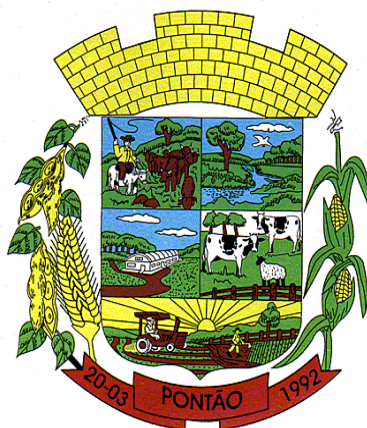


# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2019

## Ouvidoria do Município de Pontão



O presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidora é regulamentado pelo art. 15, parágrafo único, inciso II, da Lei n. 13.470, de 26 de junho de 2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Visa consolidar as informações apuradas pela ouvidora por meio dos mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, com objetivo de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

### **Segue abaixo os resultados referente ao ano:**

| <b>OUVIDORIA 2019</b> |                                   |  |
|-----------------------|-----------------------------------|--|
| <b>Item 1</b>         | Número de manifestações recebidas | 13 manifestações   |
| <b>Item 2</b>         | Motivos das manifestações         | 1. Solicitação de edital de licitação;<br>2. Problema em contatar a prefeitura pelo telefone (defeito);<br>3. Propaganda de serviços ou produtos;<br>4. Busca vaga de emprego; |

|        |  |   |
|--------|--|---|
|        |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Pesquisa universitária (questionário);</li> <li>6. Informação sobre feira municipal;</li> <li>7. Solicitação contato das escolas municipais;</li> <li>8. Informação sobre rodoviária no município;</li> </ol> |
| Item 3 | Análise dos pontos recorrentes   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Defeito recorrente no telefone do Município;</li> <li>2. Oferta de serviços e produtos;</li> <li>3. Busca de informação</li> </ol>  |
| Item 4 | Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitado melhoria do serviço de telefone;</li> <li>2. Solicitada divulgação melhor de contatos das secretarias e órgãos públicos.</li> </ol>  |