

# **PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CONTAS MUNICIPAIS DE GOVERNO – PROGOV**

---

Matriz de Avaliação

Área da Transparência e Relacionamento

Servidor responsável pela ouvidoria ou canal de  
comunicação do município

# **2024**

## Q05. Funcionamento do canal de comunicação

### IV 12. Operacionalização do canal de comunicação

13782. Há formulário eletrônico para manifestação de usuários dos serviços públicos disponível no espaço da ouvidoria ou no canal de comunicação no site institucional da Prefeitura?

Compõe Nota? Sim | Tipo de resposta: Sim / não | Questão de dependência: Não há.

13783. Há possibilidade de o usuário de serviços públicos, após o registro, acompanhar o trâmite de sua manifestação, por meio eletrônico, pelo protocolo fornecido?

Compõe Nota? Sim | Tipo de resposta: Sim / não | Questão de dependência: Não há.

13784. A ouvidoria ou canal de comunicação realizam atendimento de forma presencial?

Compõe Nota? Sim | Tipo de resposta: Sim / não | Questão de dependência: Não há.

13785. Há informações atualizadas no site institucional instruindo as formas como os usuários de serviços públicos podem se comunicar, sendo no mínimo por via eletrônica (site), telefônica e presencial?

Compõe Nota? Sim | Tipo de resposta: Sim / não | Questão de dependência: Não há.

13786. A manifestação do usuário de serviço público por meio de canal de comunicação ou ouvidoria é recebida sem que haja necessidade de explicitação de motivos ou razões de interesse da solicitação?

Compõe Nota? Sim | Tipo de resposta: Sim / não | Questão de dependência: Não há.

### IV 13. Controles de qualidade do canal de comunicação

13787. O Município elabora e publica anualmente no site institucional um relatório de gestão das manifestações dos usuários de serviços públicos, consolidando as respostas fornecidas por meio do canal de comunicação ou ouvidoria?

Compõe Nota? Sim | Tipo de resposta: Sim / não | Questão de dependência: Não há.

13788. Informe o endereço eletrônico (Link) do site oficial que demonstre a publicação do relatório em questão.

Compõe Nota? Não | Tipo de resposta: Texto aberto | Questão de dependência: 13787 = "SIM".

13789. O relatório anual de gestão das manifestações dos usuários de serviços públicos inclui um resumo consolidado com o número de manifestações recebidas e tratadas, detalhadas por tipo de atendimento (Presencial, Telefônico, Online e Carta), além da indicação do tempo médio de atendimento?

Compõe Nota? Sim | Tipo de resposta: Sim / não | Questão de dependência: 13787 = "SIM".

13790. O relatório anual de gestão das manifestações dos usuários de serviços públicos inclui uma demonstração consolidada da evolução mensal das quantidades de manifestações recebidas/tratadas por categoria (Reclamação, Denúncia, Comunicação, Sugestão, Elogio e etc. )?

Compõe Nota? Sim | Tipo de resposta: Sim / não | Questão de dependência: 13787 = "SIM".

13791. O relatório anual de gestão dos usuários de serviços públicos contempla: 1) Pontos recorrentes apontados nas manifestações recebidas; 2) Principais providências que foram tomadas pela administração de modo a solucionar os apontamentos realizados.

Compõe Nota? Sim | Tipo de resposta: Sim / não | Questão de dependência: 13787 = "SIM".

13792. O Município respeita o prazo de 30 dias para apresentar resposta às manifestações dos usuários de serviços públicos?

Compõe Nota? Sim | Tipo de resposta: Sim / não | Questão de dependência: Não há.

## Q06. Ações para fomento do controle social

### IV 17. Promoção do controle social

13813. O Município promove eventos, como fóruns ou capacitações, com entidades que promovem o Controle Social e a Transparência, a fim de que possam se desenvolver, engajar e contribuir para o controle social?

Compõe Nota? Sim | Tipo de resposta: Sim / não | Questão de dependência: Não há.

13814. Informe o endereço (link) do site oficial que comprove a realização de evento direcionado ao Controle Social

Compõe Nota? Não | Tipo de resposta: Texto aberto | Questão de dependência: 13813 = "SIM".