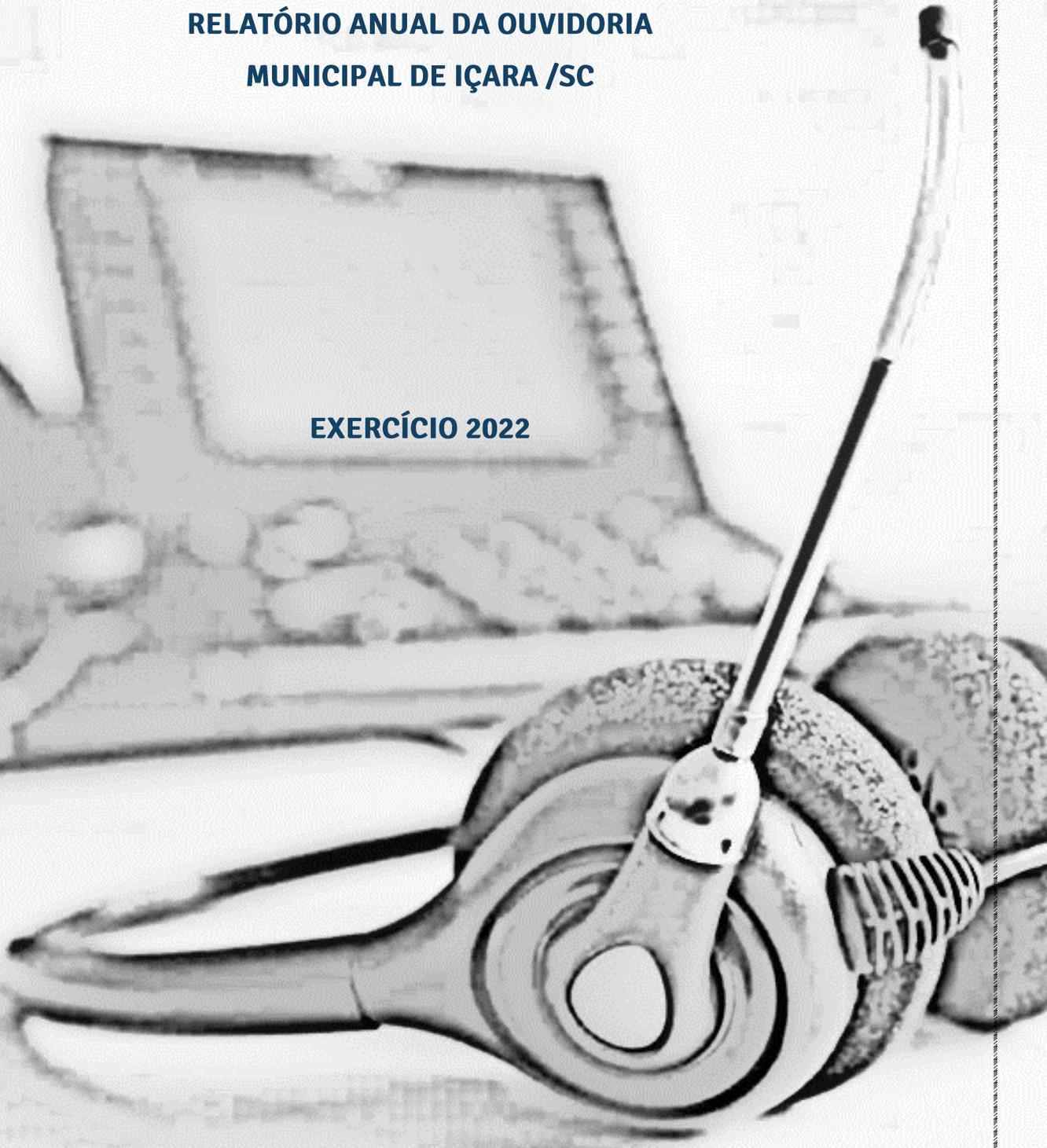




**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA  
MUNICIPAL DE IÇARA /SC**

**EXERCÍCIO 2022**



## **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 2022.

## **2. INTRODUÇÃO**

O presente relatório irá demonstrar as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Içara /SC, da data de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

## **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 solicitadas pelos cidadãos. Desta forma, criando um canal de comunicação eficaz entre a administração e o usuário com elevado padrão ético e de qualidade no atendimento.

