



Município de São Miguel da Boa Vista

Estado de Santa Catarina



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE SÃO MIGUEL DA BOA VISTA/SC

2020

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de São Miguel da Boa Vista - SC, no cumprimento das exigências da Lei nº 13.460/2017, em especial ao seu Art. 15, apresenta o Relatório de Gestão anual da Ouvidoria para o exercício de 2020.

1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Município de São Miguel da Boa Vista está vinculada ao Poder Executivo, e tem por objetivo atuar como canal de comunicação direta entre a sociedade e a administração municipal. Nesse sentido, a Ouvidoria pode receber reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, possibilitando a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados, e na gestão dos recursos públicos.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria do Município de São Miguel da Boa Vista/SC, recebe as manifestações através das seguintes formas:

- E-mail: ouvidoria@saomigueldaboavista.sc.gov.br
- Telefone: (49) 3667-0050;
- Plataforma FalaBr, disponível em:
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/sc/SaoMigueldaBoaVista/Manifestacao/RegistrarManifestacao>
- Atendimento presencial: Centro Administrativo Municipal, sito à Rua São Luiz, 210, Centro, CEP: 89.879-000 São Miguel da Boa Vista-SC;

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema Fala.Br, demais manifestações recebidas por escrito, e-mail, telefone ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema de Ouvidoria da Controladoria Geral da União para tramitação eletrônica.

3. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2020, foram recebidas 17 (dezessete) manifestações sendo classificadas como:

Assinatura
Assinatura
30/12/20
Recibido:



Município de São Miguel da Boa Vista

Estado de Santa Catarina

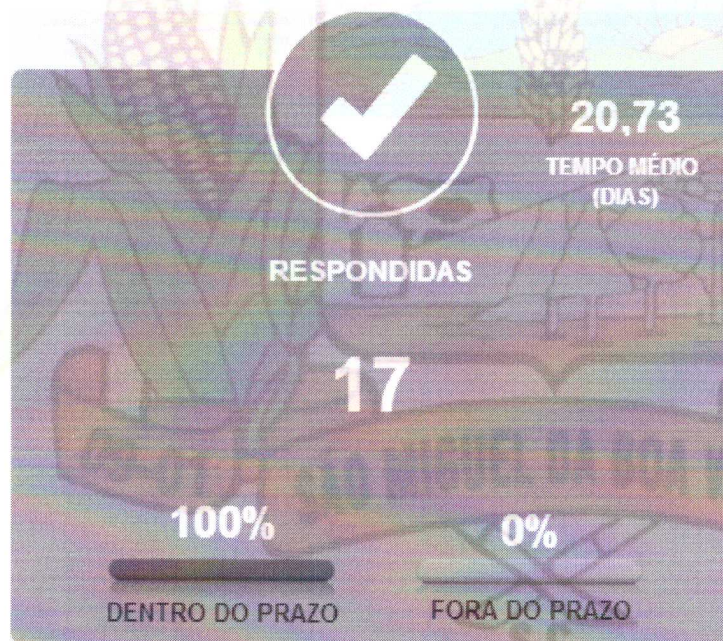


	RECLAMAÇÃO	1 (5,9%)
	SOLICITAÇÃO	1 (5,9%)
	DENÚNCIA	1 (5,9%)
	SUGESTÃO	1 (5,9%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	13 (76,5%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Fonte: Painel Resolveu – CGU.

4. DO PRAZO DE RESPOSTA

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 20,73 dias cumprindo o prazo estabelecido no Art. 16 da Lei nº 13.460/2017.



Fonte: Painel Resolveu – CGU.

5. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas por esse setor de Ouvidoria, tiveram como objetivos, solicitar atos de fiscalização por parte da administração municipal com objetivo de averiguar possíveis irregularidades praticadas por terceiros e por agentes públicos no exercício de suas funções; relatar o descontentamento com atos praticados pela municipalidade; sugerir melhorias e inclusão de novos serviços públicos e solicitar informações a respeito da prestação de serviços públicos.



Município de São Miguel da Boa Vista

Estado de Santa Catarina



6. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Na questão dos pontos recorrentes, informamos que primeiramente todas as manifestações são analisadas para identificar se apresentam requisitos suficientes para apuração e tratamento. Posteriormente são encaminhadas ao setor responsável por realizar o encaminhamento e/ou apuração dos fatos. Em se tratando de manifestações recorrentes que apresentem os mesmos fatos narrados em outras manifestações anteriores, e verificando que a situação não alcançou êxito para resolver possíveis irregularidades, essa ouvidoria poderá realizar o encaminhamento para outros Órgãos de Controle Externo, com finalidade de apuração e correção de possíveis irregularidades.

7. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

As manifestações em que a Ouvidoria fez encaminhamento para que a Administração Municipal realizasse ação de apuração de possíveis irregularidades, solicitação de informação e realização de melhorias nos serviços públicos, foram respondidas dentro do prazo legal.

8. ORIENTAÇÃO

Considerando o grande número de manifestações recebidas de forma anônima, qualificadas como comunicação de irregularidades, o setor de Ouvidoria, destaca que essas manifestações serão tratadas da mesma forma, porém alerta que desse modo não é possível solicitar complementação da manifestação quando necessário, dificultando a apuração pelo órgão competente.

Nesse sentido, orientamos aos cidadãos que sempre que possível façam o cadastro no sistema FalaBr, para posteriormente realizar a manifestação no sistema, e caso desejarem exercer o direito de proteção da identidade do manifestante na realização de uma denúncia, ou outra manifestação, poderá solicitar no decorrer do cadastramento, pois assim, possibilita a solicitação de complementação e contribui com a apuração.

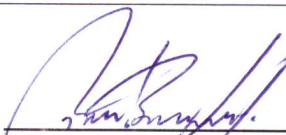


9. DO ENCAMINHAMENTO

O relatório de gestão será:

- I - Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - Disponibilizado integralmente na internet.

São Miguel da Boa Vista - SC, 30 de Dezembro de 2020.

Declaro para os devidos fins de direito a veracidade das informações constantes neste documento.

 Ricardo Júnior Bonfanti Responsável pela Ouvidoria	 Luzia Bogler Responsável pela Ouvidoria	 Taciâne Cristina Marschbacher Responsável pela Ouvidoria
--	--	--