**Relatório anual de gestão – 2024**

 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 Cônego Pedro Henrique Vier, n° 580, 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 2024**

 Considerando o período de 01/01/24 à 31/12/24, a Ouvidoria/SIC do Município de Mato Leitão recebeu 18 manifestações, e somente 01 comunicação foi anônima. Destas, 16 manifestações são de informações, 01 comunicação e 01 reclamações. Sendo que esta reclamação recebida através do **Fala.Br** foi arquivada, porque não recebeu retorno quanto ao pedido de complementação, mas que foi respondida parcialmente ao usuário. A comunicação feita através do sistema não é de competência da Prefeitura, e não tinha dados específicos para podermos encaminhar. As demandas recebidas foram respondidas parcial ou totalmente aos solicitantes depois de 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 2024, são os abaixo relacionados:

- Informações sobre o concurso realizado e processo seletivo.

- Informações sobre andamento de posse em concurso.

- Informações sobre emissão de guias e cadastro no sistema.

- Informação sobre contatos telefônicos que estão com problema.

- Informação sobre data de protocolo.

- Informação sobre inclusão de documentos em processo seletivo.

- Informações sobre dados das Unidades Básicas do município para fins de pesquisa.

- Informação sobre andamento do julgamento referente ata de registro de preços.

- 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 2024, relacionamos abaixo os assuntos que mais figuraram dentre as demandas registradas:

- Informações sobre cadastro no novo sistema e emissão de guias para pagamento.

- Informações sobre o concurso público realizado em 2024.

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

 Todas as demandas de ouvidoria de competência do 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