

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2021

PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIRAPUITÃ



1 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura de Ibirapuitã/RS, instituída pelo Decreto nº2.936 de 26 de outubro de 2018 que regulamentou os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal, apresenta, em cumprimento ao inciso II do artigo 14 da Lei 13.460/2017, o presente Relatório de Gestão que consolida as manifestações registradas no ano de 2021.

A ouvidoria do Município de Ibirapuitã funciona por meio de campo exclusivo no endereço eletrônico do Município por intermédio do Sistema Informatizado de Ouvidoria e-Ouv Municípios, onde consta opções para o cidadão apresentar: Elogios, Sugestões, Reclamações, Denúncias ou Solicitações; relativas às ações e serviços em geral realizados pela Administração Municipal.

Cabe ressaltar que todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos municipais, por meio da Ouvidoria no canal e-Ouv, disponível na página do Município.

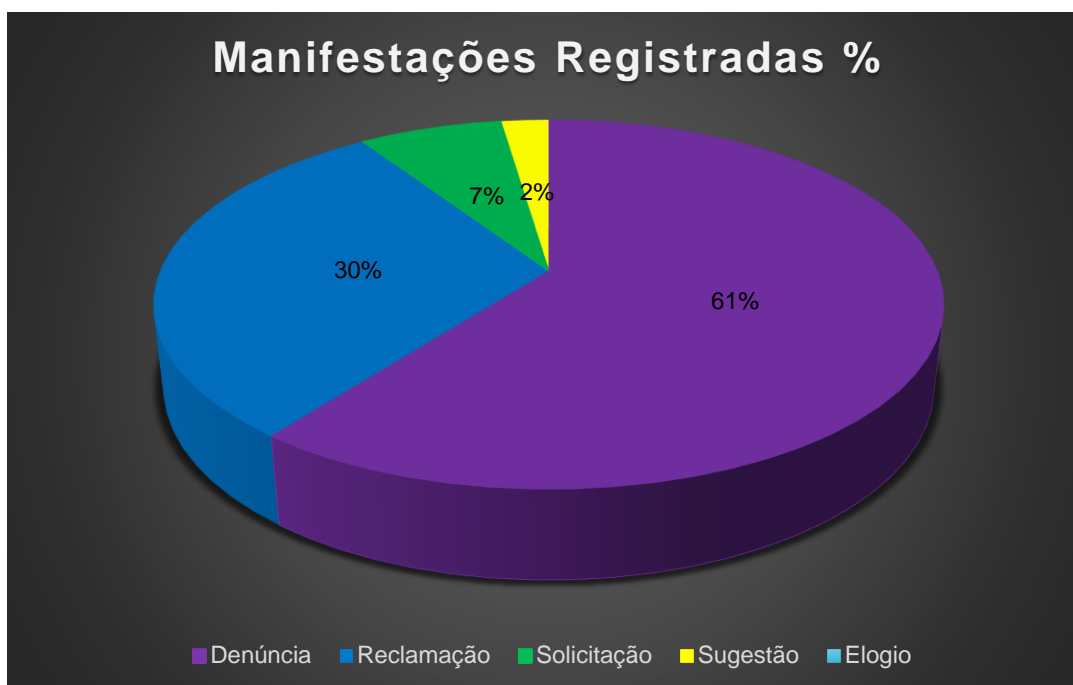
2 – MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

No exercício de 2021 foram registradas um total de 43 manifestações recebidas pelo canal e-Ouv (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal) adotado pelo Município, cabe ressaltar que o e-Ouv tem se apresentado um canal seguro e eficaz para registro e análise das manifestações.

Abaixo segue quadro com informações consolidadas das manifestações registradas:

Tipo	Ja	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Denúncia	2	9	3	9	0	0	0	0	1	1	1	0	26
Reclamação		1		2	3		2		1	1	1	2	13
Solicitação								1	2				3
Sugestão								1					1
Elogio													
Total Geral	2	10	3	11	3	0	2	2	4	2	2	2	43

