

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE VISTA ALEGRE - RS

Ouvidoria Municipal de Vista Alegre
Relatório Anual de Gestão

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Vista Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, instituída pelo Decreto Municipal n° 069/2019 de 01 de novembro de 2019, nos termos do disposto na Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2019.

Seu papel é ser a porta de entrada para o diálogo entre os cidadãos e o Poder Executivo, recepcionando por meio de seus canais, as manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa.

2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As atividades da Ouvidoria tiveram início no dia 01 de novembro de 2019. No seu primeiro ano (02 (dois) meses de funcionamento), não foram registrados nenhuma manifestação da comunidade de Vista Alegre - RS.

Fonte: Elaboração própria

Sendo assim, relata-se que não foi recebida nenhuma manifestação por meio de formulário eletrônico, pessoalmente, por e-mail, por carta ou por telefone.

3. ANÁLISE DA OUVIDORIA

No ano de 2019, foi o marco inicial da ouvidoria em nosso município, totalizando 02 meses de funcionamento neste respectivo ano, sendo assim um período de conhecimento e aprendizagem tanto da Administração, quanto do Usuário. Desta forma, acredita-se que com a informação e a busca da excelência no serviço público, este canal de comunicação será mais utilizado pelos cidadãos.

4. FALHAS E MELHORIAS

O sistema da Ouvidoria é recente, em 2019 foram apenas 02 (dois) meses de funcionamento. O portal eletrônico <https://pmvistaalegre.com.br/site/sic> passou por testes e, mesmo em 2020, continua sofrendo alterações. Portanto, esse primeiro ano foi marcado pelo aprendizado de todos os envolvidos. Por parte do desenvolvedor do portal, os técnicos responsáveis pela produção e manutenção do site, apresentaram as funcionalidades do sistema ao Ouvidor e se disponibilizaram para tirar dúvidas e prestar o suporte técnico.

Quanto aos recursos disponíveis para o trabalho da Ouvidoria, observa-se o espaço físico e os recursos humanos. Caso o cidadão venha à Ouvidoria hoje, deverá perguntar ao servidor na Recepção.

O responsável pela Ouvidoria deve estar apto tecnicamente para exercer suas atividades. Para que isso ocorra, deverá capacitar-se e participar de eventos para compartilhar experiências com os demais ouvidores de entes públicos.

Como forma de melhorar tal serviço, dever-se-á contar com a atenção dos demais servidores públicos, tanto para sugestões e críticas como para a execução das atividades e reformas no atual sistema. Como a atribuição primeira da Ouvidoria é promover a participação dos cidadãos, esses são bem-vindos para sugerir e ajudar na melhoria dos serviços. Apenas com transparência e comprometimento poderemos alcançar resultados que beneficiem a essa instituição e aos cidadãos de Vista Alegre.

5. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Local: Sala da Administração, no prédio do Centro Administrativo (Avenida Sol da América, 347, Centro, Vista Alegre/RS – CEP: 98.415.000 Telefone (55) 3730-1020/1050 ramal 26 E-mail ouvidoria@pmvistaalegre.com.br Portal Eletrônico <https://pmvistaalegre.com.br/site/sic> Horário de Atendimento: de Segunda às Sextas –Feiras, das 7hs 30 min. às 11hs e 30 min e das 13hs às 17hs ;



Rosane Izabel Piaia Pereira

Portaria Municipal n ° 432/2019

Ouvidora-Geral do Poder Executivo