## **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, atuando 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](mailto:ouvidoria@icara.sc.gov.br)
- Registo/solicitação (LAI), no link:  
[https://e-gov.betha.com.br/transparencia/01037-138/con\\_registropedidoinformacao.faces](https://e-gov.betha.com.br/transparencia/01037-138/con_registropedidoinformacao.faces)

## 7. O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

Uma manifestação de ouvidoria é uma forma do cidadão expor seus anseios, angústias, opiniões, satisfação com um

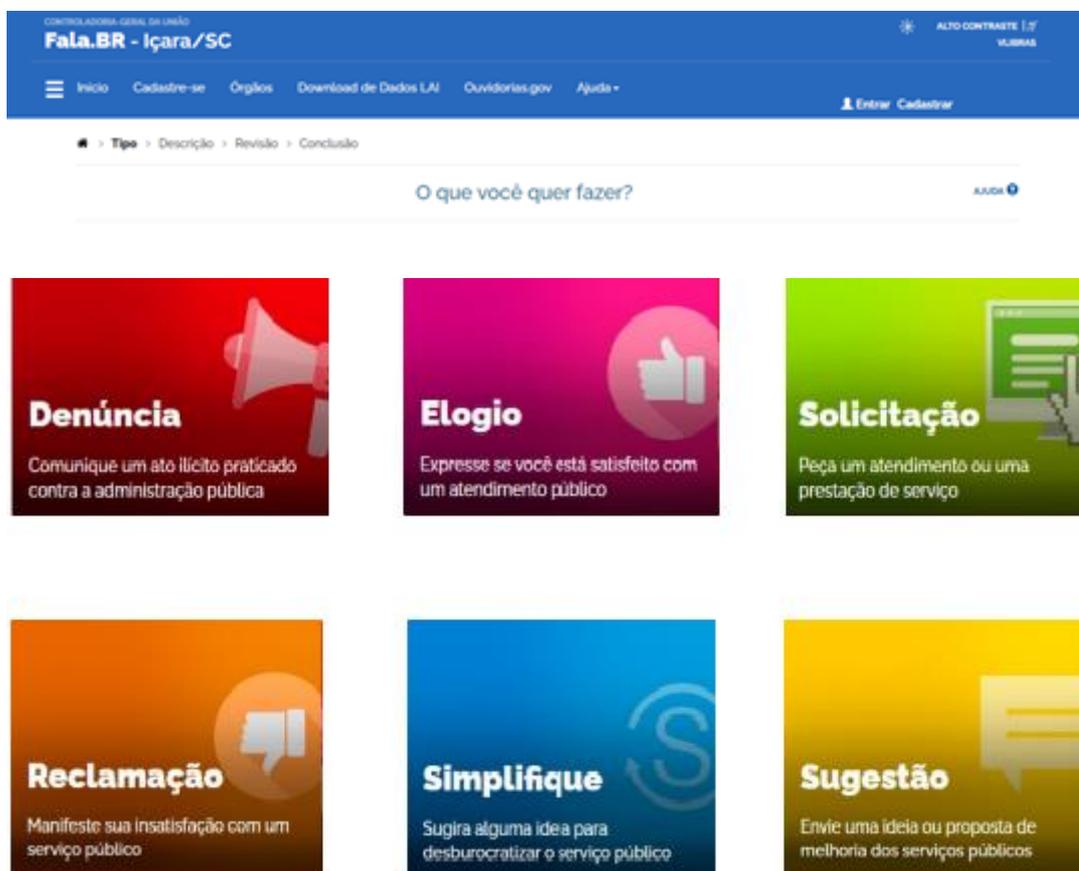
atendimento ou serviço recebido. Assim, auxiliando o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e melhoria dos serviços públicos.

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/I%3%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 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.

No ano de 2022, a Ouvidoria Geral do Município de Içara recebeu manifestações de cidadãos içarenses nos diversos assuntos relacionados aos serviços públicos.

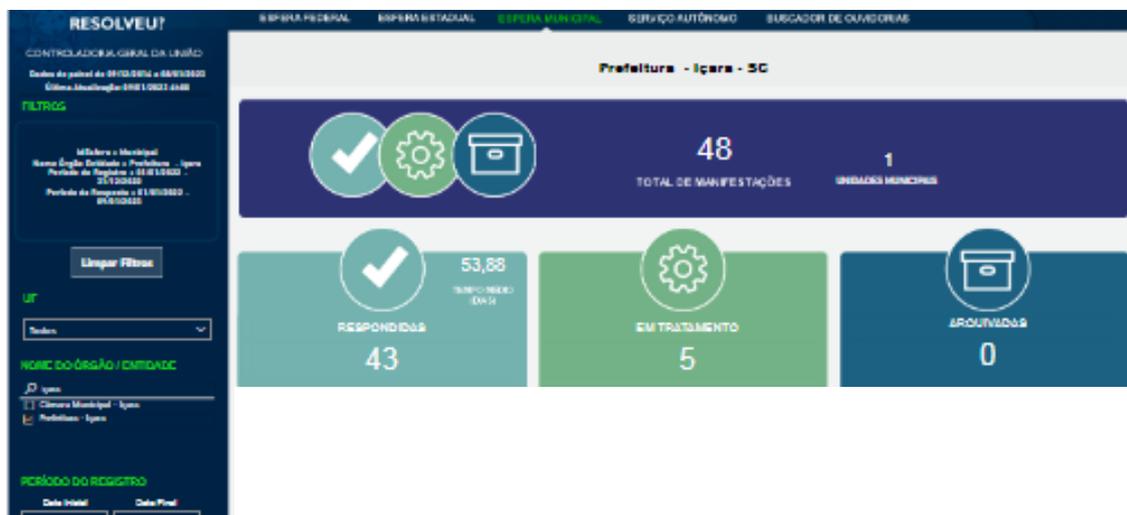
## DADOS DA OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA (período de 01/01/2022 à 31/12/2022)