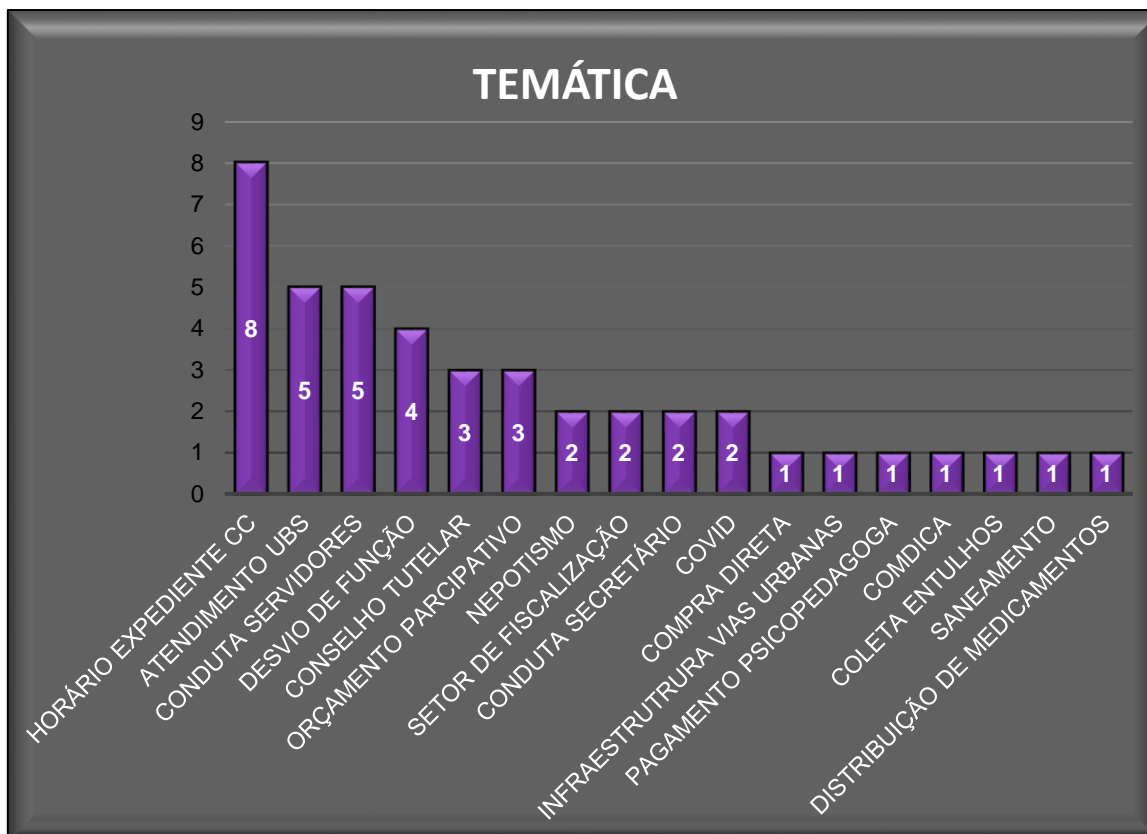
Nota-se que das 43 (quarenta e três) manifestações registradas 26 (vinte e seis) são Denúncias. Assim, 61% das manifestações recebidas foram classificadas como “Denúncia”.



3 - PONTOS RECORRENTES

No ano de 2021, verificou-se que a maioria das manifestações recebidas foram relacionadas ao cumprimento do horário de expediente de determinado cargo em comissão. Em seguida, destacam-se as manifestações referente ao atendimento prestado na Unidade Básica de Saúde, e referente à conduta de servidores, a exemplo de servidores que em horário de expediente resolvem assuntos particulares no comércio, também de servidores que em pleno horário de expediente fizeram publicações em redes sociais, bem como referente ao cumprimento da carga horária.

Quanto à temática, as manifestações foram classificadas conforme os indicadores contidos no gráfico abaixo:



4 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Ao longo de 2021, todas as manifestações foram devidamente analisadas pela Ouvidoria, mediante gestão integrada com as Secretarias responsáveis, assegurando que o cidadão recebesse tempestiva e fundamentadamente as respostas acerca dos casos apresentados.

As quais não foram possíveis pronto atendimento, por questões de apuração e julgamentos, foram tratadas por meio de Sindicâncias.

5 – RECOMENDAÇÃO

Cumprir destacar, que cada manifestação recebida foi analisada individualmente, sendo que, dependendo da situação, foi apontado as falhas e sugerido melhorias na prestação de serviços públicos, via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Assim, destaca-se que as recomendações foram efetuadas especificamente para cada demanda registrada analisando-se o caso concreto.

Responsáveis:

Francieli Pedroso
Gestora de Controle Interno
Portaria nº5.364/2016

Francisco Matheus Berté
Responsável pela Ouvidoria
Portaria nº6.666/2018