

RELATÓRIO

20
20

RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA MUNICIPAL



Ouvidoria Municipal



A Ouvidoria Municipal foi criada através do Decreto 68/2017 em agosto de 2017, considerando a necessidade de dotar o Poder Executivo Municipal de um canal de comunicação com a sociedade, que vise à melhoria constante de seus serviços e 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.

A Ouvidoria do Município de Luiz Alves tem por finalidade atuar no sentido de garantir a qualidade e eficiência dos serviços prestados pelos diversos órgãos do Poder Executivo Municipal à sociedade.

O ouvidor exercerá as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, devendo guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.



Canais de Atendimento

A plataforma FalaBR adotada pela Prefeitura Municipal de Luiz Alves 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/LuizAlves/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

O munícipe pode optar também pelo registro através do nosso 0800 200 9055 ou atendimento presencial, na sede da Prefeitura – Rua Erich Gielow, 35 – Centro – Luiz Alves/SC.

Horário:

De segunda a sexta

8h às 12h e das 13h às 17h.



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.

Os dados informados foram coletados a partir de sistema, utilizado no tratamento das demandas, apresentadas durante o ano, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações.

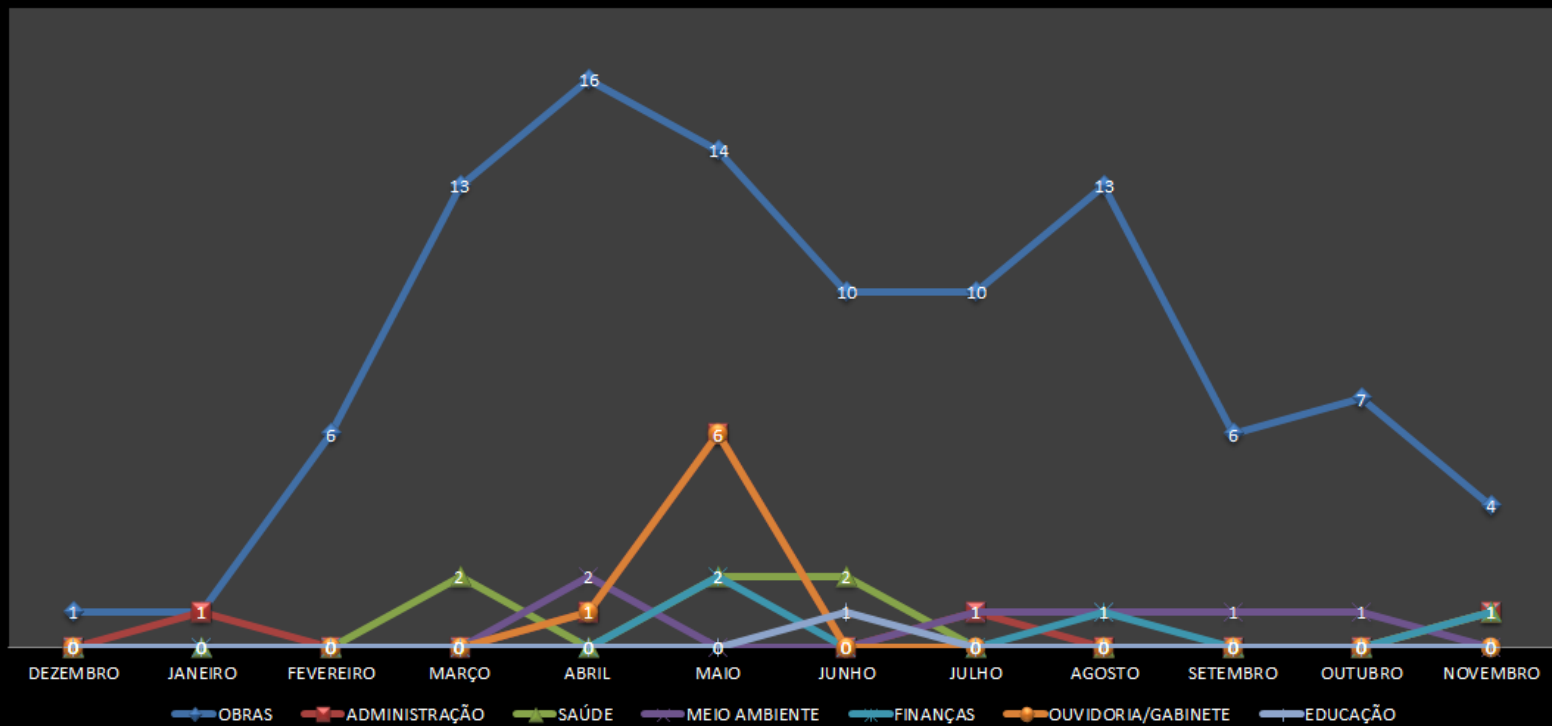
Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Luiz Alves referente ao ano de 2020.

