

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL - EXERCÍCIO 2024

Em cumprimento às exigências legais, juntamos a Prestação de Contas do exercício de 2024, 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 2024 foi de 2.115 registros protocolados. Destes, 159 são oriundos da Ouvidoria do SUS.

II - os motivos das manifestações;

As manifestações são acerca de elogios, denúncias, entrega de documentos, solicitações, sugestões, reclamações e recolhimento de podas.

III - a análise dos pontos recorrentes;

No ano de 2024 nossa maior demanda foi referente a terrenos com mato alto, ou mesmo em estado de abandono e sujos. Recebemos muitas denúncias de cidadãos preocupados com a situação dos terrenos por se tratar de uma questão de saúde pública. Ainda se tratando de denúncias recebemos um número relativamente alto de terrenos ou residências sem o passeio público (calçada). De imediato os protocolos referentes os fatos foram feitos, informados os números dos mesmos aos denunciantes e encaminhados aos fiscais do departamento de fiscalização de posturas, que se dirigiam aos locais de lavraram autuações e/ou multas, notificando os proprietários. Cabe salientar que nosso município está em plena expansão e com o aumento do número de loteamentos e conseqüentemente de terrenos, a tendência é de uma área mais ampla para atuação da fiscalização de posturas.

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

Como providências, encaminhamos as referidas denúncias ao departamento de fiscalização de posturas pertencente à Secretaria Municipal do Planejamento de Desenvolvimento Econômico. Os proprietários de terrenos estão sendo autuados e com prazos para providenciar as limpezas e execução das calçadas.

Através deste Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal procuramos enfatizar, de forma resumida, os principais aspectos decorrentes da execução do atendimento do exercício de 2024. 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 2024 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. Cabe ressaltar que estamos trabalhando para o desenvolvimento de um aplicativo para ampliar o atendimento das ouvidorias municipais.

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 2024.

