

Ouvidoria Municipal de Frederico Westphalen

Relatório Anual de Gestão 2019

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Frederico Westphalen, Estado do Rio Grande do Sul, instituída nos termos do disposto na Lei Federal nº 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 da Prefeitura Municipal de Frederico Westphalen/RS tiveram início em 2019. Neste ano foram registrados 0 (zero) tipo de manifestação por parte da comunidade em Geral.

3. ANÁLISE DA OUVIDORIA

Como verificado no item anterior, em 2019, não foram registradas na ouvidoria, manifestações por parte da comunidade em geral.

4. FALHAS E MELHORIAS

O sistema da Ouvidoria é recente, em 2019 foram alguns meses de funcionamento. O portal eletrônico 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. Como única falha aparente, destaca-se a impressão das manifestações recebidas, que não informa a descrição da mesma.

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 Frederico Westphalen.

5. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Local: Sala da Assessoria de Imprensa no prédio do Centro Administrativo Rua José Cañellas 258, Centro, Frederico Westphalen/RS – CEP 98400-000 Telefone (55) 37445050
E-mail ouvidoria@fredericowestphalen.rs.gov.br Portal Eletrônico
<https://www.fredericowestphalen-rs.com.br/contato> Horário de Atendimento: Segunda-feira a Sexta-feira das 8h às 12h das 13:30h às 17:30h.