RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA MANIFESTAÇÕES 2024

Atendendo às exigências do artigo 15 da Lei n° 13.460 de 26 de junho de 2017 vimos apresentar o relatório de gestão sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria de Bocaina do Sul no ano de 2024.

Em 2024 foram registrados 52 (cinquenta e dois) atendimentos de manifestações, sendo todas via Portal e-Ouv (sistema Fala.BR), disponível no site oficial do Município de Bocaina do Sul no endereço: https://falabr.cgu.gov.br/web/SC/Bocainadosul

Importante destacar que além do site há também a possibilidade das manifestações serem recebidas de modo presencial, via telefone (49) 32280047 e pelo e-mail da Ouvidoria: ouvidoria@bocaina.sc.gov.br

Figura 1 – Tipo de Manifestação

RECLAMAÇÃO	3 (7.1%)
SOLICITAÇÃO	19 (45.2%)
DENÚNCIA	20 (47.6%)
SUGESTÃO	0 (0.0%)
ELOGIO	0 (0.0%)
SIMPLIFIQUE	0 (0.0%)

*** Considera manifestações em tratamento, respondidas, e arquivadas**

Fonte: PAINEL RESOLVEU? – CGU

Em seguida pode-se verificar a quantidade de manifestações arquivadas e o motivo do arquivamento.

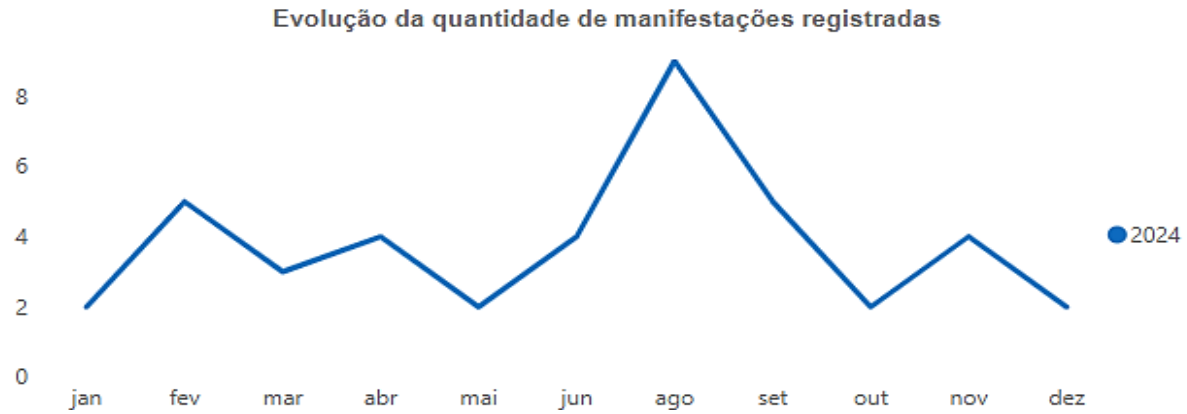
Figura 2 – Arquivadas



Fonte: PAINEL RESOLVEU? – CGU

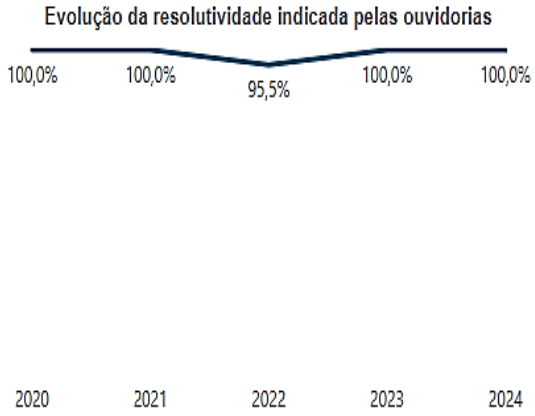
Abaixo seguem gráficos de série histórica relacionados a **quantidade**, **resolutividade** e **tempo médio** dos atendimentos durante os meses do ano de 2024 no Município e uma breve análise dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, através das manifestações realizadas no portal e-Ouv do Município e no e-mail institucional:

