

Relatório Anual de Gestão - 2019

**OUVIDORIA
BALNEÁRIO PINHAL/RS**



Relatório Anual de Gestão

A Ouvidoria do Município de Balneário Pinhal apresenta o primeiro Relatório de Gestão da Ouvidoria após a vigência da legislação federal para municípios com menos de 100 mil habitantes, a qual passou a valer a partir de 17 de junho de 2019 (Art. 15, Parágrafo Único, inciso II da Lei no 13.460/2017).

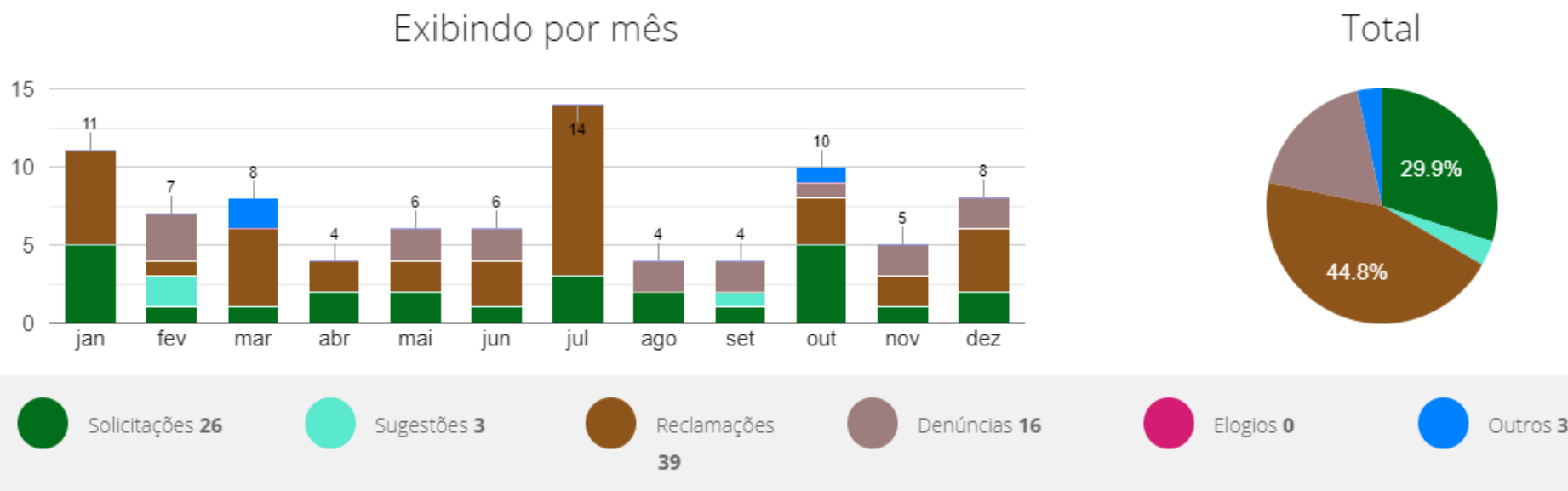
O objetivo do presente relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria entre 01/01/2019 até 31/12/2019, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas dentro das possibilidades e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Balneário Pinhal.

A Ouvidoria do município está disponível no formato eletrônico, no site oficial da Prefeitura (www.balneariopinhal.rs.gov.br).

Relatório Anual de Gestão

No ano de 2019, constatou-se um total de 87 manifestações (14 anônimas e 73 identificadas) realizadas por meio do canal da Ouvidoria. Estas manifestações dividem-se em 26 Solicitações, 3 Sugestões, 39 Reclamações, 16 Denúncias e 3 Outros, como pode ser visualizado no gráfico abaixo.

Relatório por tipo de manifestação



Relatório Anual de Gestão

Os pontos mais recorrentes nas manifestações são: questões acerca do IPTU (emissão de boletos atualizados e parcelamentos) e pedidos para troca de lâmpadas.

