



## 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

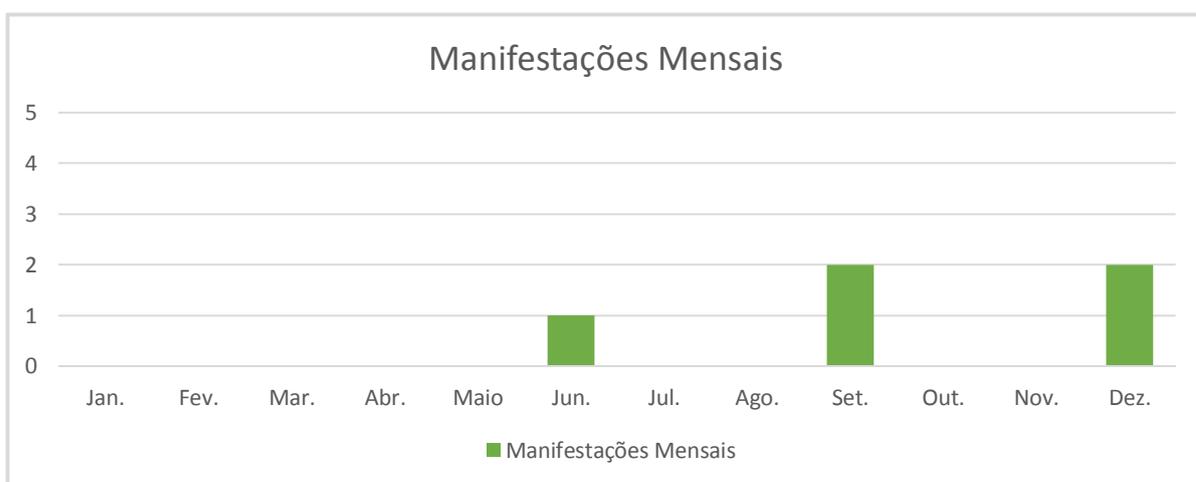
Gabinete do Prefeito Municipal

Ouvidoria-Geral do Município

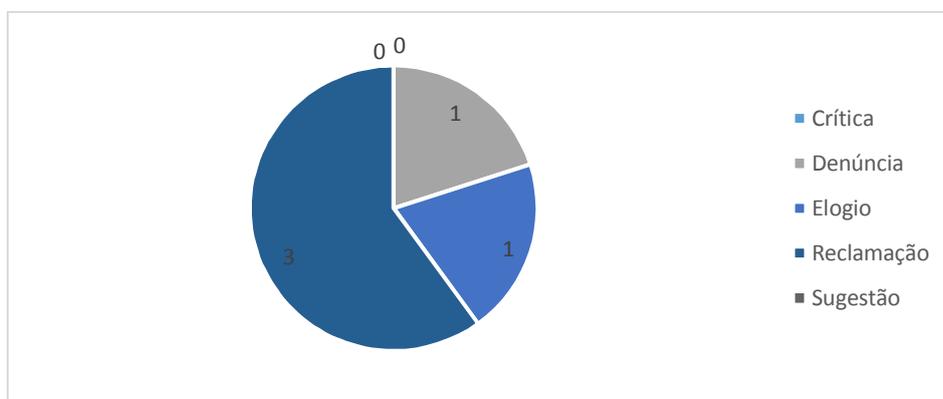
### DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

#### - 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