



Prefeitura Municipal de Boa Vista do Cadeado
Criação: Lei nº 10.739, de 16/04/1996 – DOE nº 73, de 17/04/1996
AV. Cinco Irmãos 1130 – CEP: 98118-000
Fone: 055 643 1011
CNPJ: 04.216.132/0001-06

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO EXERCÍCIO: 2021

A Ouvidoria Geral do Município de Boa Vista do Cadeado/RS, foi criada nos termos do Decreto Municipal nº 838, de 28 de junho de 2018 que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Boa Vista do Cadeado.

Conforme Lei 13.460/2017, Art. 15

Parágrafo único. O Relatório de Gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Essa Ouvidoria apresenta o Relatório de gestão referente às ações realizadas no Exercício de 2021, em cumprimento às suas atribuições.

Introdução.

O Decreto Municipal nº 838, datado de 28 de junho de 2018, contém as diretrizes legais das atribuições da Ouvidoria Municipal. Desde então esse setor foi se adequando e adaptando conforme as demandas existentes.

A servidora responsável pela Ouvidoria Geral é Juliana Xavier Baiotto, que também é incumbida da elaboração deste relatório Anual de Gestão.

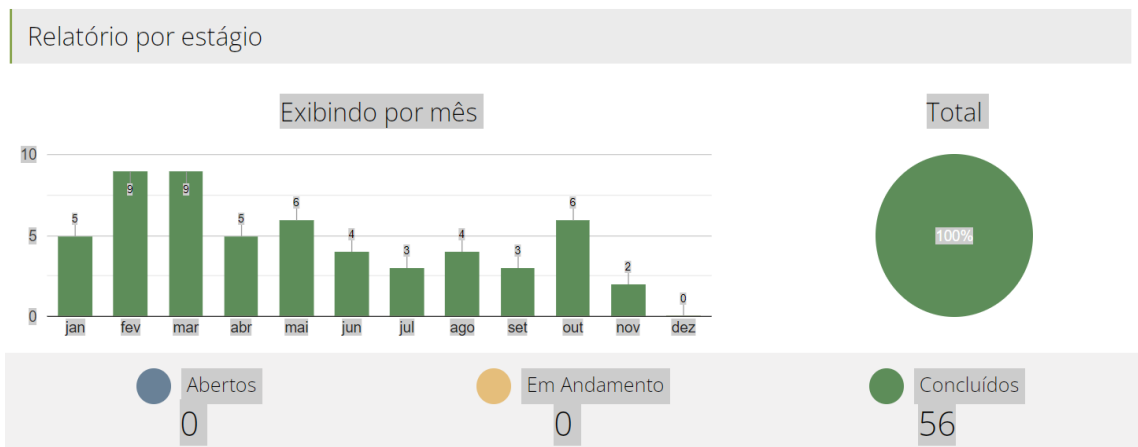
Canais de atendimento.

As manifestações referentes ao ano de 2021 foram recebidas por meio de endereço eletrônico <https://www.boavistadocadeado.rs.gov.br/ouvidoria>.

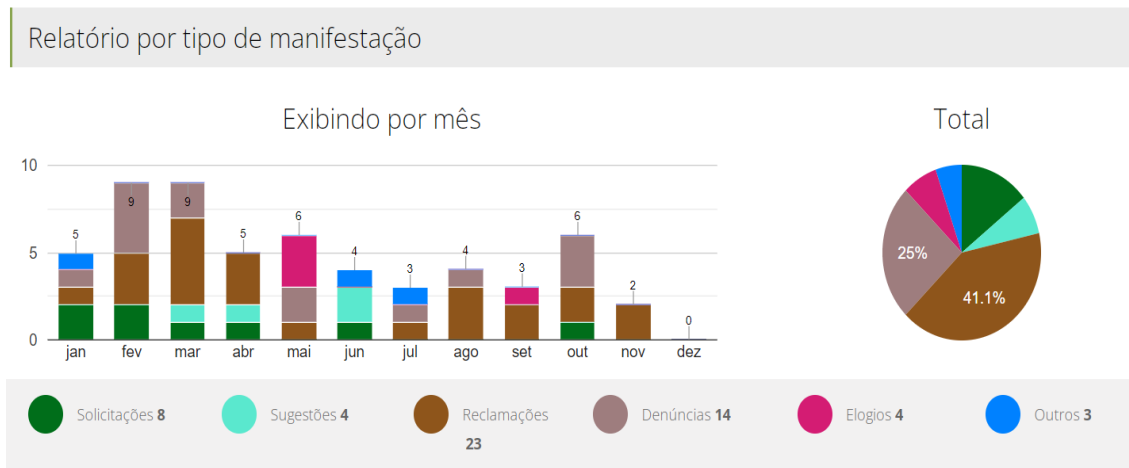
Demonstrativos Quantitativos:

Em 2021, foram registradas 56 manifestações mais uma do dia 30/12/2021, no site da Ouvidoria, sendo 57 manifestações concluídas incluindo a do dia 30 de dezembro de 2021. Conforme gráfico abaixo, as manifestações por mês:

Abaixo gráfico conforme tipo de manifestação:



Abaixo gráfico conforme tipo de manifestação:



Demonstrativos Qualitativos:

Observamos que houve uma procura bem significativa por parte da comunidade cadeadense no ano de 2021.

Foram 4 manifestações para a Secretaria de Administração, Planejamento e Fazenda, as quais continuam solicitação de informações sobre concurso público. E outras foram de caráter anônimo e abordaram assuntos como ofensas pessoais a alguns servidores.

Para o Gabinete do Prefeito teve 32 manifestações. Todas as manifestações anônimas, sendo 12 reclamações, algumas delas apresentaram ofensas ao Prefeito Municipal, Vice Prefeito e servidores, 10 denúncias 03 solicitações, 04 sugestões 03 elogios.

Para a secretaria de Educação, Cultura, Esporte e Lazer, foram 07 manifestações sendo 3 reclamações anônimas mais 02 reclamações com identificação com restrição e 02 solicitação no caráter identificado sem restrição.

Para a Secretaria de Infraestrutura, Logística e Obras foram 3 manifestações, 02 solicitações, identificado sem restrição mais 01 no anônimo que abordaram assunto como, ofensas aos servidores e ao secretário municipal, e questionamento sobre serviços realizados.

Para a Secretaria de Saúde, Assistência Social, Habitação e Saneamento, foram 9 manifestações, sendo todas de caráter anônima, abordaram temas como ofensas contra servidores, sobre o uso de máscara e isolamento social, sobre atendimento diferenciado.

A Secretaria de Agricultura, Pecuária e Desenvolvimento Rural não teve nenhuma manifestação.

A Secretaria de Meio Ambiente, Indústria, Comércio e Turismo não recebeu manifestações.

Também recebemos duas manifestações sem identificação de departamento, uma solicitação e um elogio, as mesmas foram encaminhadas ao Prefeito Municipal

Pontos Recorrentes.

Das manifestações registradas no portal no ano de 2021, 56 foram concluídas no sistema, mais 01 manifestação pendente do ano de 2020. Todas as solicitações receberam retorno de seus protocolos.

Todos os registros informam o posicionamento dos departamentos responsáveis e quais as providências tomadas para a resolução da demanda em questão, com exceção dos protocolos com ofensas pessoais. 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 Geral do município segue, desde sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão.

Nesse sentido é importante reforçar de que o nome do manifestante não será divulgado. Sendo importante que as manifestações sejam identificadas para que o poder público possa agir com mais clareza diante das denúncias efetuadas.

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.

Juliana Xavier Baiotto
Ouvidora Geral