



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE SUL BRASIL, SC

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2021

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Sul Brasil/SC, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 116/2018 e 188/2019 e em cumprimento às suas atribuições apresenta a seguir o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria 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, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria, no endereço eletrônico: [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(cgu.gov.br\)](https://www.fala.br)

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2021

As formas de manifestação são as seguintes:

Acesso à Informação: solicitação de acesso a alguma informação pública;

Elogio: demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Simplifique: sugestão de simplificação dos serviços prestados ou das exigências para prestação do serviço;



Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

Denúncias: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

Reclamações: demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços;

Comunicação: apresentação de algum fato ocorrido nas dependências dos órgãos públicos ou sobre os serviços públicos prestados pela administração pública municipal;

Solicitação: pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

Em 2021, foram recebidas somente manifestações de reclamação a respeito do pagamento do Auxílio Emergencial, advindas de usuários de outros Estados. Manifestações estas que não estavam ao alcance desta ouvidoria resolver e que foram encaminhadas aos órgãos competentes para apuração.

As manifestações foram encaminhadas em um prazo médio de 10 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.

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações com maior recorrência foram reclamações sobre o Auxílio Emergencial enviados por usuários de outros Estados.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Todas encaminhadas aos órgãos competentes para apuração e assim que identificado a quem ou quem se refere as manifestações, 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 à 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 116/2018 e 188/2019, procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações. Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos tramites da Lei Federal nº 13.460/2017, no Município de Sul Brasil - SC, alcançou 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.

Sul Brasil, 06 de janeiro de 2022.

Caroline Gemelli
Agente de Controle Interno
Ouvidora Geral do Poder Executivo
de Sul Brasil/SC