

# MUNICÍPIO DE ÁGUA SANTA



## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL

**2020**

**PODER EXECUTIVO**

## **A P R E S E N T A Ç Ã O**

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, desenvolvido pela responsável Luciane Aparecida Belegante Cerezoli, referente ao ano de 2020.

### **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 2020 e os meios utilizados pelos cidadãos através da Ouvidoria do Município de Água Santa, onde recebemos 01 manifestação sendo: uma sugestão:

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>INTERNET</b>	<b>PRESENCIAL</b>	<b>TOTAL</b>
Informação	-	-	-
Reclamação	-	-	-
Denúncia	-	-	-
Pedidos de Informação	-	-	-
Sugestão	1	-	1

As manifestações são respondidas em um prazo médio de 10 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 2020 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

<b>ATENDIMENTO DAS DEMANDAS POR ASSUNDOS</b>	
<b>ASSUNTO</b>	<b>DEMANDAS</b>
Plantão junto a Unidade Básica de Saúde no horário do meio dia	01
<b>Total</b>	<b>01</b>

## **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, a pouco mais de um ano, 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, 30 de Dezembro de 2020.

**LUCIANE APARECIDA BELEGANTE CERZOLI**  
Ouvidoria Geral