



Estado de Santa Catarina  
Governo Municipal de Irani  
Berço do Contestado



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA**  
**MUNICIPAL**  
**ANO 2023**



## **1. Legislação Aplicável**

Lei nº 13.460/2017

Decreto Municipal nº 76/2019

## **2. Atuação da Ouvidoria/Histórico**

A Ouvidoria Municipal foi implantada em fevereiro/2018, através do Portal E-Ouv do governo federal, ato público e notório conforme notícias publicadas 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.

Na data de 10 de maio de 2021 através do decreto nº104 o Município nomeou a ouvidora municipal a servidora Denise Regina Salvador Maziero , servidora efetiva do Município.

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 podem registrar suas solicitações formal ou informalmente através de e-mail, no endereço eletrônico ou através e-mail



ouvidoria@irani.sc.gov.br, salientamos os usuários, até o momento, não registraram diligências para esse endereço.

Todas as manifestações são encaminhadas aos setores quando mencionados. 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.

#### **4. Análise das Demandas Recebidas**

No ano de 2023, foram registradas no sistema E-Ouv do Município de Irani, o total de 23 manifestações com o seguintes assuntos:

- => Denúncia para averiguação vigilância sanitária(saúde)
- => Denúncia de servidores no cumprimento das atribuições do seu cargo;
- => Questionamentos sobre atuação médica;
- => Comunicação sobre contratos transporte escolar;
- => Solicitação serviços em vias públicas ;
- => Solicitação de empresa fornecedora para o município;
- =>Questionamentos sobre atuação dos servidores em educação;
- => Denúncia de servidores Municipais;
- => Denúncia problemas em vias públicas.

Foram emitidas comunicações internas, as secretarias e servidores mencionados nas denúncias e manifestações.

As denúncias foram realizadas como de foram anônima na maioria das vezes. A Ouvidoria sempre garantiu o sigilo das solicitações e é muito importante que mantenha o sigilo sobre os denunciantes..

As denúncias foram comunicadas aos setores responsáveis solicitando as soluções de acordo com o solicitado e os setores após os comunicados oficializaram a ouvidoria qual a solução.

Algumas manifestações não foram atendidas tanto pelas secretarias quanto aos responsáveis.



#### **4. Relatório Final**

Neste ano de 2023 tivemos uma participação bem maior que o ano anterior , muitas manifestações visualizou-se que já estavam sendo atendidas.

Verificou-se que várias manifestações tratavam de problemas interno entre as secretarias.

Percebemos que ainda permanece o hábito realizar diligências pessoalmente, tanto junto as secretarias ou setores relacionados ao serviço público solicitado, bem como as demandas atendidas junto ao Gabinete do Prefeito .

Irani/SC, 20 de dezembro de 2023.

**Denise Regina Salvador Maziero**

Responsável pela Ouvidoria Municipal