



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2019

I. Apresentação

1. A partir da entrada em vigor da Lei nº 13.460/2017, a elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria passou a ter caráter obrigatório, o qual deverá ser elaborado anualmente, pela unidade de ouvidoria da administração pública municipal.

2. Conforme o item III do art. 25 da Lei nº 13.460/2017, a data de início de vigência para os municípios com menos de cem mil habitantes é 17 de junho de 2019.

3. Conforme artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, o relatório de gestão de ouvidoria deverá conter, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

4. Com base no mencionado normativo, esta Ouvidoria Municipal apresenta seu Relatório de Gestão, referente ao exercício de 2019, tornando públicas as informações decorrentes de sua atividade, bem como a análise das manifestações relacionadas às competências dos órgãos integrantes da Administração Municipal.

5. Por fim, cumpre ressaltar que o foco desta Ouvidoria, neste primeiro ano, foi a divulgação dos serviços da Ouvidoria Municipal, buscar capacitação para desempenhar um bom atendimento ao usuário dos serviços públicos e sensibilizar os gestores para a necessidade de melhorar a prestação dos serviços públicos.

II. Introdução

6. O Sistema de Ouvidoria Municipal integra as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração direta e indireta do Município.

7. O art. 5º do Decreto nº 581, de 3 de maio de 2019, listou as seguintes competências à Ouvidoria:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2019

III - exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o § 2º do art. 14 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para a formulação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

V - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

VI - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

IX - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no § 1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

8. Baseada nessas competências, a Ouvidoria Municipal procura exercer papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e a Administração Pública Municipal, agindo com presteza, compromisso e imparcialidade no processamento das manifestações recebidas, de forma a contribuir para o exercício da cidadania e aprimoramento das políticas e serviços públicos prestados à sociedade. Está, portanto, comprometida com o atendimento às necessidades apresentadas pelos usuários de serviços públicos.

9. Mesmo antes da publicação do Decreto nº 581, de 3 de maio de 2019, a Ouvidoria Municipal já havia aderido ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), desenvolvido pela CGU, sendo atualmente denominado de sistema Fala.BR.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE OURO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2019

III) Estrutura

10. A Ouvidoria Municipal tem alinhado suas atividades à legislação nacional vigente, através da Lei 13.460/2017 e em consonância com as orientações da CGU. O normativo interno que estabeleceu procedimentos para implantação da Ouvidoria Municipal é o Decreto 581/2019.

11. A Ouvidoria Municipal é unidade vinculada ao Gabinete do Prefeito, com hierarquia de primeiro escalão.

12. A Função de Ouvidor Municipal ficou atribuída ao Responsável pelo Controle Interno, que responderá cumulativamente. Com isso, a Ouvidoria Municipal é composta por um único servidor.

13. No exercício de 2019, foi realizada uma única capacitação:

- Curso Atendimento em Ouvidoria (CGU/SC) – 20 horas.



IV) Divulgação

14. A divulgação da Ouvidoria Municipal foi feita inicialmente no âmbito interno da Administração Pública, através de reunião com os Gestores Municipais, fazendo uma explanação do funcionamento e finalidade da ouvidoria. Na data de 15/05/2019 disponibilizamos o banner  no SITE do município: www.ouro.sc.gov.br para acesso ao sistema de Ouvidoria da CGU. Na data de 28/10/2019, disponibilizamos no SITE, em local de maior destaque no SITE, o seguinte banner:



Na data de 23/10/2019 efetuamos divulgação da Ouvidoria Municipal concedendo entrevista para o Programa: Jornal do Meio-Dia da Rádio Capinzal AM 1540KHZ, explicando para os ouvintes principalmente a respeito das formas de acesso à Ouvidoria Municipal.

Na data de 29/10/2019 efetuamos divulgação da Ouvidoria Municipal, de forma presencial, junto a Escola de Educação Básica Prefeito Silvio Santos, sendo que palestramos para os jovens das séries do Ensino Fundamental e Ensino Médio, nos



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2019

períodos matutino e vespertino, explanando a respeito da ouvidoria municipal, carta de serviços e a importância do controle social.

V. Análise das manifestações

15. No e-OUV, qualquer pessoa física ou jurídica pode apresentar manifestação à Ouvidoria Municipal, assim como os Agentes Públicos lotados na Administração Pública Municipal.

16. Até 31 de dezembro de 2019, foram recebidas 02 manifestações pela Ouvidoria Municipal, cujas respostas foram fornecidas pela própria Ouvidoria Municipal.

17. Quanto aos tipos de manifestações tratadas pela Ouvidoria Municipal, 1 foi elogio e 1 foi Denúncia. Consultando o sistema Painel Resolveu, da Controladoria Geral da União, através do link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, a manifestação de denúncia é apresentada como Comunicação, pois trata-se de denúncia anônima. Em nosso relatório, para fins de dado estatístico, estamos considerando manifestação do tipo denúncia, conforme demonstração abaixo:

18. Quanto às providências adotadas pela administração, conforme estabelece o inciso IV do art. 15 da Lei nº 13.460/2017, em relação à manifestação de denúncia, relatamos que foram tomadas medidas cabíveis pelo setor de vigilância sanitária, sendo que a comprovação está documentada e arquivada na Ouvidoria Municipal.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	0 (0,0%)
	SOLICITAÇÃO	0 (0,0%)
	DENÚNCIA	0 (0,0%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	1 (50,0%)
	COMUNICAÇÃO	1 (50,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE OURO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2019

TEMPO MÉDIO DAS REPOSTAS



VI. Conclusão

18. Diante do exposto, concluímos que no exercício de 2019 as atividades da ouvidoria foram no sentido de normatização, implantação, capacitação e divulgação dos meios de acesso para os usuários dos serviços públicos.

OURO – SC, 06 DE JANEIRO DE 2020.

Gilson Leonardo Spadini
Responsável pelo Controle Interno/Ouvidor
Portaria 245/2019 de 08/07/2019