RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

ANO 2018

1. Legislação Aplicável

Lei nº 13.460/2017

Decreto Municipal nº 76/2019

2. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria Municipal foi implantada em fevereiro/2018, através do Portal E-Ouv do governo federal, ato público e notório, conforme notícias em anexo divulgadas no Site Oficial do Município.

Em 2019, por meio do Decreto 76, foi regulamentado no Município de Irani a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública, dentre eles, a atuação da Ouvidoria Municipal.

A atuação da Ouvidoria Municipal está baseada no atendimento às manifestações da população registradas pelo próprio usuário no endereço eletrônico ou em atendimento a manifestação pessoal ou via telefone do usuário e cadastrada pelo próprio responsável pela no sistema.

O objetivo é agir de forma íntegra, recebendo e gerenciando os pedidos de informações para garantir a prestação do serviço público municipal com qualidade.

3. Do atendimento ao Usuário

3.1 O usuário pode registrar suas manifestações:

a) via internet, no canal E-Ouv no site oficial do Município de Irani;

b) Pessoalmente junto a representante da Ouvidoria Municipal que realiza o cadastro da manifestação no sistema E-Ouv junto ao usuário ou realiza o encaminhamento diretamente ao setor responsável por realizar a diligência necessária para a solução da demanda comunicada (Ex: Secretaria específica);

c) Via telefone, em que a representante da Ouvidoria faz o encaminhamento do usuário ao setor responsável por realizar a diligência necessária para a solução da demanda comunicada;

d) Via e-mail, alguns usuários resgistram suas solicitações formal ou informalmente através de e-mail, no endereço eletrônico: prefeitura@irani.sc.gov.br, em

que pese esteja disponível também o e-mail ouvidoria@irani.sc.gov.br, os usuários, até o momento, não registraram diligências para esse endereço.

3.2 Com a comunicação de Denúncia, Reclamação, Sugestão, Elogio ou Solicitação, será verificado se é caso de atuação da Ouvidoria.

Todas as manifestações são solucionadas. O procedimento adotado consiste em comunicar e encaminhar para o setor responsável comunicação interna ou pedido de informações para que preste esclarecimentos, e comunique as medidas adotadas para a solução do fato.

Além da Secretaria ou setor responsável, se for caso de atuação do Controle Interno, este também é comunicado para adotar providências.

Após, as informações são repassadas ao usuário, finalizando o atendimento no sistema E-Ouv.

Se o contato for pessoal, por telefone ou por e-mail, em que não haja cadastro no sistema E-Ouv, o usuário é comunicado através de e-mail ou ligação telefônica.

4. **Análise das Demandas Recebidas**

No ano de 2018, foram registradas no sistema E-Ouv do Município de Irani:

4 – Comunicações;

1 – Elogio;

2 – Solicitações.

Todas as demandas registradas foram concluídas dentro do prazo previsto na legislação federal e municipal sobre o acesso a informação.

Das demandas cadastradas, 28,56% foram testes, devido o ano inicial do sistema, para garantir o funcionamento adequado a Controladora Interna e a responsável pela Ouvidoria realizaram testes para verificar o registro e a forma adequada de atendimento.

O restante, 14,28% estavam relacionados a Educação; 14,28% a Saúde; 14,28% a fiscalização; 14,28% ao setor de Compras; 14,28% ao setor de obras.

5. Conclusão

Diante das informações relatadas, demonstra-se que a Ouvidoria Municipal em seu primeiro ano de atuação, exercício de 2018, registrou baixo número de manifestações, porém, todas foram solucionadas dentro do prazo legal especificado.

