



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2023

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 2023 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/web/home>

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 2023 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;

Josemar Luis Lumi
CPF: 915.616.049-68
Téc. em Controle Interno
Matr. 515/01

Wagner Douglas Franzos
CPF: 087.209.499-52
Assessor Jurídico
Matricula: 2436/03



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

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

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: 33 (trinta e três)

Denúncias: 01 (uma denúncia)

Reclamações: (nenhuma)

Sugestões: (nenhuma)

Solicitações: 05 (solicitações)

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 e assuntos, abrangendo todas as áreas e setor da Administração Municipal:

- Solicitação resposta questionário mestrado;
- Solicitação limpeza de terreno público;
- Solicitação de informações sobre pagamento de mercadorias entregues através de processo licitatório;
- Denúncia sobre a não atuação do fiscal de obras;
- Comunicação e reclamação sobre irregularidades de servidores públicos municipais;
- Comunicação sobre utilização de espaço público de forma irregular;
- Comunicação e reclamação sobre a conduta ética de servidores públicos municipais;
- Comunicação e questionamento sobre utilização de bem público para serviços particulares;

Wagner Douglas Franzosi
CPF: 087.209.499-52
Assessor Jurídico
Matrícula: 2836/03

Josemar Luis Lumi
CPF. 915.616.049-68
Téc em Contrato Interno
Matr. 515/01



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

- Comunicação e questionamento sobre participação em curso de capacitação;
- Comunicação e questionamento de servidores públicos municipais, que não estariam cumprindo a carga horária de trabalho;
- Comunicação e pedido de derrubada de eucaliptos próximo a residências;
- Comunicação e pedido para que as encomendas de particulares não sejam mais entregues na prefeitura, para retirada;
- Comunicação e informação sobre ponto facultativo;
- Comunicação de muro construído de forma irregular sem a fiscalização do município;
- Comunicação de desvio de função se servidores;
- Comunicação e questionamento sobre favorecimento a certas empresas;
- Comunicação e questionamento de alimentos destinados aos alunos do CRAS do Município por servidores que trabalham no local;
- Comunicação e questionamento sobre abertura de Processo Seletivo;
- Comunicação e questionamento porque da não abertura de Concurso Público;
- Comunicação e questionamento sobre a falta de fiscalização de obras irregulares no município;
- Comunicação e questionamento sobre desmatamento irregular em área de preservação;
- Comunicação e reclamação de atendimento de péssima qualidade de servidores públicos municipais;
- Comunicação sobre utilização de transporte escolar por professor;
- Comunicação e questionamento sobre dias letivos em 2023;
- Comunicação e questionamento sobre utilização irregular de transporte;
- Comunicação e questionamento sobre pessoas recebendo o Bolsa Família sem necessidade.

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.

Wagner Douglas Franzosi
CPF: 087.209.499-52
Assessor Jurídico
Matrícula: 2836/03

Josemar Luis Lumi
CPF: 915.616.049-68
Téc. em Controle Interno
Matr. 515/01



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

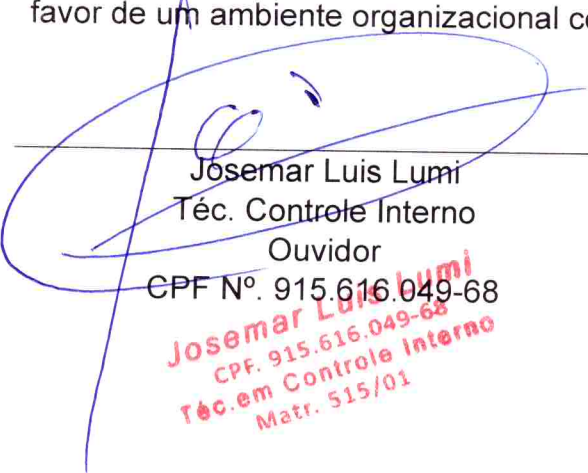
CONCLUSÃO

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.

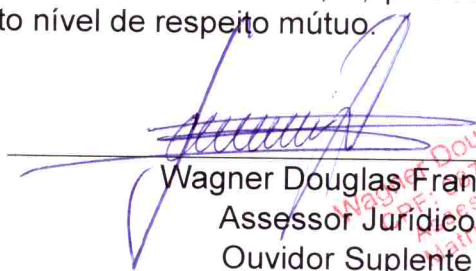
Por meio do Decreto Municipal nº. 226/2018, de 18 de setembro de 2018 e da Portaria nº. 210/2018, de 18 de setembro de 2018, procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

Vale concluir, que a Ouvidoria foi instituída e regulamentada nos trâmites da Lei Federal nº. 13.460/2017, no Município de Santiago do Sul/SC, e vem alcançando 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

Josemar Luis Lumi
CPF. 915.616.049-68
Téc. em Controle Interno
Matr. 515/01


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

Wagner Douglas Franzosi
CPF: 087.209.499-52
Assessor Jurídico
Matrícula: 2836103