



**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA
MUNICIPAL DE IÇARA /SC**

EXERCÍCIO 2021

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Município de Içara está regulamentada pela Lei (municipal) nº 4.391/2019, tornando públicas as informações decorrentes de suas atividades no âmbito da Administração Municipal. O Órgão apresenta Relatório de Gestão, referente ao exercício de 2021.

2. INTRODUÇÃO

O presente relatório irá demonstrar as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Içara /SC, da data de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

3. MISSÃO DA OUVIDORIA

A missão da Ouvidoria Geral do município de Içara é de realizar atendimento para que os setores envolvidos respondam às demandas. Desta forma, criando um canal de comunicação eficaz entre a administração e o cidadão, atuando com elevado padrão ético e de qualidade no atendimento às manifestações dos usuários.

4. VISÃO DA OUVIDORIA

Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos, na defesa do interesse social e do zelo na Administração Pública.

5. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral funciona junto a Prefeitura de Içara, em sala privativa, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

6. CANAIS DE ATENDIMENTO

São canais de atendimento da Ouvidoria Geral da Prefeitura de Içara/SC:

- Presencial: sito à Praça Pres. João Goulart, nº 120 - Centro, Içara - SC, 88820-000 (sala privativa da Ouvidoria Geral);
- Telefone: (48) 3431-3566;
- Whatsapp da Ouvidoria pelo fone:48 98865-9444;
- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br/E-Ouv, no link:
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/SC/I%C3%A7ara/Manifestacao/RegistrarManifestacao>
- E-mail: ouvidoria@icara.sc.gov.br
- Registo/solicitação (LAI), no link:
https://e-gov.betha.com.br/transparencia/01037-138/con_registropedidoinformacao.faces

7. O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

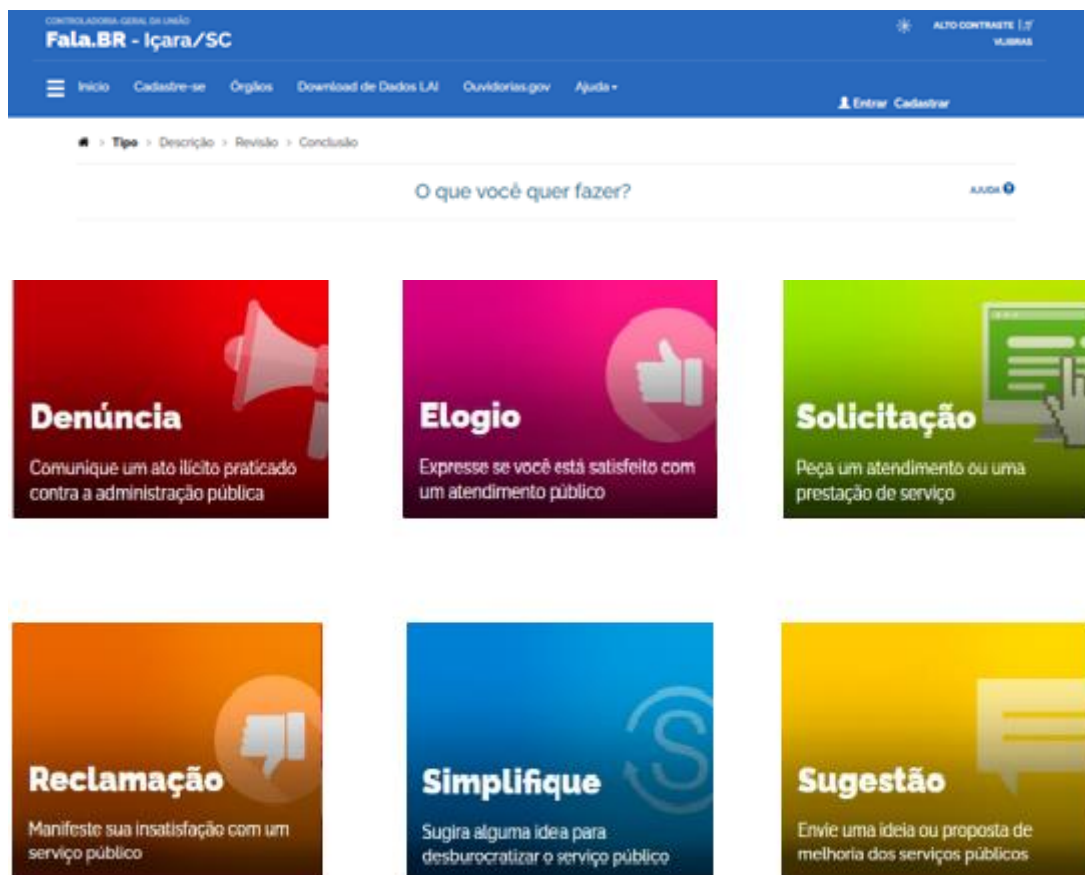
A manifestação é uma forma do cidadão expor à Ouvidoria seus anseios, angústias, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, auxiliando o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e melhoria dos serviços públicos.

