



**RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA MUNICIPAL
MAJOR GERCINO/SC**

**20
21**

Introdução

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal). A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria Municipal foi criada através do Decreto 41/2018 em novembro de 2018, considerando a necessidade de dotar o Poder Executivo Municipal um canal de comunicação com a sociedade, que vise à melhoria constante de seus serviços tendo em vista o direito à prestação de serviço de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para a defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático.

Canais de Atendimento

A Ouvidoria do município de Major Gercino integrada ao **Fala.Br - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação da Controladoria Geral da União**, foi regulamentada no ano de 2018, onde a mesma, ficou vinculada e subordinada a Controladoria do município do poder Executivo.

A plataforma Fala.Br adotada pela Prefeitura Municipal de Major Gercino oferece total transparência e eficiência no atendimento ao cidadão, sendo possível registrar solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/sc/MajorGercino/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

O munícipe pode optar também pelo registro através do nosso telefone (48) 32731258 ou atendimento presencial, na sede da Prefeitura – Praça Geronimo Silveira Albanaes, 78 – Centro – Major Gercino/SC.

Horário:
De segunda a quinta
8h às 12h e das 13h às 17h.

E sexta-feira
7h às 13h.



Relatório Anual da Ouvidoria

Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017.

O presente relatório irá demonstrar os dados estatísticos de manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Major Gercino/SC, da data de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Major Gercino referente ao ano de 2021, onde foram recebidas solicitações e denúncias pelo canal da ouvidoria, conforme a abaixo:



Tipos de Manifestações

O gráfico abaixo representa os tipos das manifestações registradas no ano de 2021.



Demonstração de Manifestações

O gráfico abaixo representa a evolução das manifestações registradas anualmente pelo órgão municipal.



RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Sim

0%



Parcialmente

0%



Não

0%

Os dados a cima foram retirados do site painel Resolveu da Controladoria Geral da União (CGU).

Análise

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição.

No campo Unidade Municipais possui somente 1 unidade da Ouvidoria.

No quadro tipo de manifestação, temos a categoria Solicitações, a qual representa o maior número de manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de forma anônima.

No quadro serie histórica das manifestações, os maiores números de manifestação se deu no mês de setembro.

No quadro Resolutividade e Satisfação, não temos dados, pois os manifestantes não responderam a pesquisa de satisfação referente a solução de seu serviço e/ou pedido.

Diante dos quadros apresentados a cima observa-se que 29% das manifestações foram respondidas fora do prazo pela Ouvidoria Municipal de Major Gercino/SC, percebe-se assim que essas manifestações são de competência das mais diversas secretarias e setores onde infelizmente em algumas situações se recebe respostas genéricas dos responsáveis dos setores que muitas vezes acaba desrespeitando o prazo de tempo para resposta.

CONCLUSÃO

Cada vez que o cidadão registra uma demanda na Ouvidoria, seja ela de esfera Federal, Estadual ou Municipal, o mesmo esta ajudando a Administração Pública diante da identificação dos pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento da administração. Qualquer pessoa física ou jurídica pode exercer o seu direito de manifestar-se diante de uma demanda, encaminhando a mesma para a Ouvidoria.

Diante das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Major Gercino/SC durante o ano de 2021, percebe-se que essas demandas são de competências das mais diversas secretarias e setores, tais como: saúde, vigilância sanitária, administração e licitações.

Por fim, compreendemos que por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.

Relatório Anual

Silvana Germano da Silva
Ouvidoria Municipal do poder Executivo
Controladoria do poder Executivo

