



RELATORIO DE ATENDIMENTOS EFETUADOS ATRAVES DA OUVIDORIA PUBLICA MUNICIPAL DE FERNÃO 2024

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Fernão instituída pela Lei nº 993/2021, de 23 de junho de 2021, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e o Executivo, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os direitos humanos e promova a cidadania e a democracia participativa. A Ouvidoria da Prefeitura iniciou os seus trabalhos em Junho de 2021 com o objetivo de ser uma ferramenta de inclusão, sendo um canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões ao Executivo, assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade. A Ouvidoria se aproxima da população através de diversos meios, como pelo telefone, e-mail, atendimento presencial e Sistema da Ouvidoria, uma ferramenta que permite o envio das demandas a Prefeitura. O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o **segundo trimestre de 2024**, nos termos da Lei 993/2021, de 23 de junho de 2021, assim como fomentar a transparência pública.

2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

No período de 01 de abril a 30 de junho de 2024 a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Fernão registrou **25 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos digitais (Sistema da Ouvidoria e e-mail) totalizando 100% da demanda, não houve atendimento presencial ou pelo telefone no período.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos por canal

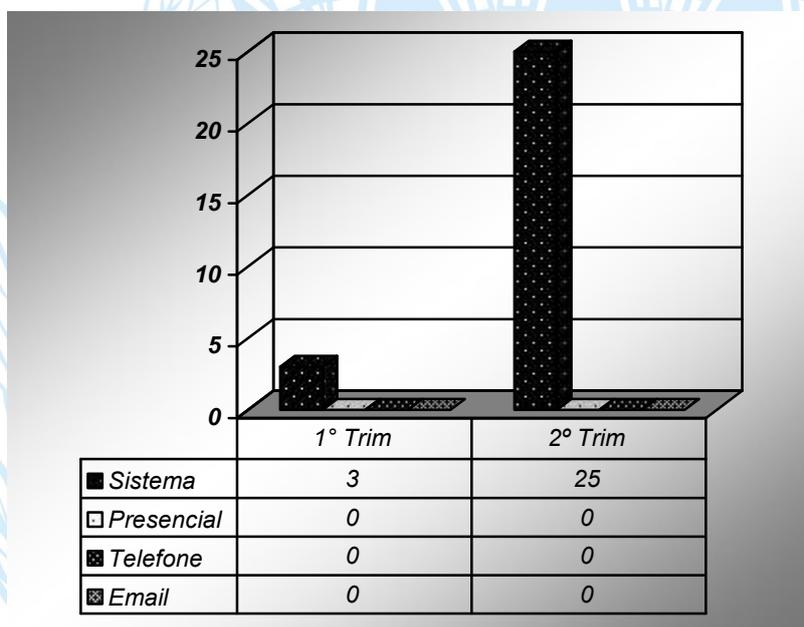


Gráfico 02. Canais de Atendimento

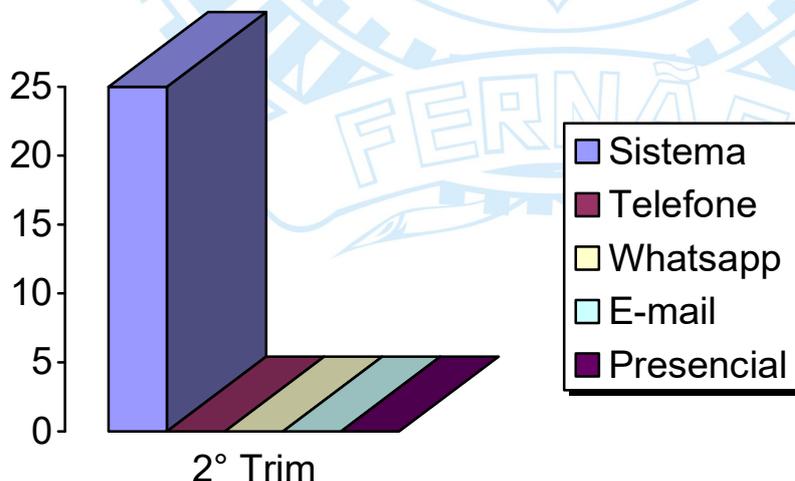
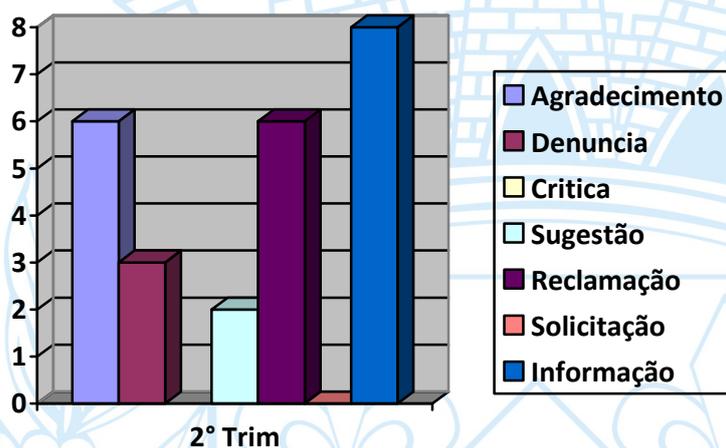


Gráfico 03. Categoria de Manifestações



O tempo de resposta da Ouvidoria varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas o setor trabalha para que todos sejam respondidos dentro do menor tempo possível. O prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria ao longo do segundo trimestre ficou em sete dias, pois em muitos casos o atendimento é concluído no mesmo dia, ou imediatamente, quando as informações já estão disponíveis. Para a resolução dos chamados do segundo trimestre não houve a necessidade de prorrogação e não houve pedidos indeferidos. Os assuntos das manifestações foram relacionados a atividades do Executivo Municipal.

3. MANIFESTAÇÕES DO SEGUNDO TRIMESTRE

No **segundo trimestre** recebemos vinte e cinco manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:



Reclamações (06)

Reclamação - Ouvidoria Geral (06)

Agradecimento (06)

Elogio – Ouvidoria Geral (06)

Denúncia (03)

Denúncia – Ouvidoria Geral (03)

Informações (08)

Informações – Ouvidoria Geral (08)

Sugestão (02)

Sugestão – Ouvidoria Geral (02)

4. MANIFESTAÇÕES PENDENTES

A Ouvidoria atendeu aos vinte e cinco pedidos gerados no segundo trimestre, não restando manifestações pendentes do período em tramitação na Prefeitura.

Júlia Mayumi Costa Taniguti
Ouvidora

Fernão, 01 de julho de 2024.