



OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

EXERCÍCIO: 2020

A Ouvidoria-Geral do Município de Westfália/RS, nos termos dispostos na Lei Municipal nº 1.540, de 19 de junho de 2019, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2020, em cumprimento às suas atribuições.

INTRODUÇÃO

A Lei Municipal nº 1.540, instalada em 19 de junho de 2019, contém as diretrizes legais de atribuições da Ouvidoria Municipal. Desde então, este setor foi se adequando e adaptando conforme as demandas existentes.

A servidora responsável pela Ouvidoria-Geral é Paloma Driemeyer Valandro, que também é incumbida da elaboração deste Relatório Anual de Gestão.

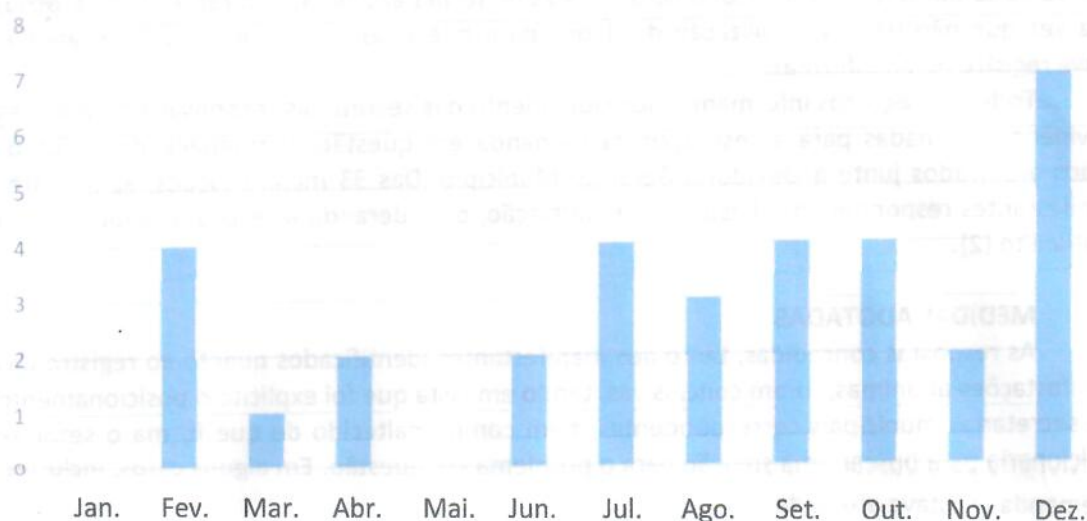
CANAIS DE ATENDIMENTO

Todas as manifestações referentes ao ano de 2020 foram recebidas por meio do endereço <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>.

DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

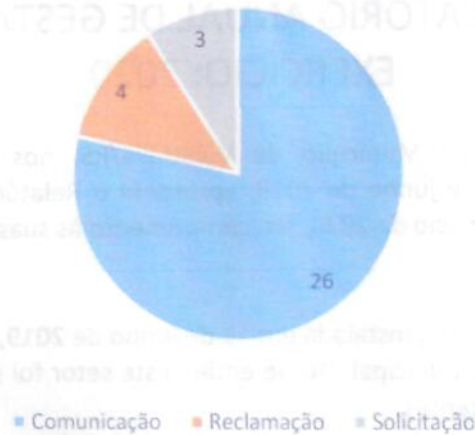
Em 2020, foram registradas 33 manifestações no site da Ouvidoria, sendo: quatro no mês de fevereiro, uma no mês de março, duas no mês de abril, duas no mês de junho, quatro no mês de julho, três no mês de agosto, quatro no mês de setembro, quatro no mês de outubro, duas no mês de novembro e sete no mês de dezembro.

Manifestações mensais





Houveram 26 manifestações classificadas como “Comunicação”, quatro como “Reclamação” e três como “Solicitação”. Todas elas já foram concluídas.



DEMONSTRATIVO QUALITATIVO

Em relação ao primeiro ano de atuação da Ouvidoria-Geral do Município (2019), considera-se que houve um aumento considerável na procura pelo serviço. Das 33 manifestações, sete (reclamações e solicitações) foram identificadas e 26 (comunicações) anônimas.

Entre os temas levantados nas manifestações, estiveram: tributos, atendimento, saúde, recursos humanos, fiscalização do Estado, economia e finanças, Covid-19, meio ambiente e maus tratos a animais, urbanismo, educação, serviços urbanos e infraestrutura, administração, acesso à informação, licitações, entre outros.

PONTOS RECORRENTES

Todas as manifestações registradas no portal no ano de 2020 foram concluídas no sistema. Reclamações e solicitações identificadas receberam retorno de seus pedidos via e-mail. Já as comunicações, que aconteceram todas de forma anônima, não receberam retorno, uma vez que não há disponibilização de dados para que o contato ocorra, de fato (apenas houve registro na plataforma).

Todos os registros informam o posicionamento das secretarias responsáveis e quais as providências tomadas para a resolução da demanda em questão, permanecendo todos os ofícios arquivados junto à Ouvidoria-Geral do Município. Das 33 manifestações, apenas três manifestantes responderam à Pesquisa de Satisfação, considerando a resposta regular (1) ou insatisfeito (2).

MEDIDAS ADOTADAS

As respostas concedidas, tanto aos manifestantes identificados quanto ao registro das manifestações anônimas, foram conclusivas, tendo em vista que foi explícito o posicionamento das secretarias municipais correspondentes, bem como enaltecido de que forma o setor se posicionaria para buscar uma solução para o problema em questão. Em alguns casos, inclusive, a demanda já estava atendida.



MUNICÍPIO DE WESTFÁLIA
Gabinete do Prefeito Municipal
Ouvidoria-Geral do Município

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria-Geral do Município segue, desde a sua implantação, no ano de 2019, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão westfaliano, seja virtualmente, por contato telefônico ou presencialmente. O que segue prejudicando o retorno às manifestações é o fato de que muitas delas acontecem no formato anônimo e, por este motivo, acaba-se não conseguindo dar um retorno efetivo aos munícipes, uma vez que o manifestante não disponibiliza contato algum no registro.

Vale salientar, ainda, a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal. Que, em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal para a comunidade westfaliana, conscientizando-a do uso correto da ferramenta.

Westfália, 1º de agosto de 2021.

Paloma D. Valandro
Paloma Driemeyer Valandro

Responsável pela Ouvidoria-Geral do Município