



# RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO DA OUVIDORIA DE PARECI NOVO

2021

## INTRODUÇÃO

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, afirmou o direito fundamental ao cidadão de obter informações a respeito dos órgãos públicos, visando a transparência dos gestores públicos sendo instrumento no combate o combate à corrupção.

Em 26 de junho de 2017 foi promulgada a Lei nº 13.460 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, além de criar a “Carta de Serviços ao Usuário” e a “Ouvidoria” que deverão ser disponibilizadas ao usuário.

Este relatório vem apresentar um panorama das manifestações dos usuários de serviços públicos municipais no período de 1º de janeiro à 31 de dezembro de 2021.

## **OUVIDORIA MUNICIPAL**

Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre a população e as instituições. É um serviço aberto ao cidadão para escutar as reivindicações, as denúncias, as sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população

O objetivo da ouvidoria é atender essa sociedade participativa, cada vez mais exigente e ansiosa por melhorias na qualidade de vida e na realização de seus direitos como cidadão.

Os canais de acesso às ouvidorias estão abertos através de e-mail e telefone, ou mesmo pessoalmente, onde o cidadão expõe suas cobranças, com todos os detalhes, que permitam ao ouvidor encaminhar aos setores competentes e junto com eles, seguir passo a passo o andamento do serviço e retornar ao solicitante a resolução do problema.

### **1) Compromissos**

- Estabelecer canais de comunicação com o cidadão a fim de facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de seus pleitos.
- Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando os procedimentos internos e promovendo a divulgação sistemática de sua missão institucional, bem como dos serviços oferecidos aos cidadãos.
- Organizar e interceptar o conjunto das manifestações recebidas, de modo a produzir indicativos quantificados para a Gestão Municipal, visando à melhoria dos serviços prestados à sociedade.
- Apresentar informações para subsidiar de aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria.

### **2) Atribuições**

- Promover ações para aprimorar o exercício do controle social.
- Receber e tratar todas as manifestações com isenção e imparcialidade.

- fornecer informações aos setores da Prefeitura para subsidiar ações competentes.
- Orientar o cidadão quanto ao encaminhamento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, informações e pedidos de esclarecimentos.
- Informar ao usuário o resultado de sua demanda.
- Controlar, acompanhar e encaminhar as manifestações aos setores competentes para adoção das providências cabíveis.
- Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria e os resultados alcançados.
- Identificar oportunidades de melhoria e propor medidas corretivas e preventivas.
- Tornar a Ouvidoria conhecida pela sociedade.
- Propor e realizar parcerias com órgãos e entidades para intercâmbio de conhecimento e boas práticas.

## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos usuários são classificadas pela Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, em:



### ELOGIO:

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do Serviço/Atendimento.

### SOLICITAÇÃO:

Requerimento de atendimento ou serviço que não esteja disponibilizado pelos canais de atendimento da Prefeitura Municipal. Formalização de pedido de informação, orientação ou esclarecimento acerca da atuação da Prefeitura ou sobre matéria de sua competência. Solicitação de Providência.



### RECLAMAÇÃO

### RECLAMAÇÃO:

Acolhimento de reclamações sobre serviços públicos solicitados, cujas solicitações foram encerradas ou não solucionadas de forma satisfatória para o munícipe. Crítica, manifestação de desagrado ou protesto sobre serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Prefeitura, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo. Nesses casos a atuação da Ouvidoria é de 2ª instância, o que significa que apenas aquelas cujos prazos já estão vencidos, com ou sem resposta, serão aceitas pela Ouvidoria.

### SUGESTÃO:

Manifestação que apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Prefeitura.



### SUGESTÃO



### DENÚNCIA

### DENÚNCIA:

Acolhimento de denúncias sobre irregularidades para atuação dos órgãos competentes.



**Portal da Ouvidoria:**

<http://www.parecinovo.rs.gov.br/site/ouvidoria>

**Atendimento Presencial:**

Protocolo Prefeitura Municipal

Rua João Inácio Teixeira, 70 – Centro

Horário: da 07:30h às 11:30h e das 13:00h às 17:00h

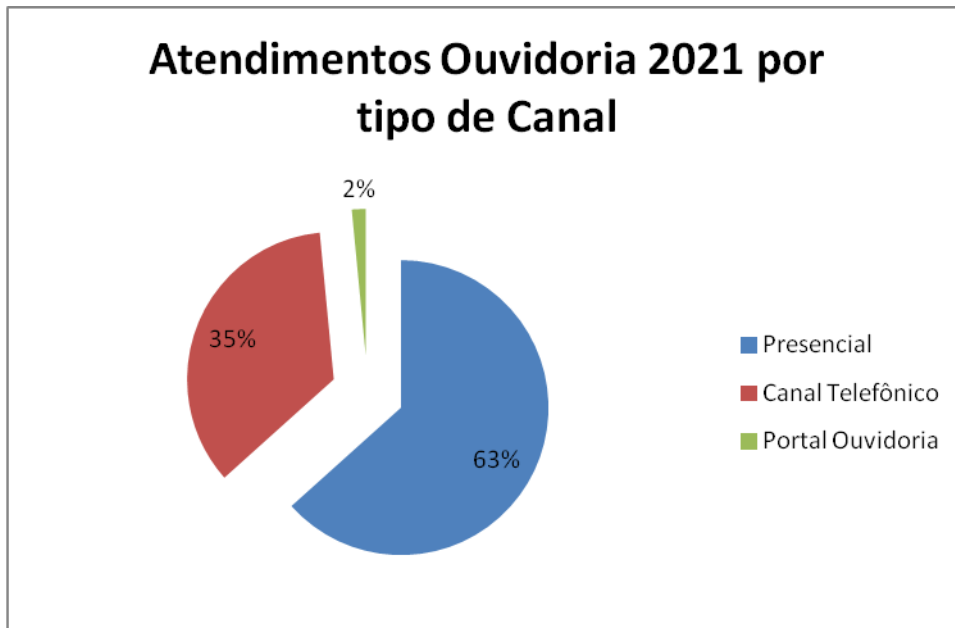
**Canal Telefônico (51) 3633 9240**

## DADOS ESTATÍSTICOS DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria por meio de seus canais de atendimento no ano de 2021 obteve o seguinte resultado:

### ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA 2021

	ATIVOS	ENCERRADOS	TOTAL
Presencial	0	83	83
Canal Telefônico	0	46	46
Portal Ouvidoria	0	2	2
	<b>0</b>	<b>131</b>	<b>131</b>



### ATENDIMENTOS OUVIDORIA 2021

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SUGESTÃO	01	0,76
ELOGIO	00	-
DENÚNCIA	35	26,72
SOLICITAÇÃO	72	54,96
RECLAMAÇÃO	23	17,56
	131	100,00