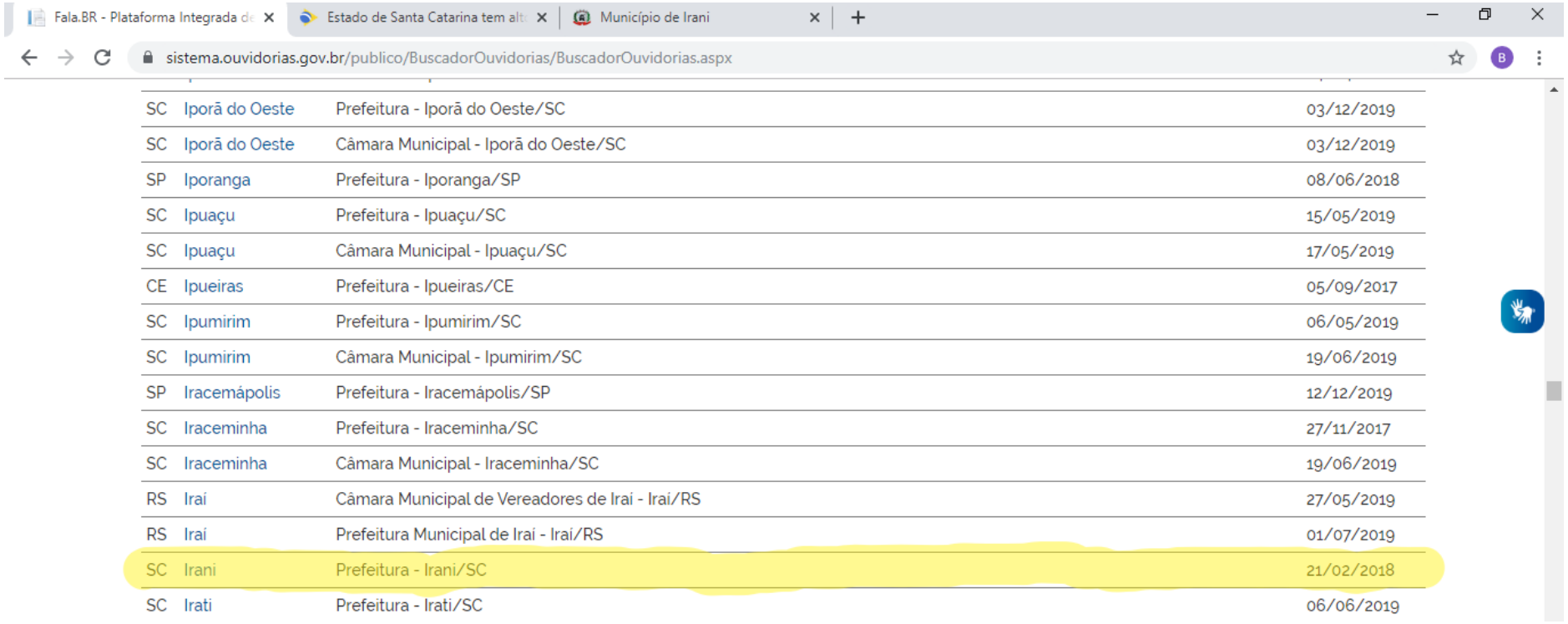
A baixa procura pelo serviço, possivelmente deu-se pela adaptação da população a um novo canal de atendimento e também porque ainda se tem o hábito de realizar diligências pessoalmente, tanto junto as secretarias ou setores relacionados ao serviço público solicitado, bem como as demandas atendidas junto ao Gabinete do Prefeito e do Vice-Prefeito Municipal.

Irani/SC, 13 de dezembro de 2019.

Bianca Dias Hunter
Responsável pela Ouvidoria Municipal

ANEXO ÚNICO

Data de Adesão do Sistema E-Ouv



Fala.BR - Plataforma Integrada de | Estado de Santa Catarina tem alt | Município de Irani

sistema.ouvidorias.gov.br/publico/BuscadorOuvidorias/BuscadorOuvidorias.aspx

SC	Iporã do Oeste	Prefeitura - Iporã do Oeste/SC	03/12/2019
SC	Iporã do Oeste	Câmara Municipal - Iporã do Oeste/SC	03/12/2019
SP	Iporanga	Prefeitura - Iporanga/SP	08/06/2018
SC	Ipuaçu	Prefeitura - Ipuaçu/SC	15/05/2019
SC	Ipuaçu	Câmara Municipal - Ipuaçu/SC	17/05/2019
CE	Ipueiras	Prefeitura - Ipueiras/CE	05/09/2017
SC	Ipumirim	Prefeitura - Ipumirim/SC	06/05/2019
SC	Ipumirim	Câmara Municipal - Ipumirim/SC	19/06/2019
SP	Iracemápolis	Prefeitura - Iracemápolis/SP	12/12/2019
SC	Iraceminha	Prefeitura - Iraceminha/SC	27/11/2017
SC	Iraceminha	Câmara Municipal - Iraceminha/SC	19/06/2019
RS	Iraí	Câmara Municipal de Vereadores de Iraí - Iraí/RS	27/05/2019
RS	Iraí	Prefeitura Municipal de Iraí - Iraí/RS	01/07/2019
SC	Irani	Prefeitura - Irani/SC	21/02/2018
SC	Irati	Prefeitura - Irati/SC	06/06/2019

Ouvidoria: a voz do cida
https://www.irani.sc.gov.br/noticias/index/ver/codMapaItem/6801/codNoticia/493344

#Administração, Irani

Ouvidoria: a voz do cidadão Iraniense

Publicado em 30/05/2018 às 13:16 - Atualizado em 30/05/2018 às 13:24



Município de Irani

Ouvidoria: a voz do cidadão Iraniense

Por telefone, internet ou presencialmente, a pessoa pode registrar sua manifestação com a garantia de que terá retorno da comunicação

Dúvidas, reclamações, sugestões, críticas e elogios. Para saber o que pensa o cidadão, o Governo Municipal de Irani dispõe de um canal exclusivo de comunicação entre os cidadãos e o Município. É a ouvidoria do Município. Com o propósito de ser um agente promotor de mudanças que, de um lado, auxilia na flexibilização da gestão pública, e de outro garante os direitos do cidadão, a pessoa pode por telefone, internet ou presencialmente registrar sua manifestação com a garantia de que terá retorno da comunicação.

