RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE DONA FRANCISCA/RS
ANO-BASE: 2020

CONFORME LEI 13.460/2017

Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal,

Na qualidade de responsável pelo Órgão Ouvidoria Geral do Município de Dona Francisca, através da `Portaria N°033/2021, venho apresentar o primeiro Relatório Anual de Gestão sobre as Manifestações do Poder Executivo, relativo ao exercício de 2020, após a vigência da Lei N°13.460/2017 que rege a Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviços Públicos , regulamentada em âmbito municipal através da Lei N°1.1774/2020.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Dona Francisca, é vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Municipal, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

São atribuições do Ouvidor Geral atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017; promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário; acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento; receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas; encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão; atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia; promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Rua do Comércio, 619 – CEP 97.280-000 – **DONA FRANCISCA-RS**
Fone: (55)3268-1578/1133 RAMAL 212 – E-mail: ouvidoria@donafrancisca.rs.gov.br

Constituindo canal de comunicação do munícipe com a Prefeitura de Dona Francisca, a OGM/DF auxilia na promoção de democracia participativa, estimulando melhoria das políticas públicas estabelecidas e dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria no ano de 2020, conforme documentação encontrada no setor, ocupado por servidora designada pela Administração Municipal anterior, recebeu 26 Manifestações apresentadas por meio do seguinte endereço eletrônico: https://publico.ciclup.com.br/dona-francisca/ouvidoria

MANIFESTAÇÕES

Conforme o artigo 2°, inciso V, da Lei Federal n°13.460/2017, as manifestações dos cidadãos junto às ouvidorias públicas podem ser classificadas como " reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços".

Na tabela a seguir, apresenta-se a classificação das manifestações recebidas em 2020 por esta Ouvidoria -Geral.

Quantidade por tipo de manifestação		
Tipo de manifestação	**Quantidade**	**Percentual**
Solicitações	18	69,23%
Elogio	0	0%
Reclamação	0	0%
Sugestão	2	7,69%
Denúncia	6	23,07%

RELATÓRIO

a) De 01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020, a Ouvidoria – Geral da Prefeitura de Dona Francisca recebeu 26 manifestações, das quais todas foram respondidas.

Rua do Comércio, 619 – CEP 97.280-000 – **DONA FRANCISCA-RS**
Fone: (55)3268-1578/1133 RAMAL 212 – E-mail: ouvidoria@donafrancisca.rs.gov.br

b) Todos os manifestantes usaram o formulário do Site da Prefeitura Municipal para realizarem seu registro.

c) O objetivo desta Ouvidoria é aprimorar o processo de respostas aos manifestantes, visando especialmente o encaminhamento de todas as respostas no prazo dado por Lei, bem como o Relatório Anual de Gestão, e auxiliar a administração pública municipal na qualificação da prestação dos serviços públicos de sua competência.

d) Diante das manifestações recebidas, saliento que os setores responsáveis por prestarem as respectivas informações em resposta, estiveram disponíveis para esclarecimento de todas as manifestações registradas.

Diante disto, permaneço disponível para maiores esclarecimentos, informando que este mesmo Relatório será disponibilizado integralmente na internet, através do link: https://www.donafrancisca.rs.gov.br/contatos/ouvidoria.

Atenciosamente,

Francieli Tessele Segabinazi

Coordenadora de Informações e Ouvidoria

Dona Francisca, 18 de outubro de 2021.

Rua do Comércio, 619 – CEP 97.280-000 – **DONA FRANCISCA-RS**
Fone: (55)3268-1578/1133 RAMAL 212 – E-mail: ouvidoria@donafrancisca.rs.gov.br