



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2020

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Santiago do Sul/SC, nos termos do disposto na Lei Federal nº. 13.460/2017, no seu Artigo 14, Inciso II, regulamentada pelo Decreto Municipal nº. 226/2018, de 18 de setembro de 2018 e Portaria nº. 210/2018, de 18 de setembro de 2018, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2020 em cumprimento a suas atribuições.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria Geral do Município, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria e-OUV, plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/SC/SantiagodoSul/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico e-OUV para tramitação eletrônica.

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

Em 2020 foram recebidas 39 (trinta e nove) manifestações sendo classificadas como:

ELOGIO: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

COMUNICAÇÃO: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes; requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE SANTIAGO DO SUL/SC
OUVIDORIA MUNICIPAL**

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Elogios: 01 (um)

Comunicações: 33 (trinta e três)

Denúncias: 02 (duas)

Reclamações: (nenhuma)

Sugestões: (nenhuma)

Solicitações: 03 (três)

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 20 dias, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº. 13.460/2017:

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está atendendo o quantitativo de manifestações recebidas.

AS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações:

- Comunicação e reclamação de discriminação e má atendimento na Unidade Básica de Saúde, por parte de servidor público específico.
- Comunicação e reclamação pelo atendimento e exame em paciente, na Unidade Básica de Saúde, sem ser munícipe santiaguense.
- Denúncia e comunicação acerca de estabelecimento comercial sem Alvará de Localização e sem Alvará Sanitário.
- Comunicação e questionamento acerca de servidores que em horário de expediente ficam em redes sociais ou até mesmo fora do local de trabalho sem justificativa e a falta com frequência dos mesmos.
- Comunicação e questionamento de servidor público com 03 vínculos empregatícios
- Denúncia e comunicação de profissional que atua na Academia de Saúde do Município sem CREF.

Edison



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE SANTIAGO DO SUL/SC
OUVIDORIA MUNICIPAL**

- Comunicação e questionamento relativo a andamento de obras sem Licença e Fiscalização pela parte do Município.
- Comunicação e questionamento sobre recebimento indevido de diárias.
- Reclamação para que se cumpra os 200 dias letivos.
- Reclamação de criação de galinhas dentro do perímetro urbano do Município, sem fiscalização da Vigilância Sanitária.
- Reclamação para providências e responsabilização dos donos de animais soltos na Rua (cães).
- Comunicação e providências acerca de Escolas imundas.
- Comunicação de festa em casa de servidor público municipal com demais servidores, com aglomeração de pessoas, em época de pandemia.
- Denúncia e comunicação de muro construído em desacordo com a Legislação Vigente.
- Questionamento porque uma servidora recém ingressada no serviço público está de licença saúde, se foram feitos os exames admissionais e a mesma estava apta?
- Comunicação e questionamento de servidora pública atuando na farmácia básica de saúde sem os requisitos necessários.
- Denúncia de má fé de servidor público municipal para participação em Licitação no Município.
- Solicitação de resposta a formulário acadêmico.
- Solicitação de segunda via de documentos.

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As denúncias, comunicações, solicitações, manifestações, sugestões e elogios dos serviços públicos, estão relacionados ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, os quais foram averiguados, e buscado solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Quanto às denúncias, comunicações e solicitações, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, afim de identificar a melhor forma de trata-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar a veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos.

E assim que identificado a que ou a quem se referem as denúncias, reclamações, comunicações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE SANTIAGO DO SUL/SC
OUVIDORIA MUNICIPAL**

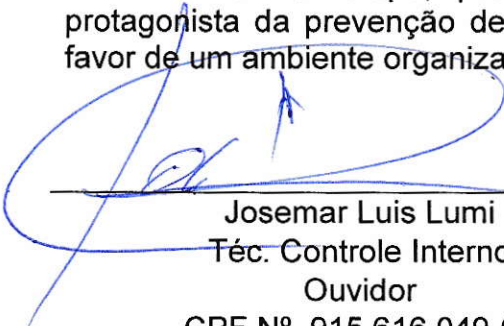
CONCLUSÃO

A aprovação da Lei Federal nº. 12.527/2011, Lei de Acesso a Informação, e a aprovação da Lei Federal nº. 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, representaram dois marcos para consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal. Uma das atribuições da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários.

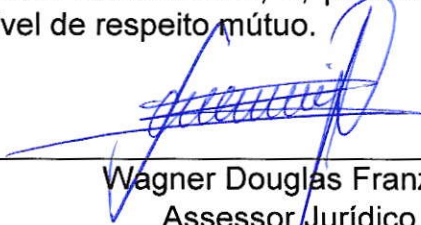
Por meio do Decreto Municipal nº. 226/2018, de 18 de setembro de 2018 e da Portaria nº. 210/2018, de 18 de setembro de 2018, procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada nos trâmites da Lei Federal nº. 13.460/2017, no Município de Santiago do Sul/SC, a pouco tempo, alcançou significativo reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal.

Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.



Josemar Luis Lumi
Téc. Controle Interno
Ouvidor
CPF Nº. 915.616.049-68



Wagner Douglas Franzosi
Assessor Jurídico
Ouvidor Suplente
CPF Nº. 087.209.499-52