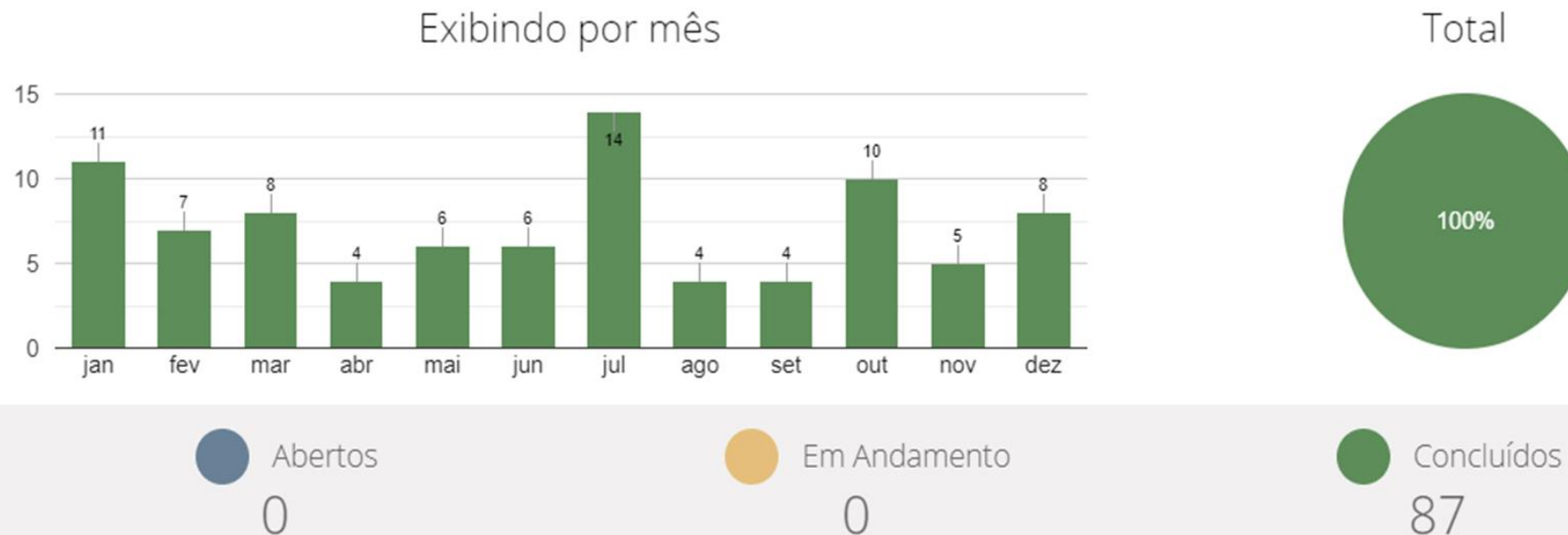
Outra manifestação recorrente esteve relacionada a pedidos de reparos em ruas.

Também foram motivo de manifestação algumas denúncias de maus tratos aos animais e a idosos.

Relatório Anual de Gestão

Todas as manifestações encaminhadas foram respondidas pela Ouvidoria, com recebimento, análise e respostas em todos os casos, tanto em casos de manifestações anônimas quanto identificadas.

Relatório por estágio



Relatório Anual de Gestão

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

Em relação as duas maiores demandas encontradas, informamos que serviços de troca de lâmpadas passaram a ser realizados em até 48h a partir do pedido, e que todas as solicitações vinculadas a IPTU passaram a ter retorno dentro da mesma semana.

Percebeu-se que a Administração Pública buscou tomar as providências necessárias para solucionar as manifestações apresentadas, sendo que em aproximadamente 80% dos casos chegou-se à resolução dos problemas apontados.

Relatório Anual de Gestão

A sugestão é de que a Administração Municipal tenha uma atenção especial principalmente no que se refere à demanda das questões vinculadas ao IPTU, pois mesmo que seja possível a emissão de boletos atualizados diretamente no site, identificamos que muitos contribuintes não encontram o link disponível para tal.