Demonstração de Manifestações



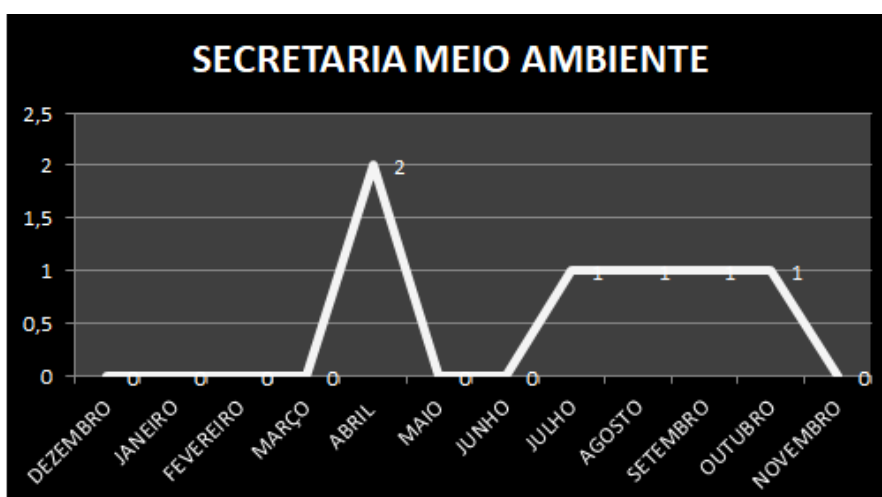
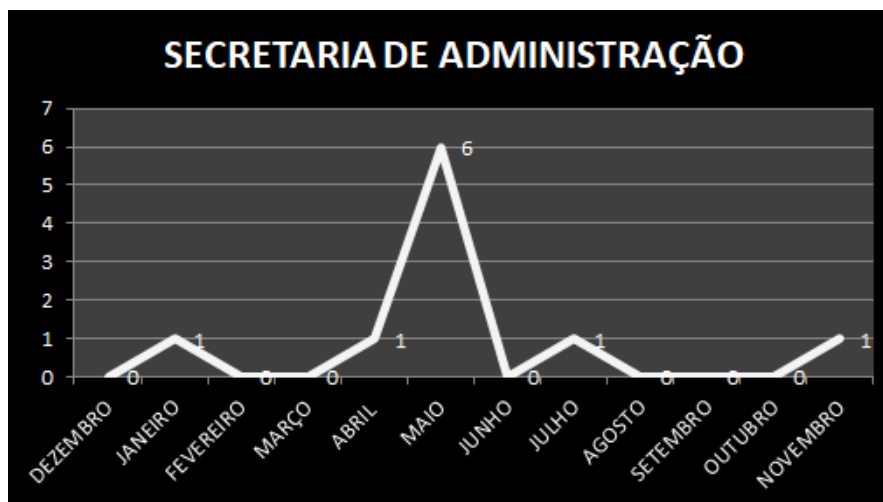
O gráfico abaixo representa a evolução das manifestações registradas mensalmente por Secretaria.

