



# 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

2022

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de São Miguel da Boa Vista/SC, no cumprimento das exigências da Lei Federal nº 13.460/2017, em especial ao seu Art. 15, apresenta o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria para o exercício de 2022.

#### 1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Esta Ouvidoria do Município de São Miguel da Boa Vista, a qual está vinculada ao Poder Executivo, tem por objetivo atuar como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal. Neste sentido, esta Ouvidoria pode receber manifestações encaminhadas pelos usuários de Serviços Públicos, tais como, reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informações e elogios, possibilitando a participação do cidadão no controle da avaliação dos serviços prestados, e, na gestão dos serviços públicos.

#### 2. CANAIS DE ATENDIMENTO

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

- E-mail: [ouvidoria@saomigueldaboavista.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@saomigueldaboavista.sc.gov.br)
- Telefone: (49) 3667-0050
- Plataforma FalaBr, disponível em:  
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/sc/saomigueldaboavista/Manifestacao/RegistrarManifestacao>
- Atendimento Presencial: Centro Administrativo Municipal, sito à Rua São Luiz, 210, Centro, CEP 89879-000, São Miguel da Boa Vista/SC

As manifestações da Ouvidoria são recebidas, na sua maior parte, por meio do sistema FalaBr, demais manifestações recebidas por outros meios, como, por escrito, e-mail, telefone, ou em atendimento presencial, são inseridas no Sistema de Ouvidoria da Controladoria Geral da União (FalaBr), para tramitação eletrônica.

#### 3. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No ano de 2022, foram recebidas 14 (quatorze) manifestações, sendo classificadas conforme imagem a seguir:










# Município de São Miguel da Boa Vista

Estado de Santa Catarina



## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

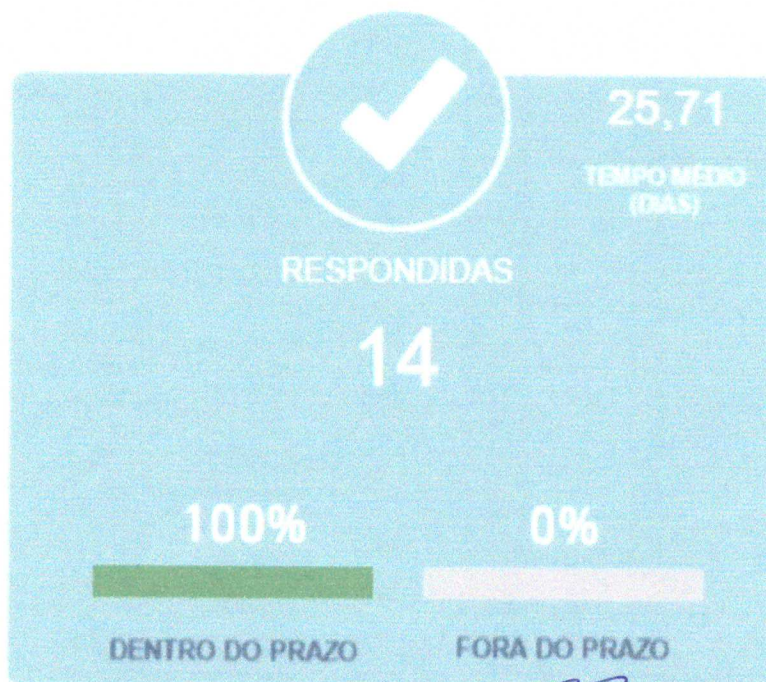
	RECLAMAÇÃO	0 (0,0%)
	SOLICITAÇÃO	0 (0,0%)
	DENÚNCIA	0 (0,0%)
	SUGESTÃO	1 (7,1%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	13 (92,9%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolveu - CGU

## 4. DO PRAZO DE RESPOSTA

As manifestações foram respondidas em um tempo médio de 25,71 dias, cumprindo o prazo estabelecido no Art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017.



Fonte: Painel Resolveu - CGU



# Município de São Miguel da Boa Vista

Estado de Santa Catarina



## 5. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas por este setor de Ouvidoria, tiveram como objetivo, solicitar atos de fiscalização por parte da Administração Municipal, na averiguação de 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 inclusões de novos serviços públicos, assim como solicitar informações a respeito de serviços públicos.

## 6. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Com relação aos pontos recorrentes, informamos que primeiramente todas as manifestações são analisadas para identificar se apresentam requisitos mínimos e suficientes para apuração e tratamento. Posteriormente, são encaminhadas ao setor competente, responsável por realizar o encaminhamento e/ou apuração dos fatos.

Em se tratando de manifestações recorrentes, caso haja alguma manifestação anterior, e que esteja com resposta conclusiva, e desde que as respostas da mesma atendam a todos os questionamentos apresentados em nova manifestação, esta Ouvidoria pode elaborar uma resposta conclusiva, indicando que as situações já foram encaminhadas e podem estar aguardando sua resolução, se for o caso.

Quando a manifestação for recorrente, e que apresentem os mesmos fatos narrados em manifestações anteriores, e, ainda assim, verificado que a situação não alcançou êxito para solucionar possíveis irregularidades, a Ouvidoria poderá realizar o encaminhamento para outros Órgãos de Controle, com finalidade de apuração e correção de possíveis irregularidades.

## 7. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES

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

## 8. ORIENTAÇÃO

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

Neste sentido, orientamos aos cidadãos, para que sempre que possível façam o cadastro no sistema FalaBr, para posteriormente realizar o cadastro da manifestação, e caso queiram exercer o direito de não se identificarem, poderá fazer esta solicitação no decorrer do cadastro da sua manifestação, pois, deste modo, possibilita a solicitação de complementação quando necessário, contribuindo para a apuração, bem como, permite que o cidadão possa fazer o acompanhamento de sua manifestação, algo que não é possível ao realizar a manifestação de forma anônima (comunicação).



# Município de São Miguel da Boa Vista

Estado de Santa Catarina





## 9. DO ENCAMINHAMENTO


Este relatório de Gestão, será:

- Encaminhado a autoridade máxima do Órgão que pertence a unidade de ouvidoria;
- Disponibilizado integralmente na internet;

São Miguel da Boa Vista/SC, 05 de janeiro de 2023.

  
Ricardo Junior Bonfanti  
Responsável pela Ouvidoria

  
Luzia Bogler  
Responsável pela Ouvidoria

  
Fernanda Luiza Dassoler  
Fassbinder  
Responsável pela Ouvidoria

Recebido 06.01.23