



MUNICÍPIO DE CORONEL BARROS/RS

Gabinete do Prefeito Municipal

Ouvidoria-Geral do Município

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

EXERCÍCIO: 2019

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 2019, 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 2019, 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.

A Portaria nº 435/2019 designava o servidor Edison Haroldo Kirmess como responsável pelo setor, que foi substituído pela servidora Aline Damaris Schulz Radons Treter em 10 de fevereiro de 2020 (sob Portaria nº 124/2020), ficando esta a responsável pela elaboração do Relatório Anual de Gestão.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações do ano de 2019 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 2019.

Travessa 20 de Março, nº 001 – Centro – Coronel Barros/RS – CEP: 98735-000

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



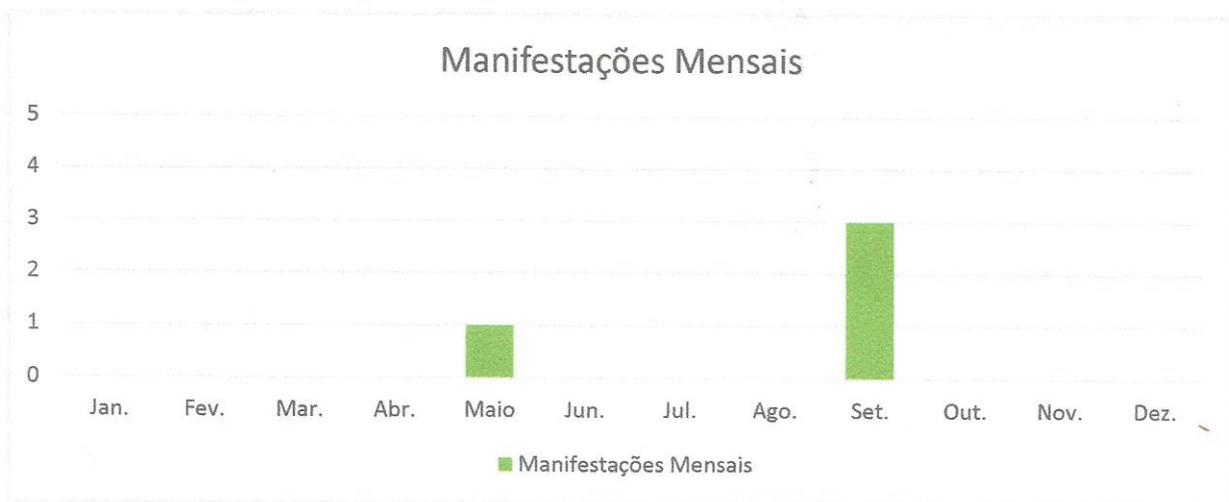
MUNICÍPIO DE CORONEL BARROS/RS

Gabinete do Prefeito Municipal
Ouvidoria-Geral do Município

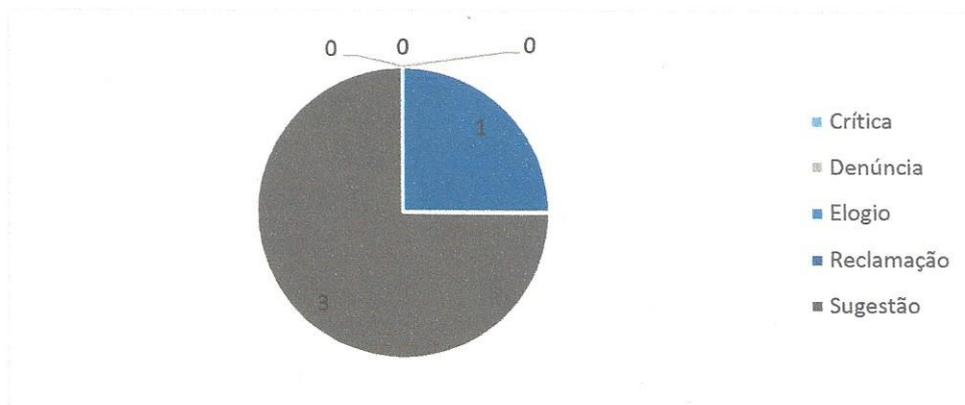
DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

- Número de Manifestações:

No ano de 2019 houveram 4 (quatro) manifestações no *site* da Ouvidoria: sendo 1 (uma) no mês de maio e outras 3 (três) no mês de setembro.



Houve 1 (uma) manifestação classificada como “Reclamação” e outras 3 (três) como “Sugestão”. Nenhuma Manifestação nas classificações de “Crítica”, “Denúncia” e “Elogio”.





MUNICÍPIO DE CORONEL BARROS/RS

Gabinete do Prefeito Municipal
Ouvidoria-Geral do Município

DEMONSTRATIVO QUALITATIVO

- Motivo das 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.

As demais manifestações eram solicitações simples à Administração, tanto de sugestões como vigilância na porta de entrada da Prefeitura nos momentos em que há reunião e sessão na Câmara de Vereadores no segundo piso, e também ações legais no que tange o uso indiscriminado das bicicletas motorizadas por menores de idade no município, a fim de evitar acidentes, bem como demonstração de serviços por parte de uma empresa a fim de manter contato com a municipalidade.

- Análise de Pontos Recorrentes:

No quesito atendimento, o servidor que tinha acesso e que também respondia as manifestações era o responsável pelo setor de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

As respostas foram inconclusivas, uma vez que apenas informavam que a solicitação seria encaminhada ao setor competente, não dando prosseguimento se a demanda foi devidamente atendida ou não.

A Pesquisa de Satisfação não foi respondida ao final de todas as manifestações e, as que foram respondidas, tiveram avaliação negativa afirmando que a demanda não foi satisfatoriamente atendida. Neste caso, não há como prever o fator negativo, visto que a manifestação ocorreu de forma anônima.

- Providências adotadas:



MUNICÍPIO DE CORONEL BARROS/RS

Gabinete do Prefeito Municipal

Ouvidoria-Geral do Município

No que tange as respostas concedidas aos manifestantes, em sua grande maioria, foram apenas informativas de que seriam encaminhadas aos setores competentes. Não há como precisar se realmente foram adotadas as medidas solicitadas, pois não houve retorno ao manifestante de que o setor responsável tomaria as medidas cabíveis.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

As maiores falhas ocorreram justamente nas respostas inconclusivas aos manifestantes, o que nos leva a crer que a avaliação negativa da pesquisa de satisfação deve-se a isso.

Porém é importante frisar que, neste ano de 2020 já foram solicitadas mudanças na formulação, respostas e identificação à Empresa responsável pelo domínio da página oficial do município, visto que foram observadas essas dificuldades do atendimento personalizado que a Ouvidoria deve proporcionar 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, mas vem encontrando uma demora na resolução total dos problemas.

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.

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, 12 de maio de 2020.

Aline D. S. R. Treter

Responsável pela Ouvidoria-Geral

Travessa 20 de Março, nº 001 – Centro – Coronel Barros/RS – CEP: 98735-000

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