**Relatório anual de gestão - 2023**

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:

 • No site do Município de Mato Leitão ([www.matoleitao-rs.com.br](http://www.matoleitao-rs.com.br)), através da Plataforma Fala.Br/CGU, e através do Formulário SIC.

• Do e-mail: contato@matoleitao-rs.com.br;

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

• Atendimento presencial na Prefeitura Municipal.

**DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM 2023**

Considerando o período de 01/01/23 à 31/12/23, a Ouvidoria/SIC do Município de Mato Leitão recebeu 20 manifestações, sendo que 13 identificadas e 07 anônimas, destas, 10 solicitações de informações, 05 denúncias, 02 reclamações e 02 comunicações e 01 arquivamento. Sendo que essa reclamação no **Fala.Br** que foi arquivada, não recebeu retorno quanto ao pedido de complementação, mas que foi respondida parcialmente ao usuário. As demandas recebidas foram respondidas parcial ou totalmente aos solicitantes depois de encaminhada aos responsáveis. Durante o ano de 2023 foi recebida uma denúncia por email, que foi encaminhada a Câmara de Vereadores, pois era direcionada a Câmara.

**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 2023, são os abaixo relacionados:

- Informações sobre processo seletivo/concurso.

- Denúncias sobre atendimento na área da saúde.

- Reclamação sobre falta de concurso público.

- Denúncia sobre irregularidade em estabelecimento.

- Comunicação sobre conduta de servidor.

- Informações sobre taxa de coleta de lixo e alvarás.

- Denúncia para averiguação do Vale Alimentação recebido pelos servidores das escolas.

- Orientações sobre cadastro prévio para emissão de boletos pelo site, relatório de emissão de Nfs de MEI, e sobre Iptu.

- Denúncia sobre uso indevido de sala na Secretaria da Saúde.

- Denúncia para averiguação de vínculo empregatício.

- Comunicação para averiguação de colocação de lixo produzido em consultórios particulares, estarem sendo depositados na Secretaria da Saúde.

- 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 2023, relacionamos abaixo os assuntos que mais figuraram dentre as demandas registradas:

- Previsão e Reclamações sobre falta de concurso público, que já está sendo sanada com realização de concurso conforme edital 227/2023, aberto em 28.12.2023.

- Reclamação sobre atendimento por profissionais da área da saúde.

**PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUANTO AS MANIFESTAÇÕES**

Todas as demandas de ouvidoria que chegam ao município, foram encaminhadas aos setores competentes, que após fazer o tratamento da demanda, retornaram as respostas à Ouvidoria Geral para o envio das respostas aos cidadãos requerentes. Na medida do possível foi dado prosseguimento necessário para que o atendimento fosse satisfatório. Mesmo as demandas realizadas de maneira anônima foram repassadas aos setores responsáveis, embora essa não seja uma obrigatoriedade, apenas nos casos em que os manifestantes se identificam. Em algumas situações o Ouvidor no acompanhamento das demandas em tratamento, necessitou intervir na cobrança aos respectivos Secretários quanto ao cumprimento de prazos estabelecidos. Percebeu-se que a Administração Pública buscou tomar as providências necessárias para solucionar a maioria das manifestações apresentadas.

Adriana Fabricia Delavy Traesel

 Ouvidor Municipal