

APRESENTAÇÃO

Desde 1988, com a promulgação da Constituição, ficou estabelecido que o processo democrático no Brasil seria exercido de forma direta, estimulando a participação dos cidadãos na avaliação e cobrança da qualidade dos serviços, que devem ser prestados pelas instituições públicas.

A Ouvidoria é um dos instrumentos para garantir a democracia e está à disposição dos cidadãos para minimizar a descrença da população na prestação eficiente dos serviços públicos.

A Ouvidoria se originou na constituição sueca de 1809, era o *ombudsman* (pessoa encarregada pelo Estado de defender os direitos dos cidadãos, recebendo e investigando queixas e denúncias de abuso de poder ou de mau serviço por parte de funcionários ou instituições públicas).

Hoje tem a função de garantir os direitos dos cidadãos e até dos animais.

Surgiu no Brasil Colônia. É um instituto antigo também no Brasil.

Evoluiu e hoje além de ser um instrumento da democracia também é uma ferramenta de gestão. Sua evolução aconteceu atendendo às necessidades e condições da sociedade. É um espaço não burocrático e de acesso fácil. Baseia-se nos princípios da impessoalidade, legalidade, moralidade, eficiência e celeridade.

Em cumprimento aos artigos 14, inciso II, e 15, parágrafo único, inciso I, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresentamos informações sobre o atendimento às manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços da Prefeitura de Cabo Frio no período de janeiro a abril de 2021.

Recebemos 1.424 manifestações em 08 canais de atendimento (Sistema E-Sic, Sistema Fala.Br, Sistema Assesi, Ouvidoria SUS, E-mail, Telefone, Whatsapp e Presencialmente).

Quatro Ouvidores atendem a todo o município além de um Corregedor que atua no Combate à Corrupção. A partir de denúncias recebidas na Ouvidoria, trabalha em vários processos de apuração das manifestações.

A Ouvidoria de Cabo Frio agradece a todos os gestores das Secretarias e Autarquias pela parceria sempre presente. Sem esta parceria nosso trabalho não avançaria.

Mais uma vez colocamos a Ouvidoria Municipal à disposição de todos os gestores da prefeitura de Cabo Frio na busca de informações e soluções para as demandas apresentadas.

Também reforçamos o nosso compromisso com os cidadãos em levar todas as manifestações ao conhecimento dos setores da Prefeitura de Cabo Frio, a fim de garantir o cumprimento da Lei.



