

## RELATÓRIO OUVIDORIA - MANIFESTAÇÕES 2019

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Peritiba/SC, nos termos da Lei n.º 13.460/2017, regulamentado pelo Decreto Municipal n.º 115/2019, apresenta **Relatório de Gestão** referente às atividades realizadas no exercício de 2019 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, e no endereço eletrônico do site institucional do Município:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/SC/peritiba/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Eventuais manifestações recebidas por e-mail: [ouvidoria@peritiba.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@peritiba.sc.gov.br), escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico **Fala.BR** para tramitação eletrônica.

### **DO NUMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2019**

Em 2019, foram recebidas 44(quarenta e quatro) manifestações sendo classificadas como:

Elogios: 02

Denúncias: 01

Reclamações: 00

Sugestões: 00

Solicitação: 05

Comunicação: 36

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 20 dias.

### **DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES**

As manifestações se referiram a assuntos sobre transportes, auxílios, remédios da secretaria de saúde, sobre aquisição de livros na secretaria de educação, cargos em comissão e outros assuntos da administração.

### **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 denúncias 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.

02/02 pg

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 denuncia anônima e, por consequência não recebem a resposta.

Depreende-se que todas as manifestações recebidas tiveram tratamento por parte da Ouvidoria e dos setores envolvidos, porém, algumas ainda estão pendentes pois não recebemos o retorno como as descritas aguardando resposta acima.

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

PERITIBA-SC., em 26 de Agosto de 2020.

---

**Adriana Boll**  
Ouvidoria  
Município de Peritiba/SC



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

[Fala.BR - Peritiba/SC](https://www.peritiba.sc.gov.br/sistema.ouvidorias.gov.br)