Implantada no município desde o início de 2018, a Ouvidoria tem a principal função de se consolidar como um instrumento a serviço da democracia. “Um dos propósitos da Ouvidoria é buscar soluções para a demanda dos cidadãos, não individualmente, mas coletivamente, oferecendo informações gerenciais e sugestões à Administração de forma a aprimorar a prestação de determinado serviço, contribuindo assim na formulação de políticas públicas”, explicou a Responsável pela Ouvidora Municipal, Bianca Dias Hunter.

É disponibilizado ao cidadão cinco tópicos de atendimento: denúncia, elogio, pedido de informações, reclamação, sugestão e solicitações diversas. O cidadão Iraniense já pode acessar o serviço, inclusive de forma anônima, pela internet ou telefone, e caso queira poderá fazer seu pedido pessoalmente.

“Esse serviço tende a se tornar um porta-voz do cidadão na Administração. Percebe-se então que o papel da Ouvidoria vai muito além do atendimento ao cidadão, sua função fundamental está na busca de soluções coletivas”, destacou Bianca.

Na sede da Prefeitura o horário de atendimento ao público é das 7:30h às 11:30h e das 13:00 às 17h, ou através do telefone 3432-3217. E também pelo site www.irani.sc.gov.br

O link Ouvidoria fica na página inicial do site da prefeitura para facilitar o acesso ao cidadão

POR PTB2 14:47 12/12/2019

Ouvidoria é o novo can
https://www.irani.sc.gov.br/noticias/index/ver/codMapaItem/6801/codNoticia/471930

Ouvidoria é o novo canal de comunicação entre Prefeitura e população

Publicado em 07/03/2018 às 09:17 - Atualizado em 07/03/2018 às 09:17



Município de Irani

Ouvidoria é o novo canal de comunicação entre Prefeitura e população

Visando dar maiores condições, através de mecanismos que possibilite a população fazer suas reivindicações e reclamações quanto aos serviços executados pela administração municipal, o Governo de Irani criou a Ouvidoria. Dessa forma, todo o trabalho do governo municipal, estará permanente passando pela avaliação da sociedade.

Nesta quarta-feira (07) a prefeitura disponibilizou em seu portal, o link para página da ouvidoria, assim passa a ser um espaço, onde o cidadão poderá manifestar suas críticas e sugestões ao governo municipal e/ou órgãos relacionados e ainda realizar alguma reclamação acerca de algum serviço. Neste caso, o ouvidor assume um papel de mediador entre o cidadão e a instituição, a fim de juntos buscarem a solução para o problema encontrado sem que haja danos para ambas às partes.

A ouvidoria Municipal é uma ferramenta que atuará com ética sem formulação de juízo de valor na interlocução da Prefeitura Municipal de Irani com a sociedade, para consolidação de uma gestão participativa destinada ao aperfeiçoamento da cidadania.

Veio para ofertar aos munícipes a oportunidade de externar suas manifestações de agravo ou endosso à qualidade da prestação dos serviços públicos prestados pelas Unidades da Administração Pública Municipal, direta ou Indireta, de respeito à justiça, à legalidade dos atos praticados pela gestão e a valorização da participação popular no processo.

Para o prefeito Sivio Antonio Lemos das Neves, a criação da ouvidoria, é um grande marco na democracia do município. Através da ouvidoria, por meio das manifestações da sociedade, podemos melhorar a qualidade do atendimento do serviço oferecido pelas secretarias e órgãos do município de forma que a população possa sentir-se satisfeita, bem como ter suas necessidades atendidas, com isso quem sai ganhando é a população que poderá nos ajudar a desenvolvermos um município melhor para todos, conclui o prefeito.

Para ter acesso a página da Ouvidoria o cidadão deve acessar site da prefeitura no endereço www.irani.sc.gov.br , ir no link Ouvidoria e em seguida escolher a opção desejada e enviar sua

Mensagem. Depois de lida a mensagem pelo responsável será enviada a resposta do assunto solicitado.

POR PTB2 14:50 12/12/2019