PREFEITURA MUNICIPAL DE DONA FRANCISCA- RS
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL
EXERCÍCIO 2021

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Dona Francisca, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

1 - DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município de Dona Francisca é vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, e é um espaço de participação e controle social, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

2- CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio do sistema eletrônico https://publico.ciclup.com.br/dona-francisca/ouvidoria

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial, são inseridas no sistema para tramitação eletrônica**.**

3- DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2021, foram recebidas 16 manifestações.

As manifestações são respondidas em um prazo médio de 20 dias, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017

A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Na tabela a seguir, apresenta-se a classificação das manifestações recebidas em 2021 por esta Ouvidoria -Geral.

Quantidade por tipo de manifestação		
Tipo de manifestação	**Quantidade**	**Percentual**
Solicitações	15	94,11%
Elogio	0	0%
Reclamação	1	5,88%
Sugestão	0	0%
Denúncia	0	0%

4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Dona Francisca vem trabalhando para cumprir a missão de atuar como intermediadora da comunicação e da relação entre a prefeitura, servidores e os cidadãos que utilizam os serviços, além de ser o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição.

Atua como um espaço de diálogo, com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido,fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Depois de avaliados todos os dados, considerando o ponto de vista de expectativas externas, com o objetivo de reflexão institucional e possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade, observou-se que, de modo geral, a maior demanda esta relacionada ao Setor de Fiscalização, que ao longo do ano mostrou evolução na qualidade da sua interação com a sociedade. Cumpe salientar que, 02 solicitações não obtiveram respostas da Administração, motivo pelo qual esta ouvidoria encaminhou a resposta de forma inconclusiva para os solicitantes, ressaltando a realização de uma nova manifestação para as devidas providências.

Esta ouvidoria também sugere que todos os setores comuniquem o setor de Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência. Friso também a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social, para que se possa compreender que por meio das demandas recebidas, 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.

Diante disto, permaneço disponível para maiores esclarecimentos, informando que este mesmo Relatório está disponíviel no site oficial do Município de Dona Francisca através do link: https://www.donafrancisca.rs.gov.br/contatos/ouvidoria

Atenciosamente,

Francieli Tessele Segabinazi

Coordenadora de Informações e Ouvidoria

Dona Francisca, 19 de janeiro de 2022.