Diante do conceito de manifestação, o cidadão poderá optar entre as categorias a qual delas atenderá a sua necessidade.

Dentre as categorias existem:

- **SIMPLIFIQUE:** Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrático, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique;
- **SUGESTÃO:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;
- **ELOGIO:** Demonstração, reconhecimento, satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **RECLAMAÇÃO:** Demonstração de insatisfação em relação às ações e serviços prestados pela prefeitura;

- **DENÚNCIA:** Comunicação que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgão ou entidade pública da Prefeitura.
- **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** Se o cidadão quer ter acesso à informação pública.



FONTE: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/SC/1%C3%A7ara/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

8. O QUE É UMA OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um canal para o cidadão manifestar-se apresentando sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre o cidadão e a Administração Pública (que são os órgãos,

entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal). A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

A Ouvidoria Geral do Município de Içara foi criada pela Lei (municipal) nº 4.391 de 21 de junho de 2019, sendo incorporada no Órgão Central do Sistema de Controle Interno, ela tem finalidade de receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3.º do artigo 37 da Constituição Federal. A Ouvidoria Geral é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

9. INDICADORES

O público atendido na ouvidoria refere-se aos cidadãos residentes no município de Içara, preocupados com o andamento dos processos governamentais e interessados em aperfeiçoar a gestão e melhorar os resultados obtidos no desenvolvimento da cidade.

Na Ouvidoria Geral do Município de Içara, no ano de 2021, aguardavam tratamento e respostas o número de 258 manifestações e 21 denúncias (dos anos de 2019 e 2020) esta demanda represada foi apreciada e respondida.

No ano de 2021, a Ouvidoria Geral do Município de Içara recebeu manifestações de cidadãos içarenses nos diversos assuntos relacionados aos serviços públicos. Porém, em buscas aos arquivos da Ouvidoria Geral não se localizou relatórios anuais anteriores (ano de 2019 e 2020) que pudessem subsidiar as informações aqui relacionadas.

DADOS DA OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA

PERÍODO DO REGISTRO

Data Inicial Data Final

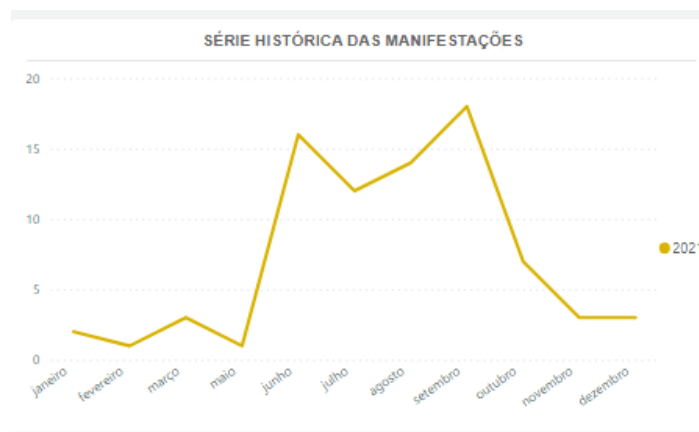
01/01/2021 31/12/2021



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	22 (30,6%)
	SOLICITAÇÃO	24 (33,3%)
	DENÚNCIA	7 (9,7%)
	SUGESTÃO	1 (1,4%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	18 (25,0%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> (Painel Resolveu)

10. CONCLUSÃO

Cada vez que o cidadão pode registrar uma demanda na Ouvidoria, seja ela de esfera Federal, Estadual ou Municipal, o mesmo está ajudando a Administração Pública para identificação de pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento da administração.

Qualquer pessoa física pode exercer o seu direito de manifestar-se diante de uma demanda, encaminhando a mesma à Ouvidoria. Por força da Lei (federal) nº 12.527/11 (Lei de Acesso à informação) e Lei (federal) nº13.460/2017(Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger as informações pessoais desses cidadãos, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que o cidadão autorize expressamente o acesso a estas informações particulares.

No ano de 2021 na Plataforma Fala BR ocorreram 80 registros na Ouvidoria da Prefeitura de Içara. Além desses atendimentos ocorreram 983 atendimentos de forma presencial, ligações telefônicas, whatsapp/aplicativo.

11. DO ENCAMINHAMENTO

O relatório de gestão segue:

I – Apreciado pela autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - Disponibilizado integralmente na internet.

IÇARA/ SC, 30 DE JANEIRO DE 2022.

ADRIANA COLLE

Ouvidora

(nomeada pela Portaria nº GP/0197/22 de 27/01/22)

ROSÂNGELA VIDAL TEIXEIRA

Diretora Geral

Órgão Central do Sistema de Controle Interno