PREFEITURA MUNICIPAL DE DONA FRANCISCA-RS
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL
EXERCÍCIO 2022

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 2022, foram recebidas 11 manifestações, sendo 1 delas teste pós implantação de novo sistema.

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 2022 por esta Ouvidoria -Geral.

Quantidade por tipo de manifestação		
Tipo de manifestação	**Quantidade**	**Percentual**
Solicitações	09	90%
Elogio	0	0%
Reclamação	0	0%
Sugestão	0	0%
Denúncia	1	10%

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, legitimandoo 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.

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

Responsável pela Ouvidoria Geral de Dona Francisca

Dona Francisca, 23 de janeiro de 2023.