



**Estado do Rio Grande do Sul  
Prefeitura Municipal de Herval**

**OUVIDORIA-GERAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE HERVAL/RS  
RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2019**

Conforme Lei 13.460/2017

A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo de Herval é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração, implementada por meio da Lei nº 1.504/2019, disponível em:

<http://www.herval.rs.gov.br/admin/assets/upload/legislacao/1070/lei-1504-ouvidoria-906.pdf>

Conforme os Art. 15, Art. 16 e Art. 17, deverá ser elaborado Relatório de Gestão Anual das atividades da Ouvidoria referente às manifestações recebidas no ano anterior, para encaminhamento ao Prefeito Municipal, disponibilizando-o integralmente na página oficial do Poder Executivo na internet.

As manifestações podem ser realizadas através do sistema E-Ouv do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, da Controladoria-Geral da União (CGU), disponível no Site Oficial da Prefeitura (herval.rs.gov.br) ou por meio de atendimento presencial de segunda a sexta, das 9h às 12h, no Paço Municipal, Rua Pinto Bandeira, 671, Centro - Herval/RS.

Por meio da portaria nº 399 de 30 de agosto de 2019, a qual designa a funcionária pública Luana de Almeida Medeiros para exercer a função de Ouvidora-Geral do Poder Executivo, emite Relatório Anual da Ouvidoria com informações relativas ao ano anterior.

O objetivo do presente relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria entre 01/01/2019 até 31/12/2019, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas dentro das possibilidades. Tais ações são voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Herval.

No ano de 2019, constatou-se um total de 04 (quatro) manifestações realizadas por meio do canal da Ouvidoria. Estas manifestações dividem-se em quatro categorias: denúncia (01), elogio (01), solicitação (01) e reclamação (01), conforme tabela abaixo:

<b>Assunto</b>	<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Situação</b>
Maus-tratos aos animais	Denúncia	Concluída
Funcionário	Elogio	Concluída
Informações sobre o arquivo da Prefeitura	Solicitação	Concluída
Manutenção de estradas	Reclamação	Concluída
Total de manifestações:	04	

Todas as manifestações encaminhadas foram respondidas pela Ouvidoria, com recebimento, análise e respostas em todos os casos. Todas as demandas foram encaminhadas aos setores competentes, que dentro do possível deram o prosseguimento necessário para que o atendimento às manifestações fosse satisfatório.

Este é o Relatório.

Herval, 25 de setembro de 2020

---

Luana de Almeida Medeiros  
Ouvidora-Geral do Poder Executivo