

## Sistema de Ouvidoria no Poder Público Municipal

Categoria: Governo e Inovação

Data de Publicação: 20 de janeiro de 2020

Foi instituído em Veranópolis o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, com a finalidade de intensificar e facilitar os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos. O sistema possibilita coletar informações para avaliação a prestação de serviços, além de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades. As manifestações podem ser anônimas, porém, quando não são identificadas, não será possível encaminhar resposta. Por outro lado, os veranenses que desejarem realizar suas manifestações, podem fazê-las de forma identificada, que somente desta forma o usuário poderá saber como está o andamento de sua manifestação e receber uma resposta. O assunto sempre será encaminhado ao setor responsável, sendo mantido o sigilo do nome usuário que a cadastrou. As manifestações podem ser feitas em meio eletrônico, através do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo: a

[href="https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/Veran%c3%b3polis/Manifestacao/RegistrarManifestacao"](https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/Veran%c3%b3polis/Manifestacao/RegistrarManifestacao) sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/a . O acesso também pode ser realizado pessoalmente, junto a ouvidoria, no Centro Administrativo Municipal, ou pelos telefones: 3441 2217 e 3441 1477, ramal 2017. Podem ser realizados quatro tipos de manifestações: Elogio: será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata; Reclamação: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público; Sugestão: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida; Denúncia: será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública a chegar a tais elementos. As manifestações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.