



## **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

### **EXERCÍCIO DE 2022**

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 2022 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](mailto: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 2022**

Em 2022, foram recebidas 24(vinte e quatro) manifestações sendo classificadas como:

Solicitação: 02

Comunicação: 22

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, conduta docente, assistência social, criança e adolescente, agricultura, licitações 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 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.

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

PERITIBA-SC., em 28 de fevereiro de 2023.

**ADRIANA BOLL**

Auditadora 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**