Figura 3 – Quantidade anual



Fonte: PAINEL RESOLVEU? – CGU

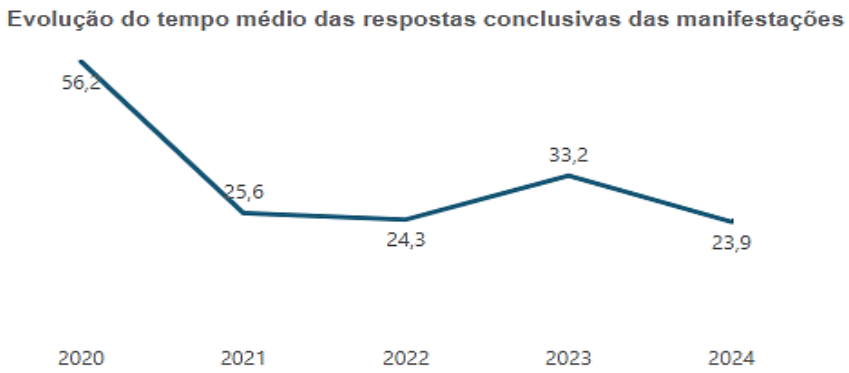
Figura 4 – Resolutividade / Comparativo





Fonte: PAINEL RESOLVEU? – CGU

Figura 5 – Tempo Médio de resposta

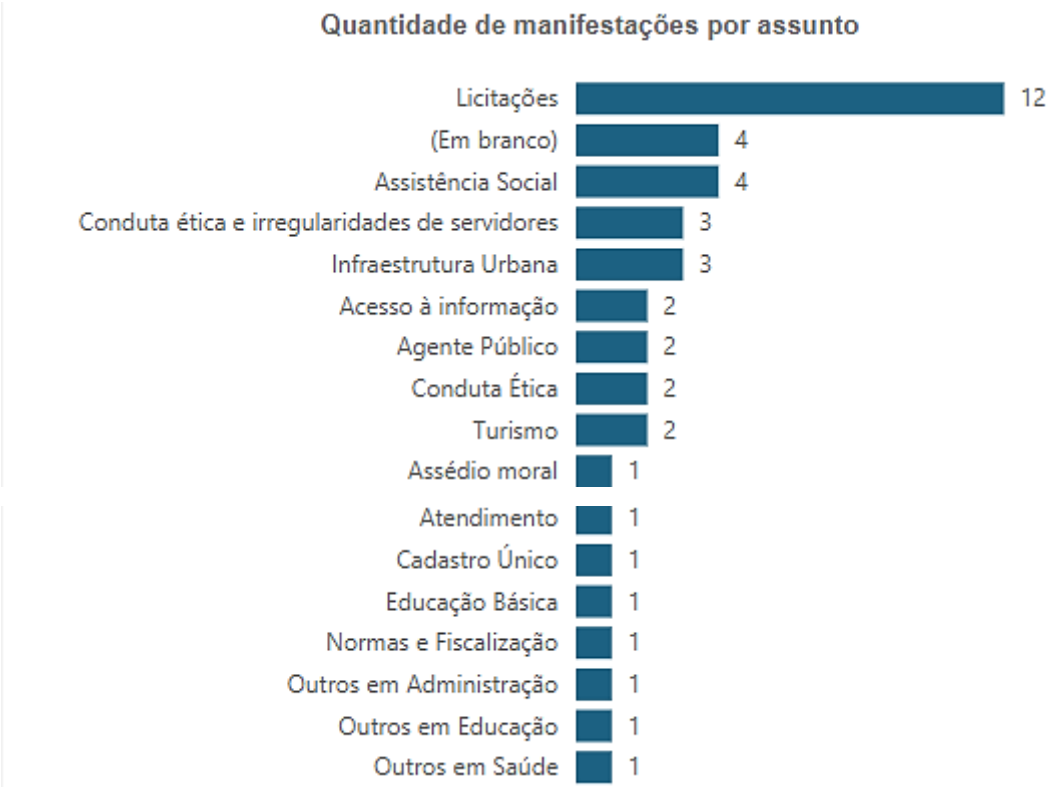


Fonte: PAINEL RESOLVEU? – CGU

Avenida João Assink, 322, Centro – Telefone: (49) 3228-0047
CEP 88538-000 Bocaina do Sul/SC – http:// www.bocaina.sc.gov.br

Os assuntos das manifestações em 2024:

Figura 6 - Assunto

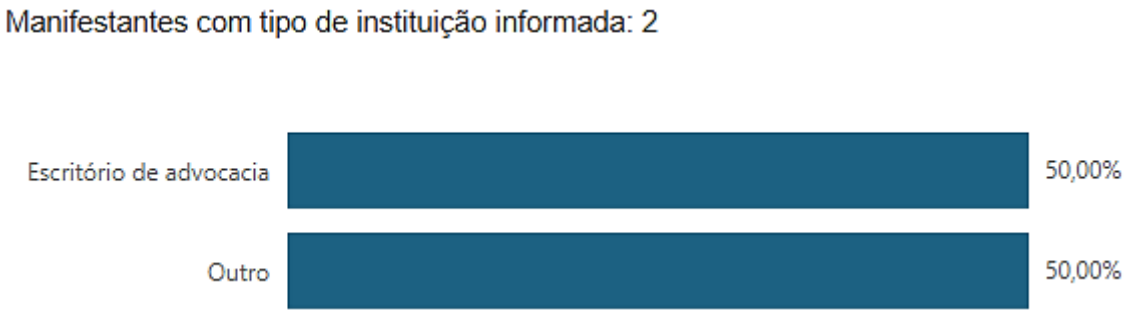


Fonte: PAINEL RESOLVEU? – CGU

O perfil do manifestante registrado:

- Perfil Pessoa Física Faixa Etária: ninguém se identificou.

Figura 7 - Perfil Pessoa Jurídica registrada



Fonte: PAINEL RESOLVEU? – CGU

Conforme se constata nas demonstrações o canal da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Bocaina do Sul teve uma procura significativa por parte da comunidade e foi

Avenida João Assink, 322, Centro – Telefone: (49) 3228-0047
CEP 88538-000 Bocaina do Sul/SC – http:// www.bocaina.sc.gov.br

bastante utilizado como uma forma de diálogo com o Poder Público, estimulando o exercício da participação da comunidade junto à Administração Pública.

No caso das denúncias anônimas sem cadastro no sistema, esclarecemos que o sistema não permite que o cidadão que efetuou a denúncia visualize a resposta/resolução à questão trazida, porém todas as comunicações e denúncias são averiguadas e tomadas as providências cabíveis, independentes de serem anônimas ou não. Reforçamos, portanto, que TODAS as manifestações recebem atendimento, de modo a sempre orientar o cidadão a buscar a forma adequada de resolver a sua demanda e também de a Administração tomar as providências cabíveis quando necessário.

Atenciosamente,

CRENDI MELO RIBEIRO

Controle Interno / Ouvidoria

Prefeitura Municipal de Bocaina do Sul/SC

Avenida João Assink, 322, Centro – Telefone: (49) 3228-0047
CEP 88538-000 Bocaina do Sul/SC – http:// www.bocaina.sc.gov.br