**Relatório anual de gestão - 2022**

A Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Município de Mato Leitão foi criada através da Lei Municipal n° 2.740 de 05 de junho de 2019 e está vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal.

A Ouvidoria é o canal pelo qual o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Poder Executivo, com o objetivo de aprimorar e aperfeiçoar os serviços prestados.

**CANAIS DE ATENDIMENTO**

A Ouvidoria funciona nas dependências da Prefeitura Municipal de Mato Leitão, situada na Rua Leopoldo Aloísius Hinterholz, n° 710, Bairro Centro, com horário de atendimento das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

• Dos formulários SIC e Denúncia Anônima, disponíveis no item Ouvidoria/SIC no site do Município de Mato Leitão ([www.matoleitao-rs.com.br](http://www.matoleitao-rs.com.br));

• Do e-mail: [contato@matoleitao-rs.com.br](mailto:contato@matoleitao-rs.com.br);

• Ligação telefônica através do número (51) 3784-1085;

• Atendimento presencial na Prefeitura Municipal.

**DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM 2022**

Considerando o período de 01/01/22 à 31/12/22, a Ouvidoria/SIC do Município de Mato Leitão recebeu 36 manifestações, sendo que 26 identificadas e 10 anônimas, destas, 22 solicitações de informações, 09 denúncias, 01 elogio, e 04 reclamações. Não houve pedido de informações desclassificadas. A totalidade das demandas recebidas foi respondida aos solicitantes ou encaminhada aos responsáveis.

**OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES**

Os fatores mais comuns que motivaram os cidadãos a encaminharem manifestações de ouvidoria ao Município de Mato Leitão no ano de 2022, são os abaixo relacionados:

- Informações sobre processo seletivo/concurso.

- Manutenção de estradas do interior.

- Melhorias na sinalização viária.

- Denúncia sobre falta de cumprimento de horário de expediente.

- Denúncias sobre atendimento na área da saúde.

- Denúncias sobre uso indevido de veículos.

- Reclamação sobre falta de recolhimento de lixo.

- Reclamação sobre falta de concurso público.

- Limpeza de terrenos baldios.

- Outros.

**ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

Com relação aos pontos recorrentes e o histórico destas manifestações de Ouvidoria, no âmbito do Município, durante o ano de 2022, relacionamos abaixo os assuntos que mais figuraram dentre as demandas registradas:

- Previsão e Reclamações sobre falta de concurso público, atendimento na área da saúde e uso indevido de veículos.

**PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS**

Todas as demandas foram encaminhadas aos setores competentes, que na medida do possível deram o prosseguimento necessário para que o atendimento fosse satisfatório. Mesmo as demandas realizadas de maneira anônima foram repassadas aos setores responsáveis, embora essa seja uma obrigatoriedade apenas nos casos em que os manifestantes se identificam. Percebeu-se que a Administração Pública buscou tomar as providências necessárias para solucionar as manifestações apresentadas.