



## MUNICÍPIO DE VISTA ALEGRE/RS

### RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE VISTA ALEGRE – RS

ANO 2023

A Ouvidoria Municipal foi criada através do Decreto 69/2019 em novembro de 2019, considerando a necessidade de dotar o Poder Executivo Municipal de um canal de comunicação com a sociedade, que vise à melhoria constante de seus serviços e tendo em vista o direito à prestação de serviço de qualidade, o acesso à informação e ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para a defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático.

A Ouvidoria do Município de Vista Alegre tem por finalidade atuar no sentido de garantir a qualidade e eficiência dos serviços prestados pelos diversos órgãos do Poder Executivo Municipal à sociedade.

#### 1- Ouvidoria

Deniza Candaten Meirelles, nomeada pela Portaria nº 316/2023 de 06 de abril de 2023.

O ouvidor exercerá as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, devendo guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções, conforme previsão legal dos incisos, do art. 5º, do Decreto Municipal nº 69/2019;

#### 2- Relatório Anual

Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados.

#### 3- Canais de Atendimento

As manifestações podem ser feitas através de formulário fornecido pelo site da prefeitura na sala da ouvidoria, o qual direciona as solicitações ao e-mail [ouvidoria@pmvistaalegre.com.br](mailto:ouvidoria@pmvistaalegre.com.br), onde é respondido pela ouvidoria, a qual oferece total transparência e eficiência no atendimento ao cidadão, sendo possível registrar solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios.

O formulário pode ser acessado através do link <https://pmvistaalegre.com.br/site/contato>.

Fones: |55| 3730-1020 - |55| 3730-1050



## MUNICÍPIO DE VISTA ALEGRE/RS

### 4- Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do ano de 2023;

O Art. 5º do Decreto Municipal n º 69/2019 estabelece que são atribuições da Ouvidoria do Município Assim, o presente relatório tem por finalidade dar cumprimento ao dispositivo legal acima mencionado e demonstrar de forma clara o trabalho realizado.

Para desempenhar com eficiência tais atividades é necessário o contato constante com todos os órgãos a fim de dar atendimento a todas as manifestações que chegam periodicamente através do canal [ouvidoria@pmvistaalegre.com.br](mailto:ouvidoria@pmvistaalegre.com.br), de forma presencial e também por contato telefônico. Isso exige amplo conhecimento do funcionamento da Prefeitura para que as demandas possam ser respondidas pelas áreas afins de forma eficiente e eficaz. Essa atividade geralmente é realizada de forma documental, visando propiciar maior confiança e credibilidade no atendimento das manifestações.

Essas atividades exigem o monitoramento periódico, além da observância aos prazos estabelecidos, pois conforme o Art. 10 do supracitado Decreto:

Nesse ano de 2023, houve duas manifestações, que conforme avaliadas se classificam como solicitações, as quais foram formuladas por meio do canal acima citado, os assuntos referentes as mesmas consistiam em:

- a) Solicitação de pagamento de documento fiscal, a resposta foi sanada tempestivamente conforme Art.13 do Decreto Municipal nº 069/2019 onde foi encaminhado ao requerente o respectivo comprovante de pagamento.
- b) Atendimento de um procedimento administrativo, vinculado ao Departamento de Recursos Humanos, a qual requeria o atendimento de uma apresentação de atestado médico de um servidor público municipal, o qual foi respondido em tempo hábil conforme Art.13 do Decreto Municipal nº 069/2019, a referida resposta se ateve ao que preconiza a Lei Municipal atinente ao assunto em questão.

### 5- Conclusão

A Ouvidoria do Município segue, desde a sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão vistaalegrense.

Vale salientar, ainda, a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal. Que, em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando deste importante canal para os cidadãos do município de Vista Alegre.

**Fones: |55| 3730-1020 - |55| 3730-1050**



## MUNICÍPIO DE VISTA ALEGRE/RS

Porém, para que este trabalho continue cumprindo com o seu propósito é necessário que todos os órgãos apoiem a Ouvidoria no tocante ao cumprimento dos prazos e na imediata diligência se constatada possibilidade de irregularidade, para que tudo transcorra de forma satisfatória a todos os usuários.

Vista Alegre/ RS, aos 29 dias do mês de dezembro de 2023.

*Deniza C. Meirelles*  
Deniza Candaten Meirelles

Ouvidora da Prefeitura Municipal de Vista Alegre.

Encaminhado ao Prefeito Municipal para conhecimento de acordo com art.17, inciso I do decreto nº 69/2019

Recebido \_\_\_\_\_

*Zairo Riboli*  
Zairo Riboli