



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – 2023

Três Lagoas/MS, 12 de dezembro de 2023

AO Sr.
ANGELO CHAVES GUERREIRO
Prefeito Municipal

C/c

A Sra. SILVÂNIA DE FÁTIMA BERSANI
Secretária de Governo e Políticas Públicas

AO Sr.
MÁRCIO FERNANDO RODRIGUES XAVIER
Controlador Interno

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município – OUV/SEGOVTL apresenta os resultados do exercício de 2023, em cumprimento ao que estabelece o artigo 34, §1º e §2º do Decreto 274/18, e 15 da Lei nº 13.460/2017.

As manifestações recebidas pelos canais de manifestação da OUV são consolidadas em dados para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão.

1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal de Três Lagoas/MS possui as seguintes formas de comunicação: via ligação telefônica, com o número: (67) 99213-6400, o e-mail: ouvidoriageral@treslagoas.ms.gov.br. Também é disposto no sitio eletrônico da prefeitura municipal de Três Lagoas, <https://www.treslagoas.ms.gov.br/> link da Ouvidoria. Outra forma de comunicação é pessoalmente, onde o cidadão pode registrar sua manifestação na sala da Ouvidoria Municipal instalada em local de fácil acesso, onde a população pode realizar consultas, reclamações, elogios, denúncias ou solicitar informações (o Serviço de Informação ao Cidadão é realizado pela Ouvidoria).

No dia 01/11/2023 foi disponibilizado ao cidadão um novo canal de comunicação pelo no Sistema de Ouvidoria, muito mais fácil e interativo, para facilitar a comunicação do cidadão com a Administração Municipal.

Além disso, a Secretaria Municipal de Saúde também usa sistema do Ministério da Saúde – Ouvidoria SUS, sendo que Ouvidoria Municipal de Saúde é de responsabilidade da Ouvidoria Geral do Município.



A Ouvidoria recebe, trata e encaminha todas as manifestações que estejam relacionadas à atuação da Prefeitura com isenção e imparcialidade, e posteriormente informa aos cidadãos os resultados das demandas encaminhadas.

2. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

O Município disponibilizou a Carta de Serviços ao Usuário, bem como o Quadro Geral dos Serviços Públicos Prestados, no site Oficial do município e Portal da Transparência, no dia 04/11/2023, as atualizações serão feitas automaticamente a cada 180(cento e oitenta) dias.

3. PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A ouvidoria recebe, analisa e encaminhar as manifestações diretamente ao Prefeito Municipal ou às Secretarias e demais unidades de gestão pública para que possam ser apreciadas e tomadas às providências necessárias, se assim entenderem, no intuito de promover a transparência e a lisura no processo manifestado pelo cidadão, visando à eficiência e a eficácia do processo. Depois de a mensagem ser examinada e respondida, a ouvidoria comunica o parecer ao manifestante, funcionando como um canal mais humanode interlocução com o público.

Todas as demandas, sejam presenciais ou por meio de ligação telefônica, Sistema OUV ou através do aplicativo WhatsApp são cadastradas por esta Ouvidoria no site da Prefeitura Municipal, tendo como objetivo acompanhar o quantitativo de demandas, gerar número de protocolo e armazená-las eletronicamente, tanto a manifestação, quanto a resposta apresentada.

Dentre os canais utilizados para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2023, o mais utilizado pela população foi o Sistema OUV, seguido pelas ligações e Whatsapp.

Quanto aos motivos e pontos recorrentes, as manifestações apresentadas trataram-se de denúncia contra terceiros, quanto a terrenos sem a devida limpeza ou com criação de animais, solicitando a fiscalização por parte da Vigilância em Saúde, informaram acerca de práticas de atos irregulares por servidores públicos no exercício de suas funções e outra reclamação recorrente foi com relação a prestação de serviços da Concessionária Água e Esgoto de Três Lagoas, bem como, da Concessionária de Energia Elétrica, e Prestadora de Serviços de Manutenção Elétrica, porém constam no relatório desta Ouvidoria e os mesmos são encaminhados via Sistema para as Concessionárias e em relação a Prestação de serviços de manutenção da iluminação pública e encaminhado a Secretaria de Infraestrutura.

Quase todas as manifestações encaminhadas foram respondidas, no Ano Exercício de 2023 houveram um Total de **778**(setecentos e setenta e oito) Manifestações, essas manifestações são encaminhadas às Secretarias responsáveis pela demanda, para que seus servidores responsáveis por buscar a informação, faça esta busca e Responda a Ouvidoria dentro do prazo legal de 30 (trinta) dias podendo ser prorrogado mediante justificativa,



neste quantitativo não estão relacionados Whatsapp e Ligações, restando 25 a serem respondidas e os servidores responsáveis efetivaram as suas funções legalmente estabelecidas.(relatórios quantitativos e gráficos **ANEXOS**).

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso pelos setores responsáveis, são averiguadas para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação, sendo comprovados, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, namedida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da Administração Pública.

As demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal sejam elas reclamações, denúncias ou sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.

No ano de 2023, observou-se empenho da Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços, como podemos ver Três Lagoas se destacando em Modelo de Gestão, conquistando desta forma Prêmios pelo empenho na organização de uma administração eficiente.

Assim, para 2024 a perspectiva é que a Ouvidoria Geral Municipal continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atue com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão da Gestão Publica Municipal.

CRISTIANO DOS SANTOS PEREIRA
Ouvidor Geral do Município



PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS LAGOAS
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
OUVIDORIA GERAL

