

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA/2021

Conforme o Art. 14, Parágrafo Único, inciso II da Lei nº. 13.460/2017.

A Ouvidoria constitui-se em um canal de efetiva participação social na Administração Municipal. Com foco na boa qualidade e transparência da prestação dos serviços públicos e no aprimoramento das relações governo e sociedade. A Ouvidoria tem o poder de buscar soluções junto às Unidades de Serviços Municipais, quando o atendimento não for realizado com a qualidade que o público merece.

Ao ouvir o município de forma diversificada, a Ouvidoria proporciona o fortalecimento do exercício da cidadania.

A Ouvidoria busca a ampliação dos canais de comunicação entre a Administração e a população no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos.

No ano de 2021, este canal de interação com a população teve o seguinte desempenho, sendo que verificamos:

- a) Total de solicitações encaminhadas: 50
- b) Total de respondidas: 49
- c) Total de não respondidas: 01

Do total de solicitações encaminhadas a esta ouvidoria em 2021, discriminamos conforme a natureza das mesmas, sendo:

- a) Dúvidas: 23, que representa 45,1% do total.
- b) Solicitação: 14, que representa 27,5% do total.
- c) Reclamação: 07, que representa 13,7% do total.
- d) Denúncia: 06, que representa 11,8% do total.
- e) Sugestão: 01, que representa 1,9% do total.

Concluimos que esta ouvidoria ainda carece de uma estrutura adequada para atender as expectativas dos cidadãos que buscam ser partícipes da construção de um serviço público de excelência, sugerindo a adequação da equipe técnica que possa dar o retorno necessário e de forma eficaz para quem busca inteirar com as atividades da Administração Pública.