EVOLUTIVO



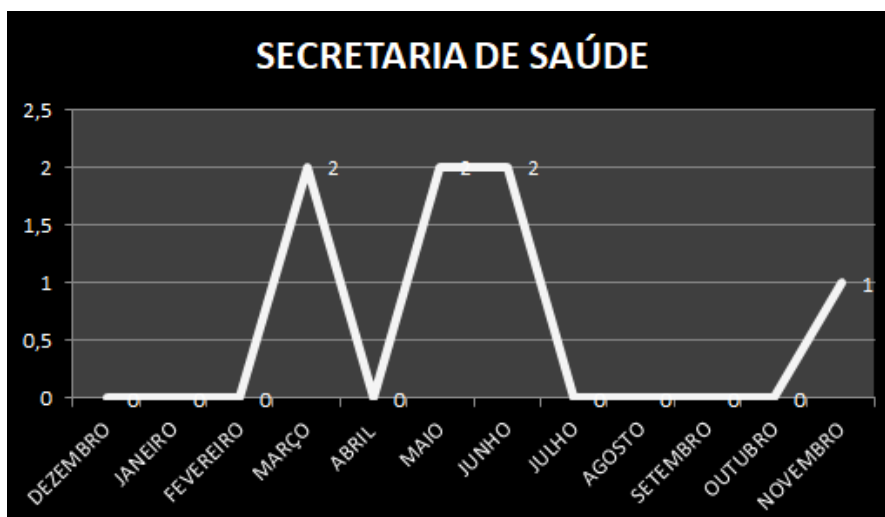
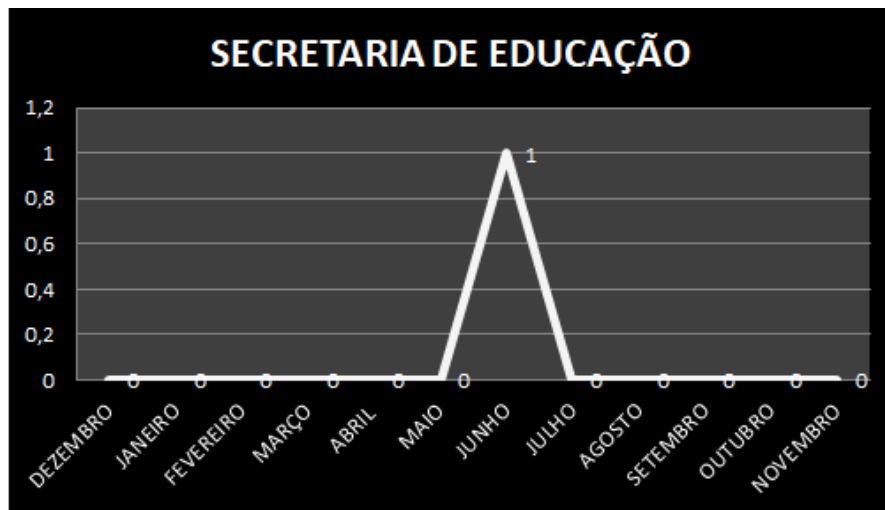


