

Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral Município de Cândido Godói Competência 2022

O presente relatório tem o objetivo de prestar contas do desempenho da Ouvidoria, demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando respostas conclusivas dentro das possibilidades e propondo medidas para o seu aperfeiçoamento.

Atualmente existem 4 canais de manifestação, são eles:

- Fala Br, Cândido Godói

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RS/candidogodoi/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

- Central de Atendimento – Prefeitura de Cândido Godói

No site do município no link de acesso <https://candidogodoi.1doc.com.br/atendimento>, aos cuidados da ouvidoria, houve o registro de 1 manifestação classificada como denúncia, relacionada a conduta de servidor público o que resultou em processo administrativo disciplinar.

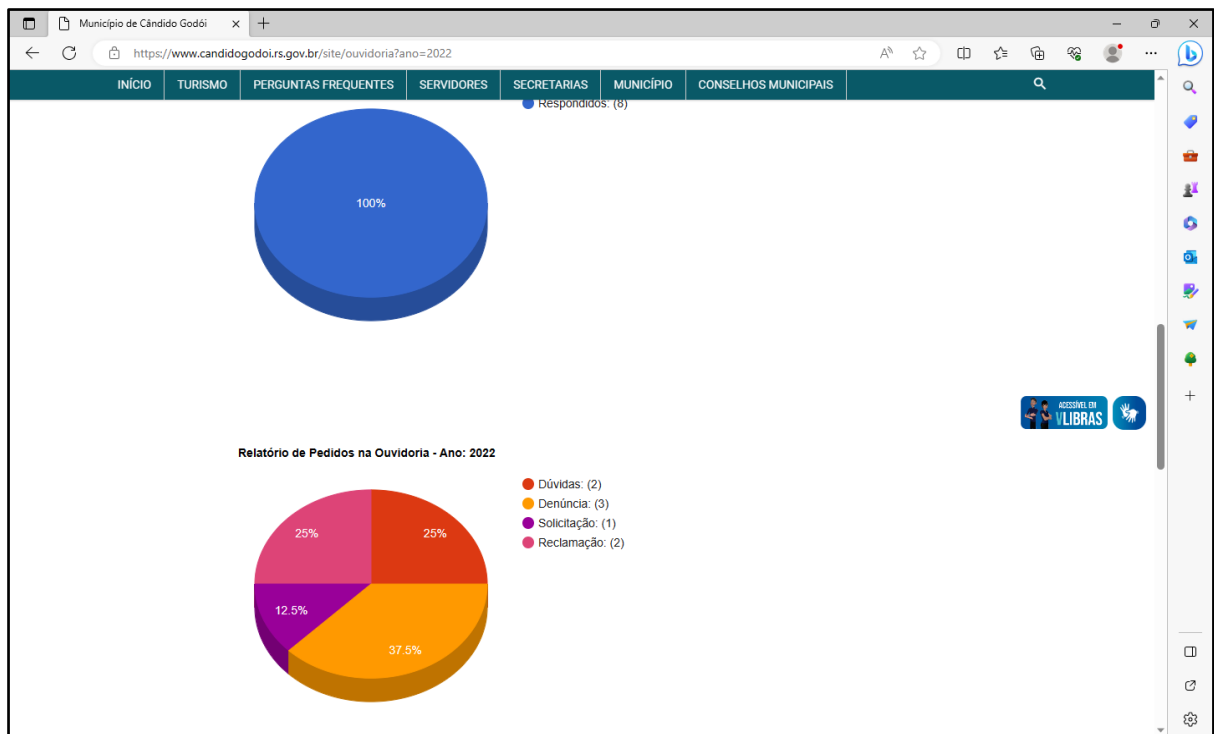
- **Fale Conosco** no link: <https://www.candidogodoi.rs.gov.br/site/faleconosco>, no site do município, foram registrados 3 registros para a Ouvidoria, os 3 registros se tratavam do mesmo assunto, solicitação de serviços relacionados à Secretaria de Obras.

- Ouvidoria Cândido Godói

<https://www.candidogodoi.rs.gov.br/site/ouvidoria>,

No link da Ouvidoria, na página do município de Cândido Godói, www.candidogodoi.rs.gov.br, foram recebidas 8 manifestações, o gráfico abaixo demonstra: 3 denúncias, 2 dúvidas, 2 reclamações e 1 sugestão.

A imagem abaixo demonstra as 08 manifestações, no acesso do Canal da Ouvidoria e classificação.



No total foram registradas 12 manifestações as quais foram prontamente atendidas pela Ouvidoria, observados os princípios da eficiência e da celeridade através do recebimento, análise e respostas em todos os casos, visando à efetiva resolução.

As demandas foram encaminhadas aos setores competentes que dentro do possível deram prosseguimento necessário para o atendimento das manifestações.

Verifica-se que das doze manifestações recebidas, 50 se referiram a denúncias e reclamações e 50% se referiram a manifestações relacionadas solicitações de serviços e dúvidas.

Considerações da Ouvidoria

A Ouvidoria constitui-se em um canal de efetiva participação social na Administração Municipal, com foco na qualidade do seu atendimento ao usuário, atualmente sendo realizado praticamente 100% online, conforme demonstra o relatório. Percebe-se a necessidade de um espaço adequado para o atendimento prestado pela Ouvidoria, para garantir uma atuação com maior relevância perante a

sociedade, aumentando o canal de comunicação e a relação entre os serviços prestados e os cidadãos.

Outro fator importante a ser discutido e que merece maior envolvimento tanto da Ouvidoria, como dos setores envolvidos é a proposição da elaboração da carta de serviços prestados.

Cândido Godói, 15 de agosto de 2023.

Fabiane Bárbara Schaff

Ouvidora Municipal

Portaria Nº 525/2019