

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

## MUNICÍPIO DE CARLOS GOMES, RS

### EXERCÍCIO DE 2021

**(Atualizado em 28/10/2021)**

Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal

A Ouvidoria Geral do Município de Carlos Gomes/RS, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício do ano de 2021 (vigente), em cumprimento a suas atribuições.

#### **DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Município é localizada na Av. Padre Estanislau Holeinik, 689 – Centro com o CEP: 99825-000, horário de atendimento ao público de segunda à sexta-feira das 13hrs às 16hrs.

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. É um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas reclamações e solicitações, e de onde serão encaminhadas aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis. **A Ouvidoria atende também o funcionário público municipal, pois o mesmo tem o direito de se manifestar, defendendo seus direitos e respondendo a eventuais críticas ou denúncias, pois em trabalho conjunto e alinhado com o Departamento de Recursos Humanos, todos os funcionários**

são atendidos e posteriormente, após averiguações, são feitos os encaminhamentos necessários.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

Os munícipes podem entrar em contato com a Ouvidoria pelo site do município [www.carlosgomes.rs.gov.br](http://www.carlosgomes.rs.gov.br), acessando o menu Contato > Ouvidoria e ali registrar a sua solicitação e/ou reclamação; por e-mail: [adm@carlosgomes.rs.gov.br](mailto:adm@carlosgomes.rs.gov.br) e telefone: (54) 3613-4152. Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial serão inseridas no Sistema Eletrônico da Ouvidoria para a geração do número de protocolo e a devida tramitação eletrônica.

## **DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

No ano de 2021 (vigente), foram registrados 18 protocolos sendo estes 3 manifestações identificadas e 15 manifestações de forma anônima, os mesmos se referem diversos tipos como:

- Elogios;
- Reclamações;
- Solicitações;
- Denúncias;

Dentre o montante de solicitações protocoladas, tivemos uma média de conclusão de 100%. As manifestações são respondidas cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017: “Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”. Em que pese o esforço empreendido para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a Ouvidoria está sempre se aprimorando para melhor atender e colaborar na resolução das manifestações recebidas.

## **DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.**

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E assim que identificado a quem ou quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

Quanto às solicitações de serviços ou manutenções, os protocolos são enviados ao departamento e/ou secretaria responsável, para análises e solução o problema averiguado, sempre cumprindo a legislação vigente referente a prazos.