Manifestações por Secretaria

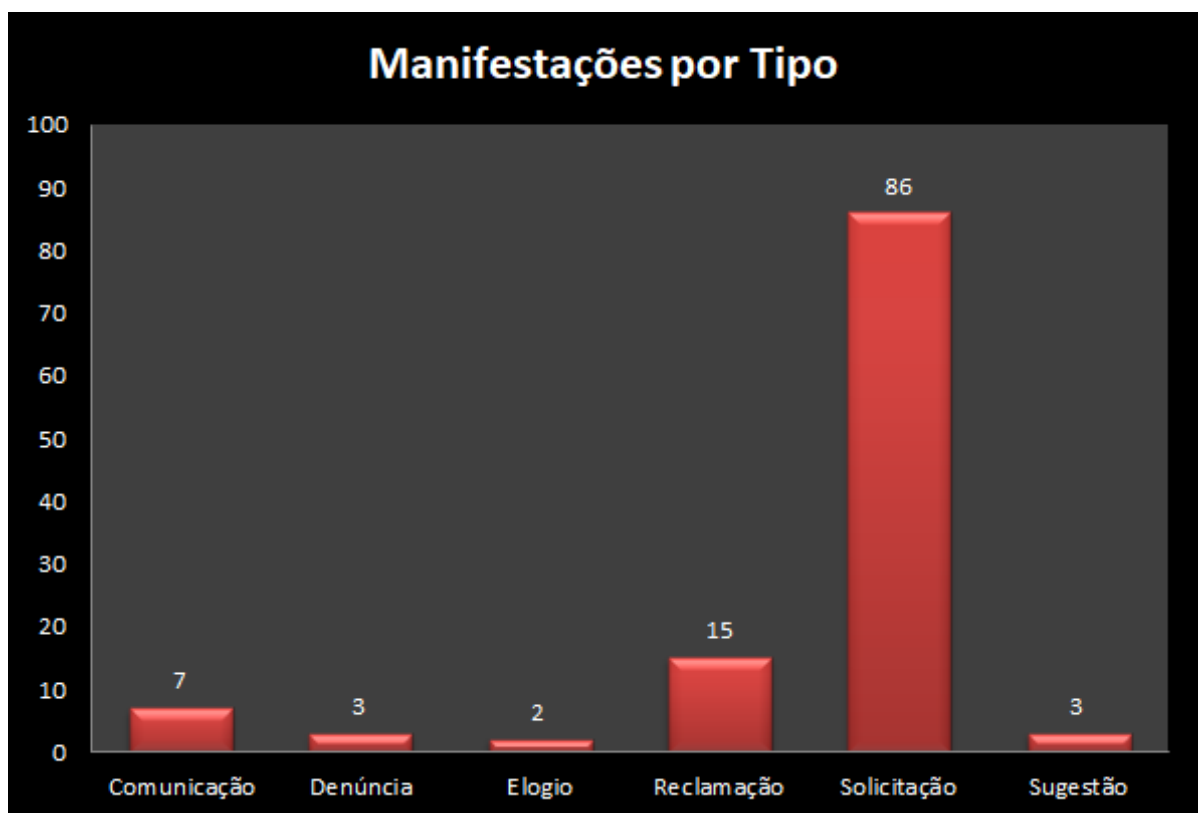




Manifestações por Secretaria



Manifestações por Tipo

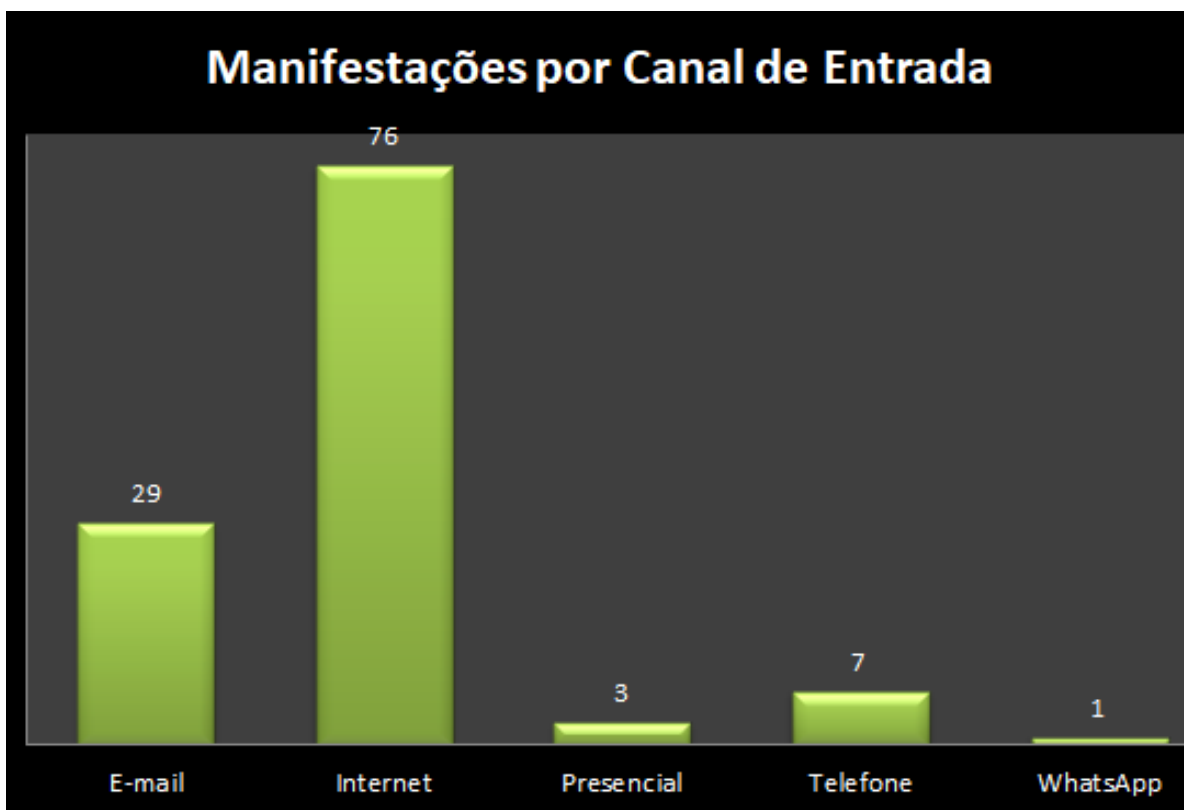


O gráfico acima demonstra os tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2020.

