



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de Engenho Velho-RS
CNPJ: 94.704.129/0001-24

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICÍPIO DE ENGENHO VELHO/RS EXERCÍCIO DE 2020.

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Engenho Velho, RS, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal nº 0951/2019 de 25 de junho de 2019, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2020 em cumprimento a suas atribuições

1- DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Secretaria de Administração do Município, 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

2- CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria E-ouv, plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico: www.engenhovelho.rs.gov.br. Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico eOuv para tramitação eletrônica

3- DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2020, foi recebida apenas 1 (uma) manifestação.

4- AS MANIFESTAÇÕES PODERÃO SER CLASSIFICADAS COMO:

- **Elogios:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal
- **Denúncias:** comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que **anônima**, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.
- **Reclamações:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços
- **Reclamações:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de Engenho Velho-RS
CNPJ: 94.704.129/0001-24

- **Sugestões:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal
- **Solicitação:** pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal

5- DAS PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO:

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.

6- CONCLUSÃO

A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, e a aprovação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, representaram dois marcos para consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal.

Uma das atribuições da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio da Lei Municipal nº **Nº 0951/2019**, procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos trâmites da Lei Federal nº 13.460/2017, no Município de Engenho Velho, RS, talvez por ser pequeno, 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.

Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

Engenho Velho, 30 de janeiro de 2021

LAERCIO LAMONATTO
Ouvidor Municipal



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de Engenho Velho-RS
CNPJ: 94.704.129/0001-24