

 Pr**efeitura 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: 0xx55 643 1080

CNPJ:04.216.132/0001-06

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

EXERCÍCIO: 2019

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 2019, 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 Fatima Regina dos Reis Daltrozo, que também é incumbida da elaboração deste relatório Anual de Gestão.

**Canais de atendimento.**

As manifestações referentes ao ano de 2019 foram recebidas por meio de endereço eletrônico <https://www.boavistadocadeado.rs.gov.br/ouvidoria>.

**Demonstrativos Quantitativos:**

Em 2019, foram registradas 40 manifestações no site da Ouvidoria, sendo todas concluídas. Conforme gráfico abaixo, as manifestações por mês:



Abaixo gráfico conforme tipo de manifestação:



**Demonstrativos Qualitativos:**

 Observamos que houve uma procura bem significativa por parte da comunidade cadeadense no ano de 2019.

Foram 8 manifestações para a Secretaria de Administração, Planejamento e Fazenda, sendo uma identificada, a qual solicitava disponibilização de Decreto de Calamidade Pública ou de Emergência do ano de 2018. As outras foram de caráter anônimo e abordaram assuntos como ofensas pessoais a alguns servidores, cumprimento de horário de trabalho de servidores, sobre processos licitatórios.

Para o Gabinete do Prefeito teve 15 manifestações, todas de caráter anônimo, que abordaram temas como elogio aos eventos do município, ofensas ao Prefeito Municipal, ofensa a servidores, compra direta, manutenção das estradas, gastos com diárias, manutenção de veículos, processo seletivo.

Para a secretaria de Educação, Cultura, Esporte e Lazer, foram 4 manifestações, todas de caráter anônimo, que abordaram os temas transporte escolar, ofensas a Secretária e uma denúncia que foi equivocada.

Para a Secretaria de Infraestrutura, Logística e Obras foram 9 manifestações, uma identificada que pedia troca de lâmpadas da iluminação pública. As outras de caráter anônimo, que abordaram assunto como manutenção das estradas, ofensas aos servidores, crítica em relação a divulgação dos trabalhos da Secretaria.

Para a Secretaria de Saúde, Assistência Social, Habitação e Saneamento, foram 4 manifestações, uma delas identificada, a qual reclamava da negativa de exames, as outras de caráter anônima, que abordaram os temas ofensas contra servidores, inscrição para a do Conselho Tutelar, reclamação do atendimento na UBS, gastos com a manutenção de veículos.

A Secretaria de Meio Ambiente, Indústria, Comércio e Turismo e também a Secretaria de Agricultura, Pecuária e Desenvolvimento Rural não receberam manifestações.

**Pontos Recorrentes.**

Todas as manifestações registradas no portal no ano de 2019 foram concluídas no sistema. 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.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fatima R. R. Daltrozo

Ouvidora Geral