



**PREFEITURA MUNICIPAL
DE SEVERÍNIA**

OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE
GESTÃO ANUAL
2023**



PREFEITURA MUNICIPAL DE SEVERÍNIA

Sumário

1. Apresentação Fls.3
2. Manifestações recebidas na Ouvidoria no Exercício de 2022 Fls.3
3. Meios de acessos utilizados pelos cidadãos Fls.4
4. Manifestações Classificadas por categorias Fls.5
5. Manifestações recebidas por Departamentos Fls.5
6. Manifestações finalizadas no praza e fora do prazo Fls.7
7. Apontamento das dificuldades Fls.7
8. Considerações Finais Fls. 7



PREFEITURA MUNICIPAL DE SEVERÍNIA

1. Apresentação

A ouvidoria do Município de Severínia foi criada através da lei nº 2.682 em março de 2022, e apresenta o Relatório de Gestão Anual do exercício 2023.

A mencionada é um órgão vínculo do Gabinete do Prefeito, responsável prioritariamente pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regimento pela Administração Pública Direta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da Gestão Pública.

A referida é um canal de comunicação onde o cidadão pode fazer manifestação, reclamação, denúncia, sugestão e elogio. A finalidade da ouvidoria é receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informações sobre os atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariam o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Severínia ou agentes públicos.

2. Manifestações Recebidas na Ouvidoria no Exercício de 2023.

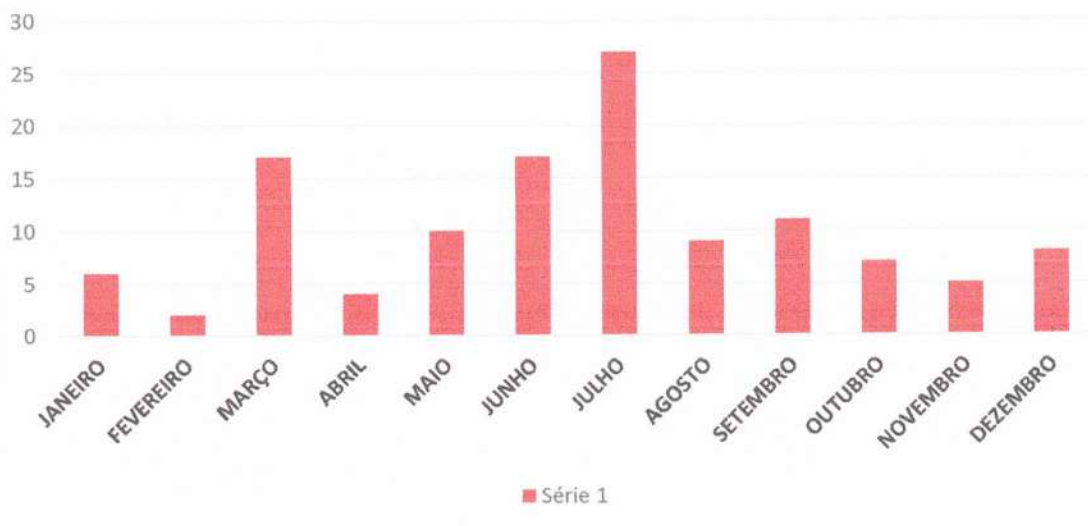
No exercício de 2023 a Ouvidoria Geral do Município de Severínia recebeu nº 123 (Cento e vinte e Três) de manifestações, o gráfico abaixo demonstra o volume das manifestações.

Meio de acesso é através do site no link <https://www.severinia.sp.gov.br> **FALE COM A OUVIDORIA** ou Via Telefone **(17)3817-3300**.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SEVERÍNIA

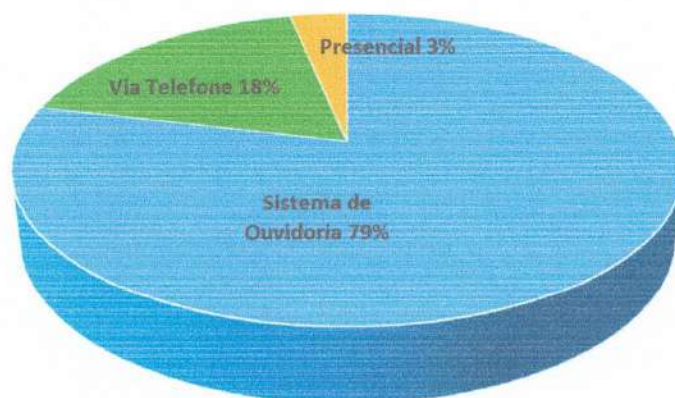
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS JANEIRO A DEZEMBRO 2023



