



MUNICÍPIO DE COQUEIRO BAIXO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
“MUNICÍPIO DA CANÇÃO ITALIANA”

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

2024

A todos os munícipes,

A ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação entre o cidadão e a instituição. Trata-se de um canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, com o objetivo de promover a melhoria dos serviços oferecidos para a sociedade.

O Relatório Anual da Ouvidoria tem como objetivo dar transparência as ações realizadas pelas secretarias e seus resultados, bem como dar cumprimento ao que preceitua a Lei Federal nº 13.460/2017. Os dados a seguir foram coletados a partir do sistema utilizado pelo município no tratamento das demandas que surgiram durante o ano e a sua publicação observou a política de sigilo e confidencialidade.

As manifestações são recebidas pelo atendente responsável e direcionadas aos setores responsáveis e, por eles são apuradas e respondidas, retornando ao cidadão.

• **OUVIDORIA EM NÚMEROS**

Apresentaremos as manifestações da Ouvidoria que foram registradas no corrente ano, a partir dos relatórios disponibilizados pelo sistema utilizado pelo município.



MUNICÍPIO DE COQUEIRO BAIXO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
“MUNICÍPIO DA CANÇÃO ITALIANA”

O total de manifestações registradas no período de 2024 foram de 22. Considerando esta quantidade, o gráfico abaixo detalha o tipo de manifestação recebida.



Solicitações: representam 9,1% das demandas.

Sugestões: representam 9,1% das demandas.

Reclamações: representam 13,6% das demandas.

Denúncias: representam 59,1% das demandas.

Elogios: representam 4,5% das demandas.

Outros: 4,5% das demandas não tiveram enquadramento nas opções acima.

A resolutividade das manifestações das ouvidorias registradas, considerando a apuração das demandas, foram inferiores aos 30 dias; exceto as manifestações registradas de maneira anônima, que são consideradas “comunicações” e da qual não é obrigatório a sua resposta.

O agir e o pensar da administração pública hoje, deve dar importância na atuação da ouvidoria, que aproxima o cidadão ao prestador de serviço, cumprindo a participação popular em conformidade com as leis. Essa aproximação da sociedade

com o ente público é o que fortalece a transparência e eficiência dos serviços prestados e dos atos dos gestores.

Portanto, este relatório materializa a transparência na administração pública, incentivando a participação na medida em que dá valor a cada manifestação registrada, indicando pontos em que merecem mais atenção bem como o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Coqueiro Baixo – 2024

Jocimar Valer

Prefeito Municipal