MUNICÍPIO DE ÁGUA SANTA



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL 2021

PODER EXECUTIVO

APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados. Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Município de Água Santa, referente ao ano de 2021.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas de forma eletrônica no endereço eletrônico: http://www.aguasantars.com.br/ouvidoria e presencial junto ao Centro Administrativo do município.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Na tabela a seguir relacionamos as demandas decorrentes do ano de 2021 e os meios utilizados pelos cidadãos através da Ouvidoria do Município de Água Santa, onde no período informado não recebeu qualquer manifestação.

CLASSIFICAÇÃO	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL
Informação	-	-	-
Reclamação	-	-	-
Denúncia	-	-	-
Pedidos de Informação	-	-	-
Sugestão	-	-	-

As manifestações são respondidas em um prazo médio de 15 dias, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal n 13.460/2017;

> Art. 16º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observando o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Especificamos na tabela a seguir os assuntos registrados na ouvidoria durante o ano vigente de 2021 demonstrando a importância da ouvidoria como canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público.

Sendo um elemento estratégico para a melhoria, ela auxilia a detectar onde estão os problemas reiterados, as falhas sucedidas e ajuda a dar voz ao cidadão.

ATENDIMENTO DAS DEMANDAS POR ASSUNTOS	
ASSUNTO	**DEMANDAS**
-	-
Total	-

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma das atribuições da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio do Decreto Municipal 2.338/2019 procurou-se adequar os procedimentos à legislação com definições e regras básicas para o tratamento dessas manifestações.

Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, no município de Água Santa, RS, teve pouca procura, mesmo que divulgada no site e em redes sociais, a mesma busca um significativo reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal.

Água Santa, 26 de Outubro de 2023.

SIMONE CARRA MIORANDO
Ouvidoria