3. Meios de Acessos Utilizados pelos Cidadãos.

Os meios de acessos utilizados pelos cidadãos pra entrar em contato com a Ouvidoria neste ano foi o Sistema de Ouvidoria (79%), Via Telefone (18) e Presencial 3%.

Formas de Acesso a Ouvidoria no Exercício 2023



■ Sistema de Ouvidoria ■ Via Telefone ■ Presencial



PREFEITURA MUNICIPAL DE SEVERÍNIA

4. Manifestações Classificadas por Categorias.

As manifestações registradas no exercício de 2023 foram, Denúncia, Pedidos de Informação, Reclamação, Serviço, Sugestão e Solicitação.



5. Manifestações Recebidas por Departamentos.

A seguir demonstramos as manifestações recebidas por esta ouvidoria por Departamento. A saber: Chefia de Gabinete nº02 (Duas) manifestações, Cozinha Piloto nº 02 (Duas), departamento de Engenharia Civil nº 01 (Uma), Divisão de Serviços nº 01 (Uma), Divisão de Trânsito nº 03 (Três), Gabinete da Prefeita nº 12 (Doze), Guarda Civil



PREFEITURA MUNICIPAL DE SEVERÍNIA

Municipal nº 01 (Uma), Ouvidoria Geral nº 60 (Sessenta), Secretaria de Meio Ambiente nº 08 (Oito), Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano nº 25 (Vinte e Cinco), Secretaria de Saúde nº 04 (Quatro), Setor de Vigilância Epidemiológica nº 01 (Uma), Setor de Vigilância Sanitária nº 03 (Três).



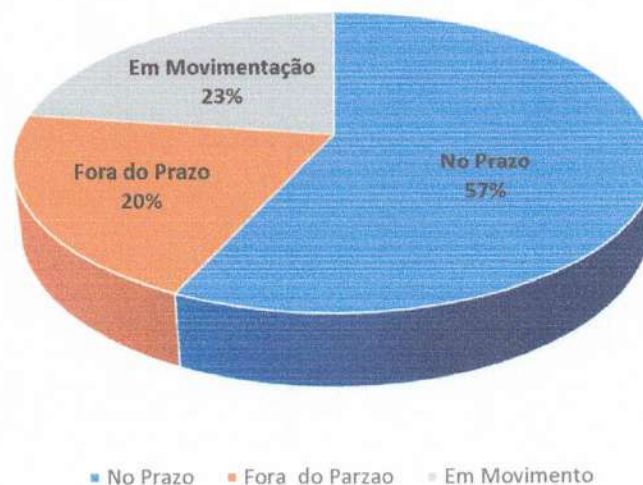


PREFEITURA MUNICIPAL DE SEVERÍNIA

6. Manifestações Finalizadas no Prazo e Fora do Prazo e Em Movimentação.

Analisamos também as manifestações que finalizadas no prazo e fora do prazo, foram: 70 (Setenta) no prazo e 25 (Vinte e Cinco) fora do prazo, 28 (Vinte e Oito) manifestação em movimento não finalizada.

**Demandas de Manifestações Finalizadas no Prazo ,
Fora do Prazo e Em Movimentação**



7. Apontamento das Dificuldades.

Descumprimento do prazo legal: falta de resposta das demandas, dentro do prazo legal, isto gera insatisfação aos munícipes.

8. Considerações Finais.

A Ouvidoria Municipal é um elo de comunicação entre os munícipes e a Administração Pública Municipal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SEVERÍNIA

A ouvidoria concentra todas as informações coletadas entre os cidadãos do município. Por meio delas a administração pública pode analisar e entender quais as ações necessárias para o bem comum da população.

Severinia 27 de fevereiro de 2024.

Catia Regina da Costa
Ouvidora Geral do Município