

PREFEITURA MUNICIPAL DE COXILHA

Relatório Anual

2023



Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria Municipal foi criada através da Lei Municipal N° 1.874, de 03 de julho de 2019, considerando a necessidade de conceder o Poder Executivo Municipal de um canal de comunicação com a comunidade, através da Portaria/Gab n° 9.647 de 21 de outubro de 2021, designa a servidora Aline Webber para exercer a função de ouvidoria- geral do município que busca à melhoria constante de seus serviços e tendo em vista o direito à prestação de serviço de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão pública.

A Ouvidoria do Município de Coxilha tem por finalidade atuar no sentido de garantir a qualidade e eficiência dos serviços prestados pelos diversos órgãos do Poder Executivo Municipal à sociedade.

O ouvidor exercerá as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, devendo guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.

Canais de Atendimento:

Caso você queira fazer uma solicitação, utilize a área específica do [SIC - Serviço de Informação ao Cidadão](#) para efetuar o seu pedido.

Em todas as modalidades será possível acompanhar uma resposta da Prefeitura pelo número de protocolo gerado ao enviar sua mensagem através deste canal.

O objetivo da ouvidoria é atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A ouvidoria deve funcionar como um agente promotor de mudanças, favorecendo uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, garantindo uma prestação de serviços públicos de qualidade, de forma a garantir direitos. Em resumo, é um instrumento a serviço da democracia, pois só nos países democráticos é que o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos.



Meios de Solicitação e Forma de Acesso:

1)Balcão: O interessado poderá se dirigir até o endereço abaixo especificado e utilizar o serviço de ouvidoria.

2)Carta: O interessado poderá enviar correspondência para o endereço abaixo A/C OUVIDORIA.

NOME	ENDEREÇO	MUNICÍPIO	UF	CEP
OUVIDORIA	Av. Fioravante Franciosi, Número 68 - Centro	COXILHA	RS	99.145-000

3)Telefone: O interessado poderá, através de contato telefônico, para o número especificado abaixo, registrar seu posicionamento de acordo com o

que deseja:

NOME	TELEFONE
OUVIDORIA	(54) 3379-2500

4)Por Meio Eletrônico: O interessado poderá, através deste portal, enviar sua mensagem, utilizando o link "registrar/acompanhar".

Relatório Anual da Ouvidoria

Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados.

Os dados informados foram coletados a partir de sistema, utilizado no tratamento das demandas, apresentadas durante o ano, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações.

Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Coxilha, referente ao ano de 2023.

Demonstração de Manifestações

No ano de 2023 teve quatro pedido registrado, que obteve protocolo nº **2023524627, 2023421824, 2023389308, 2023344204**

Protocolo de nº 2023524627

Data da solicitação: **27/01/2023**

Status da Solicitação: **Pedido Registrado**

Resposta: Encaminhado ao responsável para providências.

Protocolo de nº 2023421824

Data da solicitação: **24/02/2023**

Status da Solicitação: **Pedido Registrado**

Resposta: Encaminhado ao responsável para providências.

Protocolo de nº 2023389308

Data da solicitação: **08/03/2023**

Status da Solicitação: **Pedido Registrado**

Resposta: Encaminhado ao responsável para providências.

Protocolo de nº 2023344204

Data da solicitação: **04/04/2023**

Status da Solicitação: **Pedido Registrado**

Resposta: Encaminhado ao responsável para providências.

Os pedidos foram todos encaminhados aos setores responsáveis, onde foi solicitado esclarecimento a cerca dos fatos, não retornou ao setor de ouvidoria as respostas.

Observa-se que duas das denúncias foram solicitadas por João da Silva onde foi constatadas que em uma delas utilizou o CPF do prefeito municipal João Eduardo Oliveira Manica, e as outras duas denúncias anônimas.

Análise e Conclusão:

A Ouvidoria busca estabelecer, atuando na comunicação com o cidadão, o público interno e a instituição. Age como forma de proporcionar um atendimento de qualidade, onde o cidadão é ouvido, a fim de por em execução a melhoria dos serviços prestados. Sugerimos que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, de modo respectivo, para obter melhores resultados nas notícias em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência. Por fim, visamos o aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores. Compreender que por meio das demandas recebidas, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, são formas de melhoramento de trabalho, onde se torna possível um melhor resultado da gestão pública.