RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

ANO 2019

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 2019, foram registradas no sistema E-Ouv do Município de Irani, o total de 18 manifestações com o seguintes assuntos:

3 – Denúncia/Informações Saúde;
7 – Denúncia/Informações Educação, Cultura e Esportes;
2 – Informações Obras particular;
1 – Informações Telecomunicações;
1 – Denúncia/Informação Vigilância Sanitária;
3 – Denúncia Infância e Juventude;
1 – Denúncia Atendimento Secretaria de Obras.

Todas as demandas registradas foram concluídas, apenas uma manifestação cadastrada em dezembro/2019 foi concluída em janeiro do ano seguinte.

5**. Conclusão**

Diante das informações relatadas, demonstra-se que a Ouvidoria Municipal em seu segundo ano de atuação, exercício de 2019, registrou um número maior de solicitações cadastradas se comparado ao ano de 2018. O que sinaliza que a população está aderindo a esse canal de comunicação com o Poder Público.

Ainda permanece 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, 31 de agosto de 2020.

Bianca Dias Hunter
Responsável pela Ouvidoria Municipal

ANEXO I

Número	Órgão Destinatário	Assunto	Serviço Não Federal	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
00806.2019.000001-89	Prefeitura - Irani/SC			Comunicação		13/02/2019		Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000002-60	Prefeitura - Irani/SC	Outros em Educação		Comunicação		26/02/2019		Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000003-40	Prefeitura - Irani/SC	Outros em Economia e Finanças		Comunicação		07/03/2019		Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000004-21	Prefeitura - Irani/SC	Outros em Educação		Comunicação		25/03/2019		Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000005-02	Prefeitura - Irani/SC			Comunicação		30/03/2019		Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000006-93	Prefeitura - Irani/SC			Comunicação		30/03/2019		Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000007-74	Prefeitura - Irani/SC	Telecomunicações		Comunicação		17/04/2019		Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000008-55	Prefeitura - Irani/SC	Outros em Educação		Denúncia	-	11/06/2019	11/07/2019	Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000009-36	Prefeitura - Irani/SC	Fiscalização do Estado		Comunicação		01/07/2019		Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000010-70	Prefeitura - Irani/SC	Outros em Saneamento		Denúncia	-	31/07/2019	30/08/2019	Concluída	Bianca Dias Hunter

Pág. << < 1 de 2 > >> Qtd. Registros por Página: Ok Total de registros: 18

Número	Órgão Destinatário	Assunto	Serviço Não Federal	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
00806.2019.000011-50	Prefeitura - Irani/SC	Outros em Saúde		Comunicação		12/08/2019		Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000012-31	Prefeitura - Irani/SC	Atendimento		Comunicação		27/09/2019		Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000013-12	Prefeitura - Irani/SC	Assistência à Criança e ao Adolescente		Comunicação		10/10/2019		Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000014-01	Prefeitura - Irani/SC	Assistência à Criança e ao Adolescente		Comunicação		31/10/2019		Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000015-84	Prefeitura - Irani/SC	Assistência à Criança e ao Adolescente		Comunicação		06/11/2019		Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000016-65	Prefeitura - Irani/SC	Outros em Educação		Solicitação	ea.zenaro@bol.com.br	08/11/2019	10/12/2019	Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000017-46	Prefeitura - Irani/SC	Atendimento Básico		Reclamação		28/11/2019	30/12/2019	Concluída	Bianca Dias Hunter
00806.2019.000018-27	Prefeitura - Irani/SC	Outros em Saúde		Denúncia	-	20/12/2019	21/01/2020	Concluída	Bianca Dias Hunter

Pág. << < 2 de 2 > >> Qtd. Registros por Página: Ok Total de registros: 18