

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023 – OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria tem a missão de representar o usuário, seja ele externo ou interno, no processo de interlocução junto ao Município de Ijuí/RS, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados sejam apreciadas de forma independente e imparcial, à luz dos ditames da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos) e da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Pauta-se no compromisso com o cidadão que demanda seus serviços, na ética, na excelência no atendimento, no acolhimento, na transparência, na gestão participativa, na disponibilidade e na garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva.

O objetivo do presente relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria Municipal, a partir das ações desenvolvidas para que as demandas recebidas dos cidadãos fossem atentamente consideradas, providenciando-se respostas e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Ijuí/RS.

Este relatório, portanto, visa materializar a transparência da Administração Pública Municipal, disponibilizando dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, de forma a valorizar a cidadania e fortalecer a democracia com o estreitamento da comunicação com o cidadão.

As manifestações recebidas, nos seus mais variados tipos, desde comunicações de possíveis irregularidades, pedidos de orientação técnica, pedidos de acesso à informação, reclamações, elogios ou sugestões têm permitido ao Município de Ijuí aprimorar os processos de trabalho, bem como a qualidade e a efetividade dos serviços prestados à sociedade.

Com essas considerações, apresentamos o relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o período compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023.

Canais para manifestação:

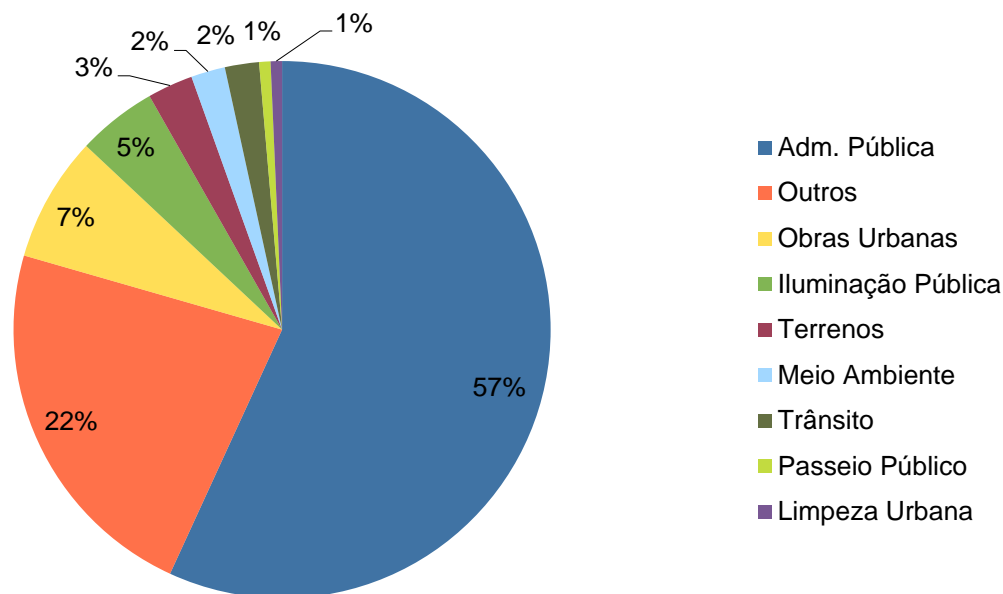
A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, registra e responde as demandas recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

Atendimento telefônico: Telefone: (55) 3331-8200

E-mail: ouvidoria@ijui.rs.gov.br

Plataforma Online: <http://ijui-portais.govcloud.com.br/opnet>

Análise de demandas:



Demonstrativos qualitativos:

Em 2023 foram efetuadas e concluídas 146 consultas para a Ouvidoria, número superior ao percebido quanto ao exercício de 2022, que contava com 85 consultas. O maior número de solicitações foi para a Administração Pública, com 83 chamadas, seguido pela categoria “Outros”, com 33 registros. A maioria das solicitações possui como objeto reclamações informações gerais sobre assuntos diversos de interesses dos munícipes.

Diferente de 2022, percebe-se maior concentração de demandas voltadas à Administração Pública e menor número de registros em setores como Terrenos e Passeios Públicos. A Secretaria de Obras manteve número semelhante de chamadas, enquanto setores como Meio Ambiente e Limpeza Urbana tiveram baixa incidência de demandas.

Pontos Recorrentes.

Das manifestações registradas no portal no ano de 2023, todas foram respondidas e concluídas, de forma que todas as solicitações receberam retorno de seus protocolos. Como indicado acima, a maioria das demandas se dão quanto à Administração Pública, Outros e Obras Urbanas. Se percebe, em relação à 2022, uma alteração quanto aos setores administrativos que mais receberam demandas. 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.

Medidas adotadas.

As respostas concedidas, tanto aos manifestantes identificados quanto ao registro das manifestações anônimas, 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.

A Ouvidoria do município segue, desde sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão. 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.

Considerações Finais

A Ouvidoria do município segue, desde sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão. 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.

Ouvidoria Geral