



Câmara Municipal de Medianeira

MEDIANEIRA - PARANÁ

DEPARTAMENTO OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2020

A Ouvidoria do Poder Legislativo de Medianeira, PR, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Resolução nº 003, de 06 de dezembro de 2019, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2020 em cumprimento a suas atribuições.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Parlamentar na Câmara Municipal de Medianeira, órgão diretamente vinculado a mesa diretiva como meio de interlocução com a sociedade.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria eOuv, plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PR/Medianeira/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico eOuv para tramitação eletrônica.

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

Em 2019, recebemos 01 denúncia que foi registrada e respondida dentro do prazo estabelecida janeiro de 2020.

Em 2020, foram recebidas 00 manifestações sendo classificadas como:

<p>Câmara Municipal de Medianeira - Depto. de protocolo Protocolo nº 024/2021 14/01/2021 - 08:44 min Contendo: 01 volume(s), 01 folha(s), 00 anexo(s) Descr. do anexo: Servidor responsável: <i>[Assinatura]</i></p>
--



Câmara Municipal de Medianeira

MEDIANEIRA - PARANÁ

DEPARTAMENTO OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO

Elogios: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal.

Denúncias: comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que **anônima**, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Reclamações: demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

Sugestões: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

Solicitação: pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 30 dias, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017:

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está atendendo o quantitativo de manifestações recebidas.

DO MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES



Câmara Municipal de Medianeira

MEDIANEIRA - PARANÁ

DEPARTAMENTO OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO

Não houve manifestação no período.

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Não houveram pontos recorrentes no período relacionado.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

Quanto a manifestação apresentada foi tratada e respondida dentro do prazo legal com justificativas e embasamentos legais.

CONCLUSÃO

Os trabalhos da Ouvidoria relativo ao período de 2020 ocorreram dentro das exigências legais obtendo êxito nas respostas ao cidadão.

Medianeira, 14 de janeiro de 2021.


Ines Goulart da Silva
Ouvidoria Municipal
Port. 031/2019