**Relatório de Gestão da Ouvidoria do Executivo Municipal - exercício de 2020**

**1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2020:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipificação de Manifestação** | **Quantidade (nº)** |
| Reclamação | 03 |
| **Totais de Manifestações** | **03** |

Abaixo detalhamos sob a forma de gráficos os totais de manifestações registradas no ano de 2020.

*\* Os três tipos de gráficos (coluna, linha e barras), objetivam representar os mesmos dados sob olhar distinto, para fins compreensibilidade.*

A forma de registro das manifestações deu-se presencialmente, por meio de contato telefônico com a Ouvidoria e e-mail (ouvidoria@paulobento.rs.gov.br), não sendo utilizado à área específica da Ouvidoria do Web Site da Prefeitura no exercício. Nas páginas seguintes, ilustramos por meio de tabela e graficamente os dados elencados.

|  |  |
| --- | --- |
| **Forma de Registro da Manifestação** | **Quantidade (nº)** |
| Telefone da Ouvidoria | 02 |
| E-mail da Ouvidoria | 01 |
| **Totais** | **03** |

Abaixo detalhamos sob a forma de gráficos as formas de registros das manifestações registradas no ano de 2020.

*\* Os três tipos de gráficos (coluna, barras e pizza), objetivam representar os mesmos dados sob olhar distinto, para fins compreensibilidade.*

As formas de registro de manifestações correlacionadas com os tipos de manifestações, são ilustradas na tabela e gráficos seguintes.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Forma de Registro da Manifestação** | **Quantidade Total** | **Reclamação (nº)** |
| E-mail da Ouvidoria | 01 | 01 |
| Contato telefônico | 02 | 02 |
| **Totais** | **03** | **03** |

Na página seguinte, detalhamos as formas de registro de manifestações correlacionadas com os tipos de manifestações

*\* Os três tipos de gráficos (barras, pizza e linha), objetivam representar os mesmos dados sob olhar distinto, para fins compreensibilidade.*

Nota-se no presente relatório, que houveram totais de três (03) reclamações (manifestações). Estas foram devidamente registradas e quantificadas neste documento, entretanto não foi possível dar uma resposta direta a demanda de duas (02) manifestações, uma vez que o denunciante não se identificou devidamente, conforme apregoa a Lei Municipal nº. 1803/2019, art. 5º, § 1°.

**2. MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES**

As manifestações registradas dirigem-se diretamente aos Órgão da Administração Pública Municipal, e foram endereçadas às Secretarias da Administração (Recepção e Departamento de Meio Ambiente) e Saúde (Unidade Básica de Saúde).

No concernente às manifestações, incluindo aqui as anônimas, podemos caracterizá-las das seguintes naturezas em linhas gerais:

* Pandemia COVID - 19;
* Atendimento.

**3. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

Podemos inferir que dado o número reduzido de manifestações do exercício de 2020, à análise dos pontos recorrentes irá se debruçar sobre aspectos (manifestações) de cunho específico.

Pautado o panorama preliminar das manifestações registradas na Ouvidoria, elencamos as naturezas específicas das manifestações, uma vez que indubitavelmente não houveram recorrências registradas.

Como pontos específicos citamos: reclamação no atendimento do Departamento do Meio Ambiente, não atendimento da Central Telefônica e empresa localizada na cidade não cumprindo com as normas de prevenção exigidas em decorrência da pandemia COVID - 19.

**4. PROVIDÊNCIAIS ADOTADAS**

No tangente às providências adotadas, a Ouvidoria seguiu o trâmite previsto na legislação Municipal, Lei nº. 1803/2019, art. 5º, § 2°e 3°.

Relatamos que todas as demandas foram devidamente tratadas e encaminhadas ao setor para providência, bem como serem sanadas, sendo respondidas dentro dos prazos legais previstos na Lei nº. 1803/2019; e providenciado à apuração e regularização, comunicando em seguida à Ouvidoria para cientificação do solicitante.

Paulo Bento/RS, 07 de dezembro de 2020.

Atenciosamente,

## Daniel Marin

Ouvidor - Executivo Municipal

Portaria Municipal nº. 98/2019

Exmo. Senhor:

**Pedro Lorenzi**

Prefeito Municipal - Paulo Bento - RS