importância da Ouvidoria como forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal e, que isso só se dará através de trabalho conjunto com a Administração, na divulgação desse canal tão importante atualmente.



MUNICÍPIO DE CORONEL BARROS/RS

Gabinete do Prefeito Municipal

Ouvidoria-Geral do Município

Essa conscientização da importância, na prática, ainda é um desafio a ser aclarado para a Ouvidoria Municipal, porém somente através de experiências que será aprimorado.

Coronel Barros, 28 de maio de 2021.

Etiane Acosta Alves

Responsável pela Ouvidoria-Geral