



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE JAGUARI
OUVIDORIA

Av. 7 de Setembro – n.º 150 – Praça Gilson Carlos Reginato
Jaguari – RS – CEP: 97.760-000

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO
MUNICIPAL DE JAGUARI/RS

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES – 2024



**Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE JAGUARI
OUVIDORIA**

Av. 7 de Setembro – n.º 150 – Praça Gilson Carlos Reginato
Jaguari – RS – CEP: 97.760-000

**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
2024**

APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao art. 14, II da Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017. Os dados a seguir informados formam coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano e sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Jaguari referente ao exercício de 2024.

No exercício de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 16 manifestações. Podemos mencionar que esta Ouvidoria possui uma estrutura com uma servidora do quadro, que continua buscando conhecimento visando atender da melhor maneira possível às manifestações do cidadão/usuário e contribuir para o aperfeiçoamento da atuação da Administração Municipal.

A Prefeitura Municipal de Jaguari aderiu a Plataforma E-ouv. /Fala.BR (plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), ferramenta disponibilizada gratuitamente pelo Governo Federal (CGU).

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Pertinente destacar que, a Ouvidoria foi instituída com a função de realizar um importante papel no processo de gestão. As manifestações formalizadas são recebidas e direcionadas aos órgãos pertinentes e, por eles são apuradas e respondidas, retornando ao cidadão.

Neste contexto, é que são apresentadas as sugestões de providências a serem tomadas, contribuindo de maneira específica para o processo de humanização e melhoria dos serviços prestados.

A Ouvidoria está composta por uma servidora efetiva que também é responsável pela Unidade Central de Controle Interno do Município e pelo Sistema de Informação ao Cidadão-SIC.



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE JAGUARI
OUIDORIA

Av. 7 de Setembro – n.º 150 – Praça Gilson Carlos Reginato
Jaguari – RS – CEP: 97.760-000

O objetivo do presente Relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas mais satisfatórias possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Jaguari/RS.

PROVIDÊNCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES

Em decorrência das demandas registradas na Ouvidoria, em sua grande maioria, após serem analisadas e encaminhadas as Unidades competentes, as providências são tomadas de imediato pelas chefias, assim, como as respostas ao cidadão.

Salientamos que, a Ouvidoria elaborou a Carta de Serviços ao Usuário publicada no site da Prefeitura Municipal de Jaguari, com a missão, visão, valores e o quadro geral dos serviços prestados.

A referida carta foi atualizada no ano de 2024, mantendo atualizados os serviços prestados pela administração municipal.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E MEIO DE RECEBIMENTO

Neste quesito, apresentamos as manifestações da Ouvidoria que foram registradas no corrente ano, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados pelo sistema Fala.br da Controladoria Geral da União.

A Ouvidoria recebe manifestações por diversos meios como: presencial, telefone, e-mail e atividades itinerantes entre outros.

Na tabela 1 constatamos que no período de 2024 a Ouvidoria do Município recebeu um total de 16 manifestações, sendo as mesmas classificadas como 07 denúncias, 05 solicitações, 01 reclamações, 01 comunicações e 02 informações.

TABELA 01

ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO POR TIPO DE DEMANDA E MEIO DE RECEBIMENTOS							
TIPO	PRESENCIAL	TELEFONE	E-MAIL	SITE/INTERNET	CORREIO	COMUNICAÇÃO INTERNA	TOTAL
DENÚNCIA				07			07
ELOGIO							
SOLICITAÇÃO			04	01			05
RECLAMAÇÃO				01			01
SUGESTÃO							
COMUNICAÇÃO				01			01
INFORMAÇÃO				02			02
TOTAL GERAL			04	12			16



**Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE JAGUARI
OUVIDORIA**

Av. 7 de Setembro – n.º 150 – Praça Gilson Carlos Reginato
Jaguari – RS – CEP: 97.760-000

ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Conforme mencionado ao longo deste relatório, a Ouvidoria tem um papel importante na busca da melhoria da qualidade e efetividade dos serviços prestados à população.

Pela tabela 2, pode-se notar que os registros realizados pela ouvidoria foram:

TABELA 02

ESTATÍSTICA DOS ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES	
ASSUNTO	2024
Acesso a informação (empréstimos consignados)	01
Cargo Público vago (Contador)	01
Certificado Caravana da Cultura	01
Solicitação de serviço de retroescavadeira	01
Informação de credenciamento em creche escolares	01
Informação sobre Fundo Municipal de Iluminação Pública	01
Melhoria em via/espço público	03
Reclamação de serviço de retirada de cabos de fio da operadora Oi	02
Limpeza/iluminação de rua	02
Defesa e Vigilância Sanitária	01
Transporte escolar	01
Recursos Humanos	01



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE JAGUARI
OUIDORIA

Av. 7 de Setembro – n.º 150 – Praça Gilson Carlos Reginato
Jaguari – RS – CEP: 97.760-000

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As demandas foram encaminhadas aos setores competentes, que dentro do possível deram prosseguimento necessário para que o atendimento às manifestações fosse satisfatório.

Podemos concluir que a implantação da Ouvidoria está se efetivando como um canal de comunicação entre a Administração Municipal e o cidadão, bem como está contribuindo para a identificação das demandas e subsidiando ao Gestor um melhor direcionamento das ações de Governo e o aprimoramento dos serviços prestados à população.

Pode-se relatar a pouca oferta de capacitação específica à Ouvidoria, para melhorar ainda mais o serviço oferecido ao cidadão, bem como a necessidade de divulgação do canal da Ouvidoria e as formas de acesso para conhecimento dos cidadãos.

Considerando as dificuldades mencionadas, a elevada demanda de trabalho, informamos que ainda não foi possível elaborar e realizar as pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços. Cabe mencionar que a Carta de Serviços ao Cidadão, foi disponibilizada no Portal de Transparência para acesso ao público como prevê a legislação, necessitando de ajustes. (Lei Federal nº 13.460/2017, art.7º.)

Rosana da Silva Bolzan
Servidora Responsável pela Ouvidoria