



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2021

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 2021 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 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.

DO NUMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2019

Em 2021, foram recebidas 48(quarenta e oito) manifestações sendo classificadas como:

Denúncias: 04

Reclamações: 02

Solicitação: 03

Comunicação: 39



Estado de Santa Catarina MUNICÍPIO DE PERITIBA

Sistema de Controle Interno

02/02 pg

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 conduta de servidores municipais, uso das redes sociais, assuntos educacionais, da área assistencial, saúde e outros assuntos da administração.

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Houveram algumas manifestações recorrentes, no entanto 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 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.

PERITIBA-SC., em 28 de fevereiro de 2022.

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

