Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

Município de São Miguel da Boa Vista/SC

2025

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de São Miguel da Boa Vista/SC, no cumprimento das exigências da Lei Federal n° 13.460/2017, em especial ao seu Art. 15, apresenta o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria para o exercício de 2025.

1. Do funcionamento da ouvidoria

A Ouvidoria do Município de São Miguel da Boa Vista, 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

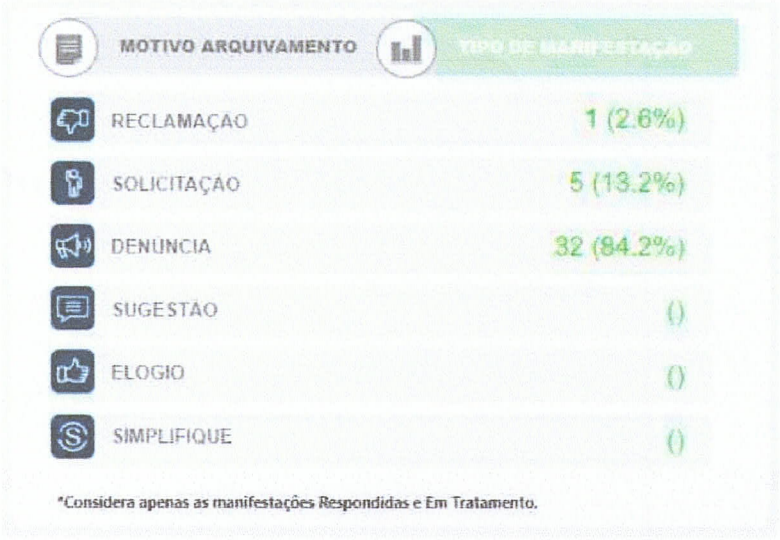
A Ouvidoria do Município de São Miguel da Boa Vista/SC, recebe as manifestações através dos seguintes meios:

- E-mail: ouvidoria@saomigueldaboavista.sc.gov.br
- Telefone: (49) 3667-0050
- Plataforma FalaBr, disponível em: https://falabr.cgu.gov.br/web/SC/S%C3%A3o%20Miguel%20da%20Boa%20Vista?modoOuvidoria=1
- 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 maioria, 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

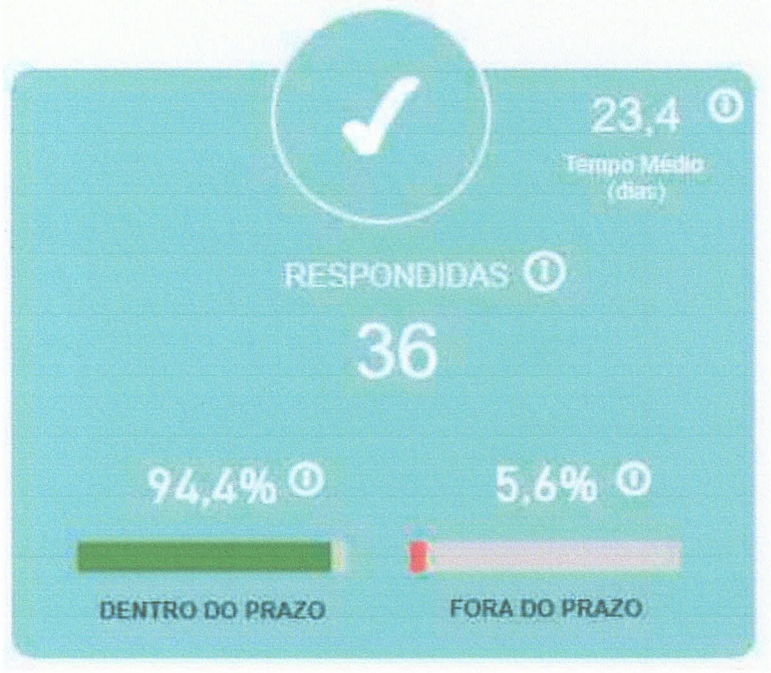
No ano de 2025, foram recebidas 38 (trinta e oito) manifestações, sendo classificadas conforme imagem a seguir:



Fonte: Painel Resolveu - CGU

4. Do prazo de resposta

As manifestações foram respondidas em um tempo médio de aproximadamente 23,4 dias, conforme imagem a seguir, cumprindo o prazo estabelecido no Art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017, havendo duas manifestações que se encontram em tratamento.



Fonte: Painel Resolveu - CGU

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 também solicitações de 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, já analisada como procedente, 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 que a Administração Municipal realizasse ação de apuração de possíveis irregularidades, solicitando informação e realização de melhorias nos serviços públicos, foram respondidas ao manifestante..

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 e encaminhadas ao setor competente da mesma forma que demais manifestações, porém, alerta que deste modo, **não é possível solicitar complementação da manifestação quando necessário, dificultando apuração pelo Órgão competente, bem como, não é possível que o manifestante faça o acompanhamento pelo sistema, nem receba as respostas da ouvidoria quando da apuração.**

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, podem 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).

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, 02 de janeiro de 2026.		
Ricardo Junior Bonfanti **Responsável pela Ouvidoria**	**Luzia Bogler** **Responsável pela Ouvidoria**	**Fernanda Luiza Dassoler Fassbinder** **Responsável pela Ouvidoria**

São Miguel da Boa Vista/SC, 02 de janeiro de 2026.

Vanderlei Bonaldo
Prefeito Municipal