

Relatório de gestão

OUVIDORIA 2024



Prefeitura de Ponte Alta do Norte

Sumário

Apresentação.....	1
Canal de atendimento.....	2
Manifestações 2024	3
Sugestão de melhoria.....	3

Apresentação

A ouvidoria municipal de ponte alta do norte regulado pela lei 1154 de 11 julho de 2019, que traz em no inciso II do paragrafo 4º a necessidade de realização do relatório de gestão como pode ser observado abaixo:

Art. 4º Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Ainda podemos observar no artigo 5º da referida lei itens que devem conter no relatório de gestão.

Art. 5º O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 4º deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet.

Desta forma este relatório irá demonstrar as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Ponte Alta do Norte /SC durante o exercício de 2024.

Canal de atendimento

A ouvidoria municipal de Ponte Alta do Norte atualmente possui acesso por meio digital através do sistema e-Ouv podendo ser acessado através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>, que pode ser acessado pela pagina oficial do municipio na internet <https://pmpan.sc.gov.br> como observado na imagem abaixo.



Por meio do sistema e-ouv é possível registrar uma solicitação, uma denúncia, reclamação, sugestão e elogios. Sendo assim um meio completo e simples para atender todas as demandas da população, além de ter todos seus dados protegidos pelas normas da LGPD tornando-o o mais seguro e rápido acesso entre os cidadãos e a gestão pública.

O que você quer fazer?

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de **reclamações**, **elogios** ou **sugestões**, ou ainda, registre uma **denúncia**.



[← Voltar](#)



Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público



Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



Solicitação

Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria



Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos



Denúncia

Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública



Simplifique

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

Possuindo ainda atendimento por meio do email ouvidoria@pmpan.sc.gov.br, e presencial no prédio da Prefeitura Municipal de Ponte Alta do Norte.

Manifestações 2024

Dentre as manifestações recebidas no exercício de 2024 informa-se que todas foram concluídas dentro do prazo legal, sendo em sua grande maioria manifestações referentes solicitações de pagamento de notas fiscais e atestados de capacidade técnica (documentos que comprovem que o produto entregue esta compatível com o que foi adquirido), sendo nestes casos apresentados os documentos solicitados como comprovantes de pagamentos, relatórios de fiscalização do contrato, copia do ateste do recebimento dos produtos entre outros.

Sendo que no período de 01/01/2024 a 31/12/2024 foram registradas 11 manifestações sendo 10 solicitações e uma reclamação.

Sugestão de melhoria

Ao realizar este relatório observou-se que ainda há muito a melhorar quanto a divulgação do canal de ouvidoria do município de Ponte Alta do Norte, podendo fazer deste um elo entre a população e a gestão municipal vindo a auxiliar a administração em sua missão institucional. Desta forma solicita-se a ampla divulgação dos canais para acesso a ouvidoria principalmente ao sistema e-Ouv em todas as secretarias municipais inclusive nos veículos que compõe a frota municipal.