

## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2022 – 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 01/01/2022 e 31/12/2022.

### **Canais para manifestação.**

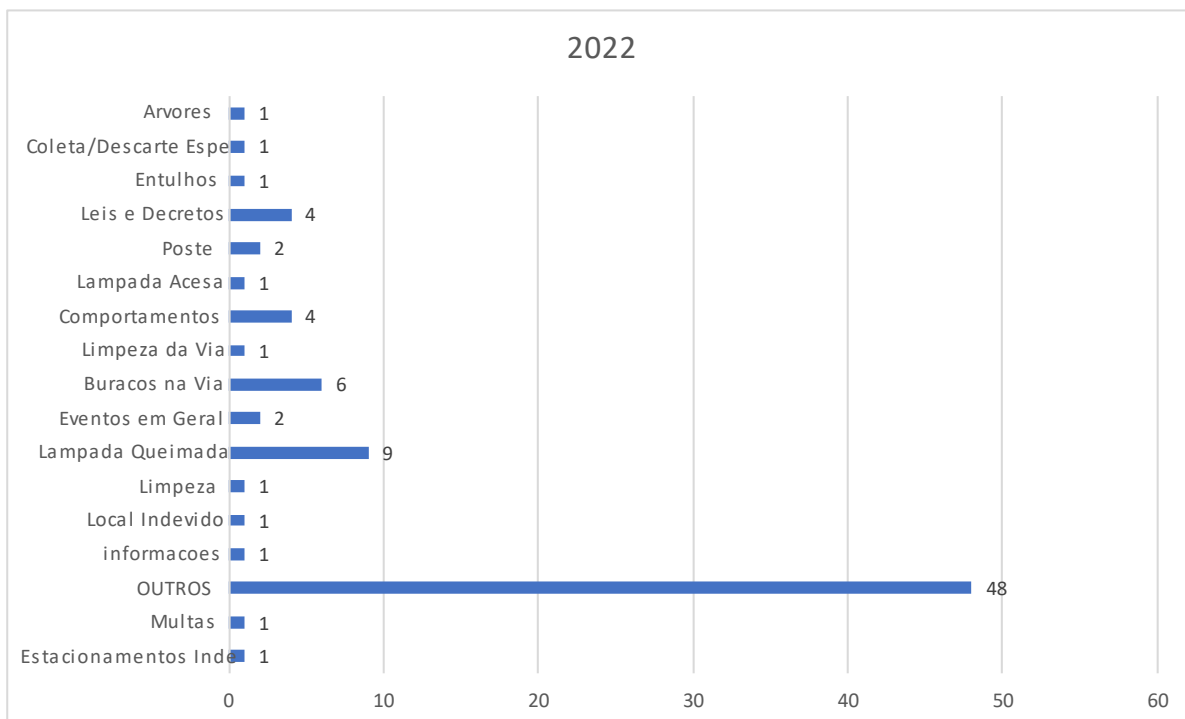
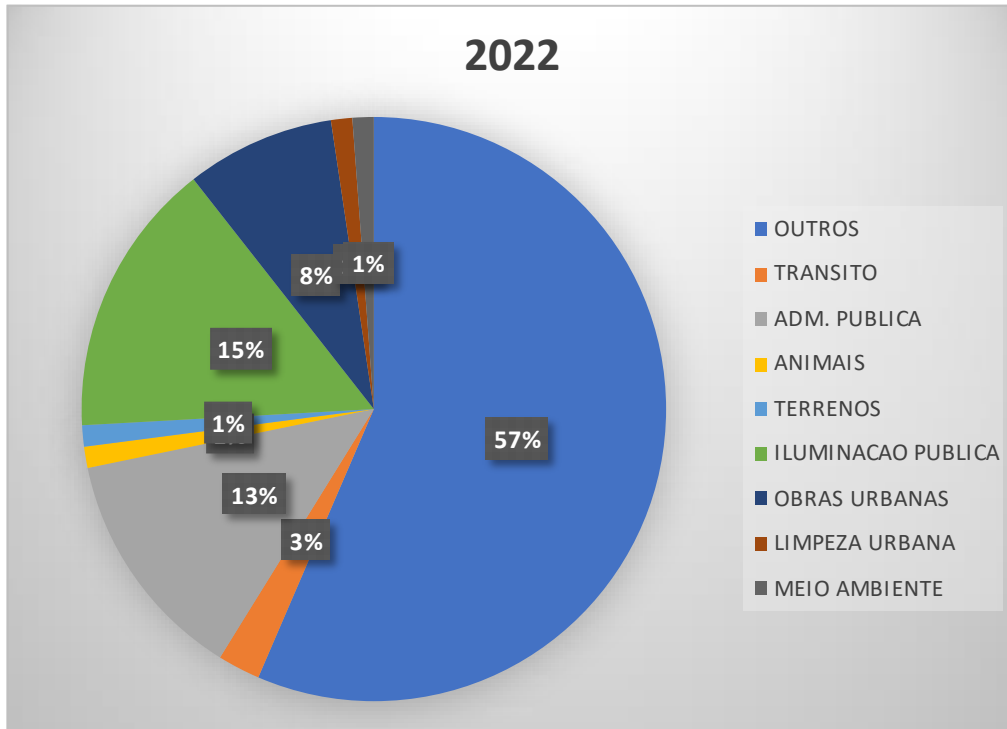
---

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](mailto:ouvidoria@ijui.rs.gov.br)

**Análise de demandas:**



### **Demonstrativos qualitativos.**

---

Em 2022 foram efetuadas e concluídas 85 consultas para a ouvidoria, número inferior ao percebido quanto ao exercício de 2021, que contava com 159 consultas. O maior número de solicitações foi para o Gabinete do Prefeito e Secretaria de Saúde, com 19 e 20 chamadas respectivamente. A maioria das solicitações possui como objeto reclamações quanto à lâmpadas queimadas e buracos nas vias, informações gerais sobre assuntos diversos de interesse dos munícipes, seguido pelo Setor de Iluminação pública, com 12 demandas.

Diferente de 2021, o Setor de Fiscalização do Município contou com 06 chamadas, mesmo número de demandas da Secretaria Municipal da Fazenda – que também contou com 07 chamadas para o Setor de Tributos e 1 para o Setor de ISSQN. A Secretaria de meio ambiente, diferente de 2021, teve somente uma chamada em 2022. Já a Secretaria de Educação, a qual não teve demandas em 2021, contou em 2022 com 04 chamadas, mesmo número do Setor de Fiscalização de Posturas. Por fim, a Secretaria de obras teve considerável diminuição de demandas, contando com 04 chamadas.

### **Pontos Recorrentes.**

---

Das manifestações registradas no portal no ano de 2022, 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 iluminação pública, terrenos, limpeza urbana, buracos na via, e sinalização de trânsito. Se percebe, em relação à 2021, 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, 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