

## PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA

### RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL - EXERCÍCIO 2021

Em cumprimento às exigências legais, juntamos a Prestação de Contas do exercício de 2021, o presente Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal, onde procuramos demonstrar alguns indicadores que contribuirão para a avaliação da gestão deste órgão, sob o ponto de vista da legalidade, eficiência, eficácia, economicidade e efetividade na utilização dos recursos públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

O número total de manifestações recebidas no ano de 2021 foi de 1438 registros protocolados. Destes, 218 são oriundos da Ouvidoria do SUS.

II - os motivos das manifestações;

As manifestações são acerca de elogios, denúncias, solicitações, sugestões e reclamações.

III - a análise dos pontos recorrentes;

No ano de 2021 nossa maior demanda acompanhou a pandemia da Covid-19. Recebíamos muitas denúncias de pedestres transitando sem o uso da máscara. Bem como de imediato sobre as providências acionávamos através de protocolos os fiscais do departamento de fiscalização de posturas que de prontidão se dirigiam aos locais de lavraram autuações e/ou multas.

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Como providências ampliamos o atendimento dos fiscais com os mesmos em escalas de plantão atendendo as demandas até mesmo nos finais de semana.

Através deste Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal procuramos enfatizar, de forma resumida, os principais aspectos decorrentes da execução do atendimento do

exercício de 2021. Com uma análise dos protocolos integrantes desta Prestação de Contas, é possível obter uma visão mais detalhada sobre todo atendimento prestado a população no referido exercício.

#### ATIVIDADES REALIZADAS ANO DE 2021 PELA OUVIDORIA MUNICIPAL :

A ouvidoria municipal tem como atividades principais atuar como um canal de comunicação entre a população e a administração pública. Ela é responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informações. Além disso, a ouvidoria busca garantir que os direitos dos cidadãos sejam respeitados, promover a transparência na gestão pública e contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos pelo município. Os atendimentos podem ser realizados de forma presencial, e-mail, telefônico, whatsapp, formulário online através do site oficial da prefeitura.

Existem atendimentos que são apenas informativos e para tirar dúvidas, entretanto em sua maioria, os atendimentos geram protocolos de atendimento os mesmos podem ser acompanhados pelo site oficial, ou mesmo conosco na própria Ouvidoria. Salvo raríssimas situações atípicas, os protocolos são entregues nas secretarias no mesmo dia em que são feitos. Abaixo, gráfico de atendimentos referente ao ano de 2021.

