



MUNICÍPIO DE
MATELÂNDIA

OF. Nº 093/2019-GAB.

Matelândia (PR), 8 de abril de 2019.

Ilustríssimo Senhor
RAFAEL CABRAL FELISBERTO
PRESIDENTE DA CÂMARA DE VEREADORES
Nesta

PROTOCOLO GERAL

Nº 45 / 2019

EM 08 / 04 / 2019

REF.: REQUERIMENTO Nº 10/2019

SENHOR PRESIDENTE:

Em atendimento ao Requerimento supramencionado, que solicita informações sobre o Serviço de Ouvidoria do Município, informamos o que segue:

No Município de Matelândia, o Serviço de Ouvidoria foi implantado em 2005 e reestruturado em 2018, por meio do Decreto nº 1.740 de 20 de agosto. O Decreto regulamentou as funções a serem exercidas pelo Setor e a utilização do sistema e-OUV do Governo Federal, como ferramenta preferencial para registro das manifestações.

A adesão ao sistema e-OUV foi realizada em 16/07/2018, sendo que, a partir daquela data, todos os registro e manifestações passaram a ser feitos por meio do referido sistema.

A responsável pelo Setor de Ouvidoria no Município é a Servidora ocupante do cargo de provimento efetivo de Assistente Administrativo, Jaqueline Rayana Figueira de Oliveira, tendo sido designada para a função, por meio do decreto nº 1.742 de 21 de agosto de 2018.

O Serviço de Ouvidoria consiste no recebimento, pela Unidade Central de Ouvidoria, de todas as manifestações, tanto de pessoa física como jurídica. O usuário pode se manifestar por meio do sistema e-OUV, carta, telefone 162, correio eletrônico, pessoalmente na sala da ouvidoria junto ao Paço Municipal, ou, através de formulário próprio, disponíveis em todos os espaços públicos.

Av. Duque de Caxias, 800 • Fone/Fax: (45) 3262-8350
CEP 85887-000 • Matelândia • Paraná
e-mail: matelandia@matelandia.pr.gov.br
www.matelandia.pr.gov.br



MUNICÍPIO DE
MATELÂNDIA

Todas as manifestações recebidas são registradas no sistema e-OUV, sendo direcionadas para as unidades administrativas responsáveis para conhecimento e providências quando for o caso, sendo que o prazo para retorno/resposta é de, no máximo, 3 (trinta) dias.

Em anexo, encaminhamos gráfico por meio do qual é demonstrado as quantidades e os tipos de registros realizados no período de julho/2018 a fevereiro/2019.

Salienta-se que das 241 manifestações registradas no período de sete meses, mais de 70% foram atendidas/concluídas. A resposta ao cidadão é encaminhada automaticamente para o correio eletrônico cadastrado ou, não havendo acesso à internet, o retorno é feito via contato telefônico.

Com relação às denúncias e reclamações, estas são encaminhadas para as secretarias municipais e suas unidades administrativas, mesmo as classificadas como comunicados ou quando o manifestante opta pelo anonimato, para que os responsáveis tomem conhecimento. Nestes casos o registro não gera prazo para resposta, contudo, ainda assim na maioria das vezes, as secretarias tem encaminhado resposta no prazo no prazo estabelecido.

Sem mais para o momento, nos colocamos à disposição sempre que necessário.

Atenciosamente,

RINEU MENONCIN
Prefeito



MUNICÍPIO DE MATELÂNDIA

Status

