

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2024 – 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 01/01/2024 e 31/12/2024.

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:

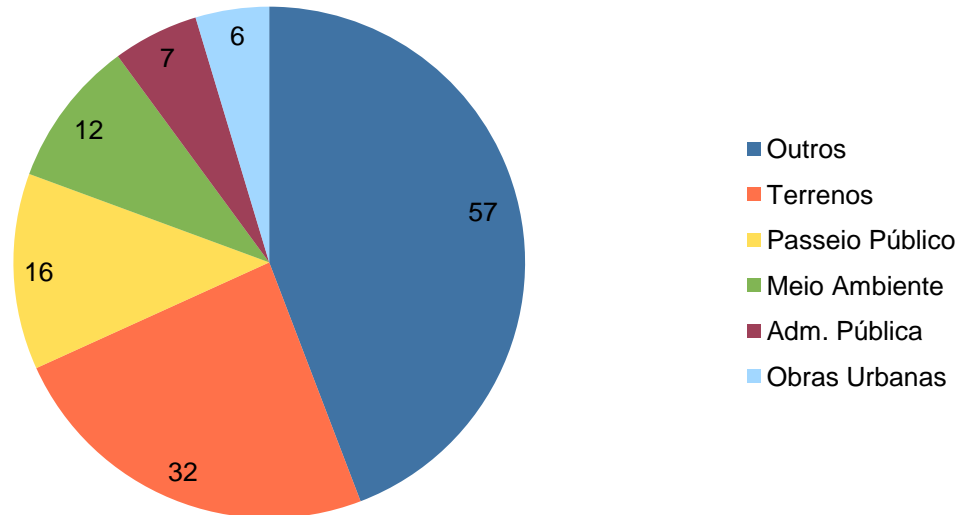
Atendimento telefônico: Telefone: (55) 3331-8200

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

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

Análise de demandas :

2024



Demonstrativos qualitativos.

Em 2024, foram registradas e concluídas 130 consultas pela ouvidoria, número inferior ao observado no exercício de 2023, quando houve 146 consultas.

A categoria “Outros” concentrou a maior demanda, totalizando 57 registros. Em seguida, destaca-se o crescimento expressivo na categoria Terrenos, que apresentou aumento de 700% em relação ao ano anterior.

Já o setor de Administração Pública apresentou uma redução significativa: de 85 chamadas em 2023 para apenas 7 em 2024. Por fim, a Secretaria de Obras também registrou queda considerável, contabilizando 6 chamadas, enquanto as demandas relacionadas ao Meio Ambiente somaram 12 registros.

Pontos Recorrentes.

Das manifestações registradas no portal no ano de 2024, 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 Terrenos, com uma grande ocorrência de mau uso dos locais, assim como no Meio Ambiente a maioria das demandas estão relacionadas a corte de árvores, e locais indevidos de animais. 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, tem 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 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