



Estado do Rio Grande do Sul Município de Doutor Maurício Cardoso

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE DOUTOR MAURÍCIO CARDOSO
OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

RELATÓRIO OUVIDORIA

Nos termos do Decreto Municipal nº 3.071 de 28 de setembro de 2020, em especial os artigos 15º, 16º e 17º venho apresentar o presente relatório de ouvidoria que abaixo segue.
A partir do dia 01/01/2020 até o dia 31/12/2020, por meio do sistema e-ouv (rede nacional de ouvidorias), foram recebidas 2 manifestações, sendo 1 solicitação e 1 comunicação. As manifestações recebidas referem-se a pedidos de informações e questões relacionadas a covid -19.

CONSIDERAÇÕES DESTA OUVIDORIA

Importante destacar algumas considerações acerca do desenvolvimento e prestação deste serviço municipal.

* Dos canais de atendimento.

As demandas de Ouvidoria podem ser registradas diretamente pela internet na plataforma integrada de ouvidoria e acesso a informação do Fala.br, que tem link de acesso direto no site da Prefeitura Municipal de Doutor Maurício Cardoso, pode o cidadão vir até o Centro Administrativo na Rua Marechal Deodoro, nº 967, para atendimento presencial.

* Do funcionamento da Ouvidoria.

A ouvidoria municipal é um canal de comunicação direta entre a sociedade e a administração municipal, recebendo reclamações, denuncias, solicitações, sugestões e elogios de forma a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

* Tipo de manifestações.

O cidadão pode registrar 5 tipos de manifestações pela Ouvidoria, são elas:

- **Denuncia** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **Elogio** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Reclamação** demonstração de insatisfação relativa a serviço público.
- **Solicitação** requerimento de adoção de providência por parte da administração.
- **Sugestão** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo município.



Estado do Rio Grande do Sul Município de Doutor Maurício Cardoso

* Envio das manifestações às Secretarias e Setores Competentes.

Quando recebida uma manifestação via ouvidoria (e-ouv) é feita uma primeira análise da demanda a fim de verificar de qual assunto se trata e qual setor que tem competência para oferecer uma resposta ao usuário. Depois a demanda é enviada por e-mail na íntegra ao responsável, ou por meio de Processo Administrativo Interno. Quando a demanda é feita com identificação do cidadão, o nome/documento deste é suprimido, não sendo ele identificado para o secretário ou setor, com vistas a preservar o princípio de impessoalidade no tratamento das demandas.

* Quanto ao fornecimento das respostas pelos setores competentes.

A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Doutor Maurício Cardoso, Dezembro/2020

Cláudia Daniela Viera

Cláudia Daniela Viera
Ouvidora-Geral do Poder Executivo Municipal