



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2023

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Rolante/RS nos termos dispostos na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente as atividades do ano de 2023.

Apresentação:

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão.

O serviço de informação ao Cidadão (**SIC**) permite que pessoa física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba respostas de solicitações realizadas para órgãos e entidades do Executivo Municipal.

Além da Ouvidoria Municipal o Sic é composto pelo Acesso à Informação e Fale Conosco.

Ouvidoria Municipal

A ouvidoria municipal é um serviço aberto ao cidadão para escutar as reivindicações, denúncias, sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população. Toda manifestação realizada tem o prazo de 30 dias para a resposta.

Denúncia: Comunique a prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação do ente municipal.

Elogio: Expresse se você está satisfeito com um atendimento público.

Reclamação: Manifeste sua insatisfação com um serviço público.

Sugestão: Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

Simplifique: Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público.

Solicitação: Solicite um atendimento ou uma prestação de serviço.

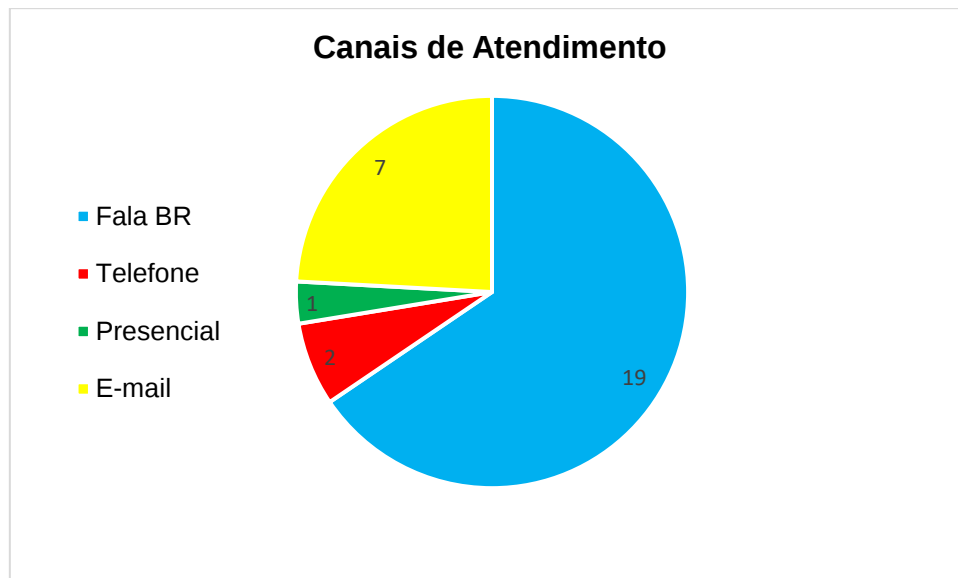
A realização de novas manifestações ou consultas, podem ser feitas presencialmente, acessando o *Site* na aba "Sic - serviço de informações ao cidadão", via telefone no número 3547-1188 - ramal 800, de forma gratuita pelo 0800 100 1188 ou via E-mail: ouvidoria@rolante.rs.gov.br.



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLANTE
"Capital Nacional da Cuca"
Ouvidoria Municipal

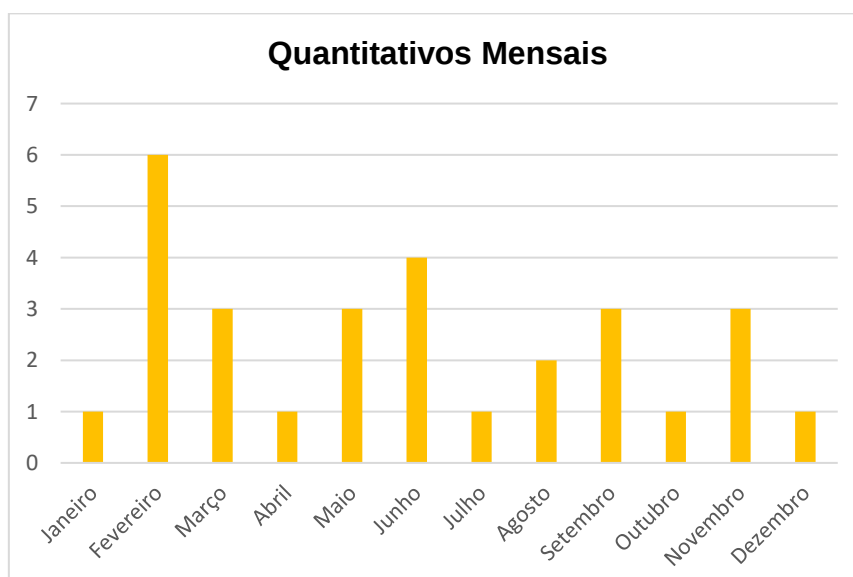
Toda manifestação realizada pelo site gera um número chamado de NUP, este pode ser utilizado para consultar a situação de sua manifestação.

O canal mais utilizado durante este ano foi o *Site Fala BR*, seguido pelo E-mail, os atendimentos via telefone ou presencialmente foram pouco utilizados. Como demonstra o gráfico abaixo.



Demonstrativos Quantitativos 2023:

No ano de 2023 foram registradas ao todo 29 manifestações, as mesmas foram encerradas ainda em 2023. Os gráficos abaixo representam as manifestações realizadas por mês e os tipos destas manifestações respectivamente.





Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLANTE
"Capital Nacional da Cuca"
Ouvidoria Municipal



Análise de resultados:

Observamos 29 manifestações no decorrer de 2023, entre elas 10 solicitações diversas, 12 Comunicações, 5 Denúncias e 2 Reclamações. Houve diminuição de 3,33%, em relação ao ano anterior onde registramos 30 manifestações.

Considerações Finais:

Cada manifestação recebida é encaminhada para a secretária municipal correspondente, para que esta busque averiguar a demanda e encaminhe a resposta da manifestação em questão.

A ouvidoria do municipal de Rolante segue desde sua implantação em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão.

Vale salientar que a ouvidoria possui como papel ampliar a transparência e eficiência do serviço público municipal, atuando também como ponte entre a população e a gestão.