



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2021

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 2021 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 2021 foram recebidas 30 (trinta) 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;

OUVIDORIA MUNICIPAL
CNPJ: 04.717.241/0001-20
R. Assis Brasil, 100 - Centro
Santiago do Sul - SC, 89100-000



**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: (nenhum)

Comunicações: 26 (vinte e seis)

Denúncias: 04 (quatro)

Reclamações: (nenhuma)

Sugestões: (nenhuma)

Solicitações: (nenhuma)

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:

- Comunicações e reclamações de que o Fiscal de Vigilância Sanitária estaria atuando como motorista, por falta de profissionais na Unidade Básica de Saúde.
- Denúncia e questionamento referente ao destino e utilização dos pneus usados/descartados pertencentes ao Poder Público Municipal.
- Denúncia de incapacidade e falta de conhecimento do Secretário da Saúde frente essa pasta.
- Comunicação e questionamento sobre a utilização indevida de instrumento de trabalho.
- Comunicação e questionamento sobre a utilização de transporte escolar para deslocamento de professora.
- Denúncia de construção sem documentação e sem fiscalização do Fiscal de Tributos e Obras do Município.



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

- Comunicação de desrespeito para com os motoristas lotados na Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Esportes.
- Denúncia de tempo ocioso de Servidora Pública Municipal.
- Comunicação e questionamento acerca de servidor que em horário de expediente estaria fora do local de trabalho, sem justificativa, fazendo serviço particular.
- Comunicação e questionamento de utilização de câmaras de monitoramento de forma indevida.
- Comunicação e reclamação, para que se fiscalize a utilização de máscaras nas Igrejas.
- Comunicação e questionamento sobre servidora pública levar o filho junto e o mesmo permanecer no local de trabalho.
- Comunicação e questionamento sobre servidor público trabalhar no sábado.
- Comunicação de que servidor público se ausentou do trabalho por um período da semana para fazer serviços particulares.
- Comunicação e questionamento sobre Nepotismo.
- Comunicação e questionamento sobre carga horária de servidor e o não cumprimento de carga horária de chegada e saída.
- Comunicado e questionamento sobre desvio de função de servidor público.
- Comunicação e questionamento sobre licitação com irregularidades.
- Comunicação e questionamento sobre fofocas entre servidores públicos prejudicando o andamento dos trabalhos.
- Comunicação e questionamento sobre a utilização de carro público para fins particulares.
- Comunicação e questionamento sobre irregularidade sobre os exames do COVID-19.
- Comunicação e questionamento relativo ao andamento de obras sem Licença e Fiscalização pela parte do Município.

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.

2023
2.458-1
Jurídico
2023



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

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.

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