



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**OUVIDORIA**  
**2019**

**APRESENTAÇÃO**

Em atenção à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, foi instituída a Ouvidoria Geral do Município de Aratiba/RS por meio da Lei Municipal nº 3.975, de 04 de Maio de 2017.

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

**RELATÓRIO**

No exercício de 2019, desde sua implantação na Ouvidoria Municipal foram registradas 32 (trinta e duas) manifestações, sendo (4) solicitações e 19 (dezenove) comunicações, 7 (sete) denúncias e 2 (duas) reclamações, sendo essas de cunho anônimo, mas mesmo assim a Ouvidoria promoveu-se a verificação e análise individual de cada demanda, realizando a comunicação à autoridade responsável atrelada ao assunto proposto, através de emissão de ofícios onde foi cientificado o fato ou solicitado esclarecimentos, para posterior análise das informações e finalizações junto à plataforma Fala.BR.

**QUANTIDADE TIPO DE MANIFESTAÇÃO INDIVIDUAL DE REGISTROS**

**Comunicação:** 19 (dezenove)

**Solicitação:** 4 (quatro)

**Reclamação:** 2 (duas)

**Denúncia:** 7 (sete).

**Total de Registros:** 32 (trinta e dois) pontos recorrentes e providências adotadas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE ARATIBA**  
Rua Luiz Loeser, 287, Centro - 99770000  
(54) 3376-1114 - www.pmaratiba.com.br  
Aratiba-RS

Das demandas protocoladas junto o canal de ouvidoria tratou-se unicamente de comunicações anônimas, algumas impróprias, insuficientes, sendo que nos casos noticiados passível de obtenção da finalidade do registro, a fim de consubstanciar a demanda apresentada foram procedidas solicitações de esclarecimentos perante a secretaria ou responsáveis e promovida orientações quando necessário.

Ainda que pautou-se apenas em 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.

  
**VANESSA TEIXEIRA**

**RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA**