RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2025

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 2025, 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 DE 2025

Em 2025 foram recebidas 62 (sessenta e duas) 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 à 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: 00 (nenhum)

Comunicações: 47 (quarenta e sete comunicações)

Denúncias: 01 (uma denúncia)

Reclamações: 00 (nenhuma reclamação)

Sugestões: 00 (nenhuma sugestão)

Solicitações: 14 (quatorze solicitações)

As manifestações foram respondidas dentro do prazo, 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:

- Questionamento sobre a não realização de Concurso Público.

- Questionamento sobre servidores fora do local de trabalho em horário de expediente, falta ao serviço, as vezes chegando atrasado e saindo antes do horário.
- Questionamento e comunicação sobre o controle do auxilio silagem, feito de forma incorreta.
- Questionamento sobre os dias letivos do exercício de 2025.
- Questionamento e comunicação sobre construção de obra irregular.
- Solicitação de informações e questionamento sobre ressarcimento aos cofres públicos, por servidores condenados em Processo Judicial.
- Questionamento e comunicação sobre atestado de servidores públicos.
- Questionamento e comunicação sobre a utilização de veículo público em benefício próprio ou assuntos particulares.
- Solicitação para que seja concedido desconto no IPTU.
- Questionamento e comunicação de utilização do espaço de trabalho e horário de expediente, para fazer coisas particulares.
- Comunicação para verificação de cumprimento de contrato com Empresa que presta serviço ao município.
- Questionamento sobre carro público que transporta pessoas em escolas de treino particular e aulas de inglês particular.
- Questionamento sobre a conduta e respeito de servidores públicos.
- Questionamento acerca da Legislação que permite o município a transportar estudantes para outro Estado.
- Questionamento sobre se a Empresa teria ou não Alvará de Funcionamento.
- Solicitação para adoção de Programa na área da Educação.
- Questionamento sobre irregularidade no transporte de criança.
- Solicitação de informações acerca do recebimento de materiais pelo município e pendência de pagamentos dos mesmos.
- Questionamento sobre desconto em Folha de Pagamento por ausência de servidor ao trabalho.
- Questionamento e verificação da regularidade da licença concedida à servidora (carga horária diminuída) para cuidar da filha que tem deficiência, visto que a servidora atua profissionalmente em outros municípios, durante o mesmo período da licença.
- Solicitação de informações sobre acesso a prontuário médico em sistema.
- Solicitação de documentos sobre obra pública.
- Questionamento sobre ampliação de carga horária.

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.

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 tramites 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

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