



MUNICÍPIO DE NOVA RAMADA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

OUVIDORIA MUNICIPAL DE NOVA RAMADA/RS

Ao Gabinete do Prefeito

Relatório de Gestão 2020

No decorrer do ano de 2020, houve menos manifestações da Ouvidoria pela plataforma Fala.BR, por conta do ano atípico que tivemos devido a Pandemia do novo coronavírus Covid-19 bem como por falta de conhecimento dessa ferramenta disponibilizada aos cidadãos. Sendo assim, colocamos algumas informações sobre a Ouvidoria e como o cidadão pode encaminhar as manifestações pelos meios disponibilizados. A plataforma oferece as seguintes opções: sugestões e elogios por serviços prestados ou a servidores públicos que fizeram um bom trabalho, bem como se estiver insatisfeito dispõe de ferramentas como a solicitação, reclamação, e a denúncia.

Sobre a ouvidoria

A ouvidoria foi criada pela Lei Municipal nº 1.567/2019, prevista e regulamentada na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a mesma tem o objetivo de receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários/cidadãos da nossa comunidade. Ou seja, é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública do município.

Como fazer uma manifestação

O cidadão poderá fazer a sua manifestação através dos seguintes meios: ouvidoria@novaramada.rs.gov.br - e-mail da ouvidoria - e www.novaramada.rs.gov.br/ - site do município de Nova Ramada - o qual dá acesso à Plataforma Fala.BR. Há também a opção do cidadão comparecer a prefeitura, onde o responsável do setor de Ouvidoria (Portaria nº263/2019),

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE NOVA RAMADA
Av. Gustavo Köning, 95- Centro Administrativo - Cep: 98758-000
Fone: (55) 3338-1020 -Email:ouvidoria@novaramada.rs.gov.br
Site: www.novaramada.rs.gov.br / Ouvidoria
Lei nº1.567 de 27.06.2019

MUNICÍPIO DE NOVA RAMADA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

poderá auxiliar prestando informações quanto aos procedimentos e apresentando a melhor forma de realizar sua manifestação. Ressaltar que “a identificação do cidadão é informação pessoal e protegida com restrição de acesso com base nos termos da Lei nº 12.527/2011” (a menos que o cidadão autorize o acesso a esta informação).

Na Plataforma, o cidadão pode fazer manifestações quanto a: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados bem como conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desses serviços. Depois de ter escolhido a sua manifestação, o cidadão terá que abrir o formulário e criar seu cadastro, preenchendo os dados obrigatórios, como e-mail e senha, os quais servem para acompanhar a sua manifestação via internet. No caso de reclamação/denúncia ser anônima, o cidadão não terá retorno conclusivo da sua manifestação que solicitou. A partir do momento que o ouvidor recebe a manifestação, ele analisa, qualifica e encaminha.

A ouvidoria/ouvidor não faz “juízo de valor”, ou seja, se é verdadeira ou falsa. No caso de denúncia se tem os elementos básicos ou pelo menos alguns, como: objeto de apuração, autoria do fato, compreensão, materialidade e competência, o ouvidor encaminha para uma apuração.

Adesão do Acesso a Informação

Comunicamos que em breve será disponibilizado junto a Plataforma Fala.BR, mais um ícone, - O ACESSO À INFORMAÇÃO- onde o cidadão poderá solicitar informações através do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão. A diferença entre um Acesso à Informação e Solicitação de Ouvidoria é quando o cidadão requer dados de informação, ele direciona seu pedido ao Acesso à Informação –SIC, agora quando desejar que o setor seja notificado ele usa os serviços da Ouvidoria.

MUNICÍPIO DE NOVA RAMADA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Relatório das manifestações do ano de 2020

Conforme prevê a Lei nº 1.567/2019 no art.15,16 e 17, estamos elaborando e apresentando o relatório de ações desenvolvidas pela Ouvidoria no Município de Nova Ramada/RS no ano de 2020 e sugestões para 2021. Ao total tivemos somente 03 (três) manifestações de ouvidoria, sendo duas solicitações e uma reclamação (todas respondidas).

Manifestações de Ouvidoria-2020			
Quantidade	Secretaria	Setor	Tipo de Manifestação
01	Sec. De Administração	Setor de Licitações	Solicitação
01	Sec. Planejamento/Gabinete	SIC-Serviço de Informação ao cidadão	Solicitação
01	Sec. De Obras Viação e Trânsito.	Trânsito	Reclamação

O objetivo deste relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, expor ações desenvolvidas e demonstrar que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, respondidas e encaminhadas para uma melhoria dos serviços prestados pela prefeitura de Nova Ramada.

Agradecemos a todos que contribuíram para a melhoria dos serviços prestados. Contamos com uma participação mais ativa da comunidade de Nova Ramada na utilização desta plataforma ao longo do ano de 2021.

Atenciosamente,

Sueli Kublik - Responsável pela Ouvidoria

Portaria nº263/2019