



RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
2021

APRESENTAÇÃO

Em atenção à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, foi instituída a Ouvidoria Geral do Município de Nova Boa Vista por meio da Lei Municipal nº 2041, de 12 de junho de 2019, nomeando membros através da Portaria nº 5456 de 12 de junho de 2019, alterada pela Portaria 5881 de 01 de abril de 2020.

A Prefeitura Municipal de Nova Boa Vista aderiu a Plataforma E-ouv /Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), ferramenta disponibilizada gratuitamente pelo Governo Federal (CGU).

RELATÓRIO

No exercício de 2021, a Ouvidoria Municipal registrou 13 (treze) manifestações, sendo: 10 (dez) comunicações e 3 (três), cuja metodologia de trabalho foi expedição de ofícios para esclarecimentos ou cientificação, conforme a necessidade apresentadas nas demandas.

Ressalta-se que a Ouvidoria promoveu-se a verificação e análise individual de cada demanda, realizando, quando necessário a comunicação à autoridade responsável atrelada ao assunto proposto, através de emissão de ofícios onde foi cientificado o fato ou solicitando esclarecimentos, para posterior análise com remessa das informação junto à plataforma Fala.BR.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE INDIVIDUAL DE REGISTROS
COMUNICAÇÃO	10
SOLICITAÇÃO	3

TOTAL DE REGISTROS: 13



PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Das demandas protocoladas junto o canal de ouvidoria tratou-se basicamente em comunicações anônimas, sendo que nos casos noticiados em que a demanda era passível obtenção de informações foram procedidas solicitações de esclarecimentos perante a secretaria ou responsáveis para andamentos dos trabalhos e promovida orientações quando necessário.

Ainda pautando-se, em tese de demandas anônimas, o que por conseguinte inviabiliza ou dificulta o serviço da ouvidoria para fins da obtenção do possível objetivo oriundo da demanda. A Ouvidoria, na medida do possível, sempre buscou a resolutividade ou comunicabilidade dos fatos objetivando suprir, amenizar ou evitar reincidências, primando pela melhoria e qualidade na prestação dos serviços públicos, levando se em conta os questionamentos apresentados e assegurando os direitos dos cidadãos usuários.



Matiel M. Sauthier

Ouvidora- Geral



João Elíbio Machado

Membro da Ouvidoria



Marisa Barth

Membro da Ouvidoria