**NOME DO ÓRGÃO / ENTIDADE**

**PERÍODO DO REGISTRO**

Data Inicial

Data Final



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

De acordo com a Lei (federal) nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 e Decreto (municipal) nº 116/2013 de 04 de julho de 2013, no período de 01/01/22 à 31/11/2022 ocorreram **16 solicitações** referente à LAI - Lei de Acesso a Informações. De acordo com os registros, as solicitações de informações foram respondidas aos interessados respeitando o limite de dados sensíveis.

**Município de Itapá - SP**  
**MUNICÍPIO MUNICIPAL DE ITAPÁ**  
 Informações sobre a entidade

Mapa do site | Manual de Navegação  
 Rosângela Vidal Teixeira | Consultas | Sair

Ax AC

**Acesso à Informação**

Cadastros

- Documentos
- IPA para upload
- Relacionamento de documentos
- Entidade
- Links para relação opcional
- Relações
- Contas públicas
- Saltos de acesso à informação
- Módulos de indelermanto de acesso à informação
- Perguntas frequentes
- Glossário

Permissões

- Usuários
- Consultas
- Contas públicas

Consultas

- Auditoria
- Chave de acesso
- Consulta por link
- Acesso à informação
- Gerenciamento de cargas
- Atualizações de consultas
- Acessos ao Transparência Pj
- Ir para
- Área do administrador
- Seleção de entidade
- Gerenciador de processos
- Gerenciador de agendamentos
- Liberação do sistema
- Notificações do Transparência Pj
- Migração para o Transparência Cloud

Fazer nova consulta

Solicitações de informação

Expandir todos | Imprimir

Protocolo	Solicitante	Data de abertura	Prazo de atendimento	Situação	
2022.0519.000076		27/12/2022 10:00	18/01/2023 10:00	Concluída	Detalhar
2022.0519.000076		22/12/2022 16:09	21/01/2023 16:09	Concluída	Detalhar
2022.0519.000077		07/12/2022 17:54	06/01/2023 17:54	Concluída	Detalhar
2022.0519.000076		29/11/2022 16:22	19/12/2022 16:22	Concluída	Detalhar
2022.0519.000076		15/11/2022 17:26	05/12/2022 17:26	Concluída	Detalhar
2022.0519.000074		02/11/2022 16:52	22/11/2022 16:52	Concluída	Detalhar
2022.0519.000073		26/10/2022 11:55	17/11/2022 11:55	Concluída	Detalhar
2022.0519.000072		24/10/2022 09:47	22/11/2022 09:47	Concluída	Detalhar
2022.0519.000071		20/10/2022 15:42	19/11/2022 15:42	Concluída	Detalhar
2022.0519.000070		27/09/2022 09:39	27/10/2022 09:39	Concluída	Detalhar
2022.0519.000069		26/09/2022 17:05	19/09/2022 17:05	Concluída	Detalhar
2022.0519.000068		08/04/2022 12:29	28/04/2022 12:29	Concluída	Detalhar
2022.0519.000067		05/04/2022 11:24	28/04/2022 11:24	Concluída	Detalhar
2022.0519.000066		28/03/2022 17:14	17/04/2022 17:14	Concluída	Detalhar
2022.0519.000065		19/03/2022 10:09	04/04/2022 10:09	Concluída	Detalhar
2022.0519.000064		08/03/2022 14:22	28/03/2022 14:22	Concluída	Detalhar
2022.0519.000063		08/03/2022 14:22	28/03/2022 14:22	Concluída	Detalhar

## CONCLUSÃO

Cada vez que o cidadão pode registrar uma demanda de ouvidoria, seja ela de esfera Federal, Estadual ou Municipal, na qual o mesmo está ajudando a Administração Pública na 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 2022 na Plataforma Fala BR ocorreram **48** registros na Ouvidoria da Prefeitura de Içara. Além desses atendimentos ocorreram **2.061** interações 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 2023.

**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