



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2022

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 2022 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://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

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 2022 foram recebidas 19 (dezenove) 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;

Assessor Jurídico
CPF: 067.209.499-52
Matr.: 2536/nº



**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: 17 (dezessete)

Denúncias: (nenhuma)

Reclamações: (nenhuma)

Sugestões: (nenhuma)

Solicitações: 02 (duas)

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/reclamação quanto aos Sistemas (GOVBR) utilizados pelos Município.
- Comunicação/questionamento sobre a forma de contratação dos serviços médicos para a Unidade Básica de Saúde do Município.
- Comunicação/questionamento sobre regalias e privilégios a certos servidores público municipais.
- Comunicação/questionamento sobre a utilização de carro público para fins particulares.
- Comunicação/questionamento sobre a responsabilidade técnica de uma empresa terceirizada que presta serviço ao Município.
- Comunicação/questionamento sobre funcionárias da Unidade Básica de Saúde do Município, discutirem de forma agressiva em frente a pacientes que aguardavam atendimento.

Wagner Douglas Franz
CPF: 087.209.123-00
Assessor Jurídico
Matrícula: 26861/17



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

- Comunicação/questionamento sobre tempo ocioso de Servidoras da Unidade Básica de Saúde do Município.
- Comunicação/questionamento acerca de servidor público municipal, que em horário de expediente estaria fora do local de trabalho.
- Comunicação/questionamento sobre carga horária de servidor e o não cumprimento de carga horária de chegada e saída.
- Comunicação/questionamento sobre fofocas entre servidores públicos prejudicando o andamento dos trabalhos.
- Comunicação/questionamento sobre servidora pública levar o filho junto e o mesmo permanecer no local de trabalho.
- Solicitação de Certidão de Tempo de Contribuição.
- Comunicação/questionamento sobre proteção de servidora pública, pelo chefe imediato (Secretário).
- Comunicação/questionamento sobre obra construída de forma irregular não respeitando a legislação vigente e sem fiscalização por parte do Município.
- Comunicação/questionamento sobre assédio moral, no ambiente de trabalho.
- Solicitação de firmar parceria com o 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 tratá-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.

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

Wagner Douglas Franzoni
CPF: 087.209.499-39
Assessor Jurídico
Matrícula: 2636



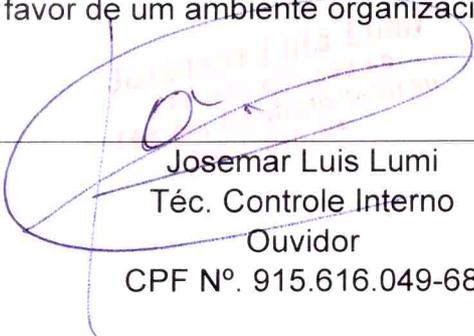
ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE SANTIAGO DO SUL/SC
OUIDORIA MUNICIPAL

Poder Público Municipal. Uma das atribuições da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários.

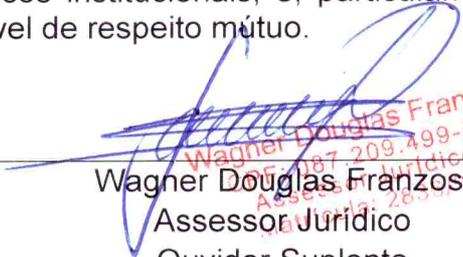
Por meio do Decreto Municipal nº. 226/2018, de 18 de setembro de 2018 e da Portaria nº. 210/2018, de 18 de setembro de 2018, procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

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