

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

EXERCÍCIO: 2021

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 2021, em cumprimento às suas atribuições.

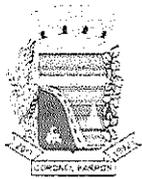
INTRODUÇÃO

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 2021 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 2021.



MUNICÍPIO DE CORONEL BARROS/RS
Gabinete do Prefeito Municipal
Ouvidoria-Geral do Município

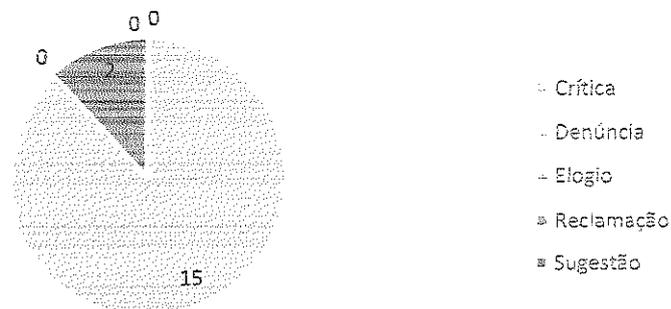
DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

- Número de Manifestações:

No ano de 2021 houve 17 (dezesete) manifestações no *site* da Ouvidoria.



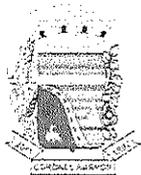
Houve 2 (duas) manifestações classificadas como “Reclamação e 15 (quinze) “Denúncia”. Nenhuma Manifestação nas classificações de “Sugestão”, “Crítica” e “Elogio”.



DEMONSTRATIVO QUALITATIVO

Travessa 20 de Março, nº 001 – Centro – Coronel Barros/RS – CEP: 98735-000
E-mail: ouvidoria@coronelbarros.rs.gov.br

Alu Kemmann



MUNICÍPIO DE CORONEL BARROS/RS

Gabinete do Prefeito Municipal
Ouvidoria-Geral do Município

- Motivo das Manifestações e Análise de Pontos Recorrentes:

As maiores recorrências se referiam a denúncias e reclamações 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.

Houve também denúncias quanto ao uso de equipamentos do município de forma indevida e gastos de recursos de forma inadequada.

Pode-se observar que as Manifestações cresceram em quantidade, visto que o serviço da ouvidoria foi divulgado em maior escala e a comunidade mostrou maior participação junto a este canal.

- Providências adotadas:

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos.

Três (3) denúncias foram encaminhadas para o controle interno para averiguações mais detalhadas. Desses um (1) já foi enviado relatório para o prefeito e dois (2) ainda aguardam análise do setor de controle interno.

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.

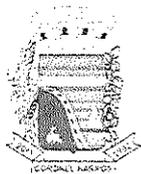
A fim de melhorar cada vez mais o atendimento e estreitar laços com a comunidade, a Ouvidoria está realizando testes no site, bem como solicitando auxílio à Empresa responsável pelo mesmo.

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

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

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

Alu...



MUNICÍPIO DE CORONEL BARROS/RS

Gabinete do Prefeito Municipal

Ouvidoria-Geral do Município

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, 28 de maio de 2022.

Alex jairo wermann
Responsável pela Ouvidoria-Geral

Alex Wermann