RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA
EXERCICIO DE 2024

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Peritiba/SC, nos termos da Lei n.º 13.460/2017, regulamentado pelo Decreto Municipal n.º115/2019, apresenta **Relatório de Gestão** referente às atividades realizadas no exercício de 2024 em cumprimento a suas atribuições.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria funciona junto a Controladoria Geral do Município, como canal de comunicação direta entre sociedade e a Administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal, 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 de Ouvidoria da Controladoria Geral da União, **Fala.BR** plataforma integrada de ouvidoria (https://falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx), e no endereço eletrônico ouvidoria@peritiba.sc.gov.br, pelo telefone 49-3453-1122, presencial junto a Secretaria de Administração e Finanças, no endereço Rua Frei Bonifácio, 63, centro, Peritiba-SC.

SIC – (Serviço de Informação ao Cidadão): Eletrônico e físico no mesmo endereço da ouvidoria acima.

DO NUMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2024

Em 2024, foram recebidas 377(trezentos e setenta e sete) manifestações sendo classificadas como:

Solicitação: 04

Denúncia: 03

Comunicação: 370

As manifestações foram respondidas. A capacidade de absorção da ouvidoria está atendendo o quantitativo de manifestações recebidas.

DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações se referiram a assuntos de acesso de informação, agente público, assédio moral, assistência á criança e ao adolescente, assistência a pessoa com deficiência, assistência ao idoso, atendimento, cidadania, conduta ética, assistência social, direitos humanos, educação básica, emprego, esporte comunitário, habitação urbana, frequência de servidores, habitação urbana, serviços públicos, e outros assuntos da administração.

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Houveram algumas manifestações recorrentes, as mesmas foram encaminhadas ao departamento jurídico para providências, a grande maioria foram todas foram acompanhadas e sanadas.

DAS PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

A administração trata com a devida atenção cada manifestação recebida, sempre levando em conta sua relevância, solicitando aos envolvidos nas manifestações as informações necessárias, bem como, tomando as providencias punitivas quando constatadas as falhas. Entende que o Sistema de Ouvidoria é ferramenta importante e indispensável para o aperfeiçoamento das atividades da Administração Pública, pois é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração.

Entretanto, no tipo "comunicação" o cidadão só receberá resposta sobre as providencias adotadas se informar na própria manifestação algum endereço para recebimento da resposta (e-mail por exemplo), caso contrário, se quiser saber sobre as providencias tomadas acerca da denúncia ou reclamação apresentada, terá que fazer nova solicitação com pedido de informação.

Em que pese haver as hipóteses para inserir os dados nas manifestações com restrição de dados e sem restrição de dados, a maioria opta por seguir a manifestação sem inserir dado algum, o que fica caracterizado como denúncia anônima e, por consequência não recebem a resposta.

As comunicações foram encaminhadas as Secretarias competentes e os assuntos abordados nas comunicações, foram solucionados ou explicados ao usuário. Todas as manifestações possuem registro no sistema com resposta e orientações.

É o relatório. Ficamos a disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Entre os dias 17 de dezembro de 2024 e 20 de janeiro de 2025, foi realizada a Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos, conforme determina a Lei nº 13.460/2017.

A pesquisa foi conduzida por meio de caixas lacradas colocadas nas diversas Secretarias Municipais, contendo o questionário impresso para preenchimento presencial. Além disso, foi disponibilizado um link para participação online, acessível pelo site do Município:

https://peritiba.sc.gov.br/pesquisa-de-satisfacao-e-ouv-lei-no-13-460/

A partir das respostas coletadas, foi elaborado um relatório final, que já está disponível para consulta no mesmo endereço eletrônico acima.

Agradecemos a todos os cidadãos que participaram, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos municipais

PERITIBA-SC., em 06 de maio de 2025.

ADRIANA BOLL
Auditora de Controle Interno

Através da participação do cidadão, a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas e propor o aprimoramento de serviços prestados!

Fala.BR - Peritiba/SC

