



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, 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 **terceiro trimestre de 2024**, nos termos da Lei 993, de 23 de junho de 2021, assim como fomentar a transparência pública.

2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

No período de 01 de julho a 30 de setembro de 2024 a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Fernão registrou **14 manifestações**. (até dia 26/09)

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

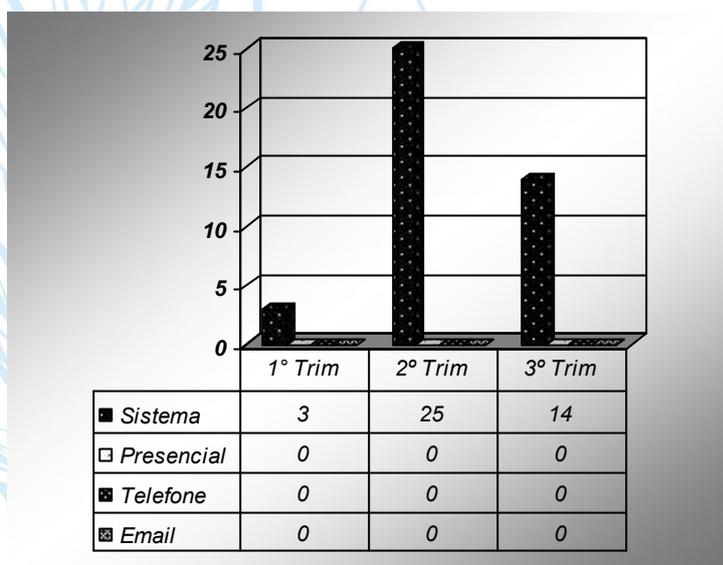


Gráfico 02. Canais de Atendimento

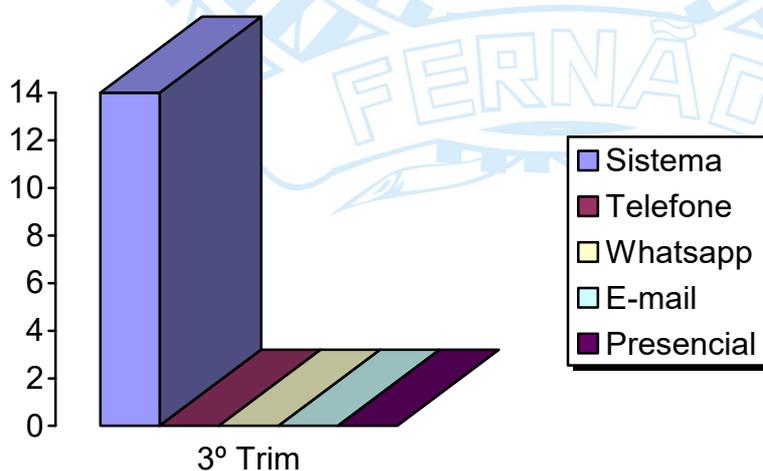
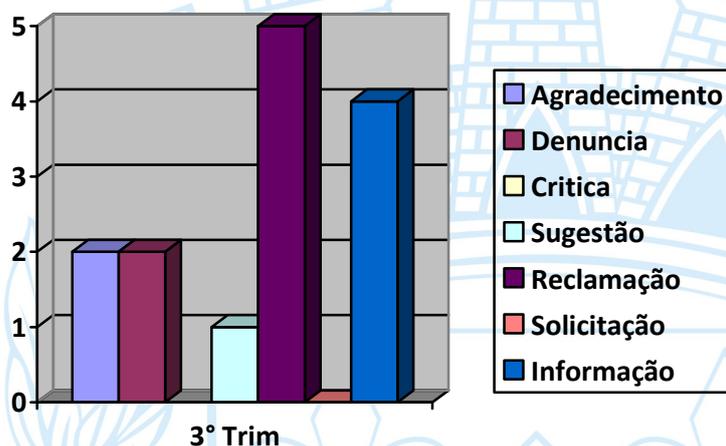


Gráfico 03. Categoria de Manifestações



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 terceiro 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 terceiro 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 TERCEIRO TRIMESTRE

No **terceiro trimestre** recebemos quatorze manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:



Reclamações (05)

Reclamação - Ouvidoria Geral (04)

Reclamação- Obras (01)

Agradecimento (02)

Elogio – Ouvidoria Geral (01)

Elogio- Obras (01)

Denúncia (02)

Denúncia – Ouvidoria Geral (02)

Informações (04)

Informações – Ouvidoria Geral (04)

Sugestão (01)

Sugestão – Meio Ambiente (01)

4. MANIFESTAÇÕES PENDENTES

A Ouvidoria atendeu aos quatorze pedidos gerados no terceiro trimestre, não restando manifestações pendentes do período em tramitação na Prefeitura.

Júlia Mayumi Costa Taniguti
Ouvidora

Fernão, 01 de outubro de 2024.