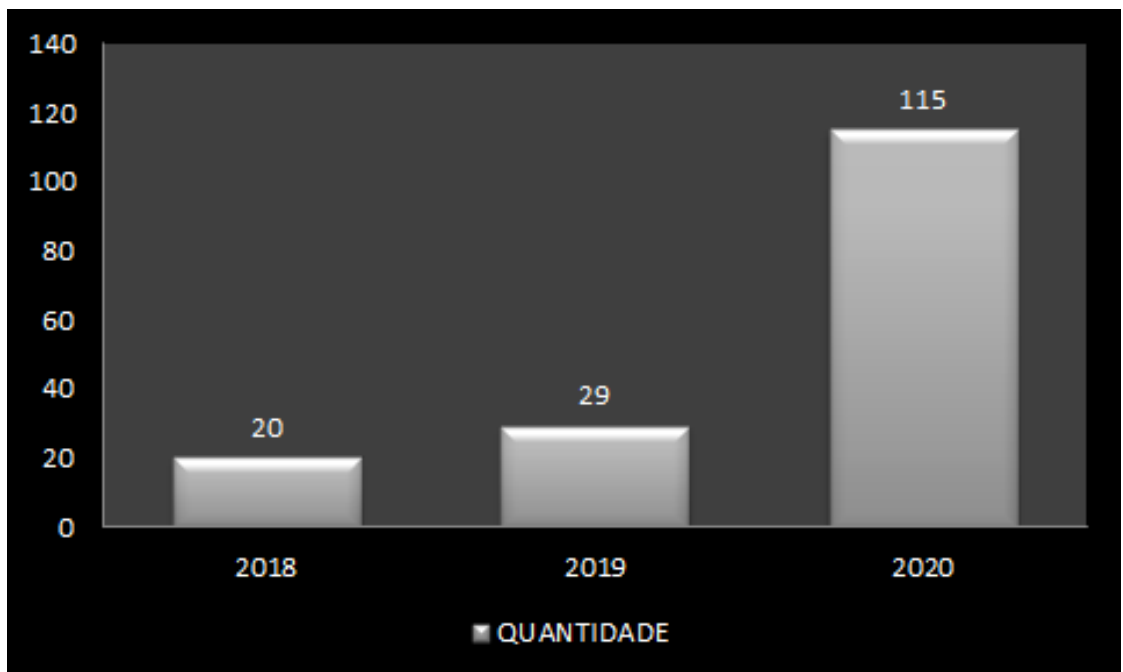


Manifestações por Canal de Entrada

O gráfico abaixo demonstra os Canais utilizados pelos munícipes para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2020.



Histórico de Manifestações



Podemos observar através do gráfico o grande aumento da participação social junto a Ouvidoria Municipal, fortalecendo a relação cidadão-prefeitura e adequando os trabalhos realizados às necessidades dos munícipes.

A democracia pode ser mensurada em função do nível de presença da sociedade na gestão das políticas públicas. Dentre os diferentes canais que permitem essa cooperação, a Ouvidoria Municipal de Luiz Alves, pode ser vista como um instrumento de participação social e transparência, com competência para atender os anseios dos cidadãos perante as secretarias, por conseguinte, materializar suas demandas em ações efetivas.



Análise e Conclusão

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.

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 a Secretaria de Obras e Planejamento, que ao longo do ano mostrou evolução na qualidade da sua interação com a sociedade.

Análise e Conclusão



Sugerimos que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Por fim, considerando o índice de resolatividade, aproximadamente em 80% , visamos o aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores.

Optamos por um engajamento através de reuniões, frisando sempre a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social.

Compreender 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

Eliege Mena Zemke Montibeller

Unidade de Ouvidora

Rosana Hermes

Controladoria Geral

