

Ouvidoria do Poder Executivo Municipal do Município de Presidente Castello Branco – SC

Relatório de Gestão: 001/2019

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal foi instituída no município de Presidente Castello Branco – SC, através da Lei nº 1.597/2012, de 24 de maio de 2012 e regulamentada através do Decreto nº D/4.397/2019, de 03 de dezembro de 2019, e é a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Conforme disposto no Decreto nº D/4.397/2019, os objetivos da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal são:

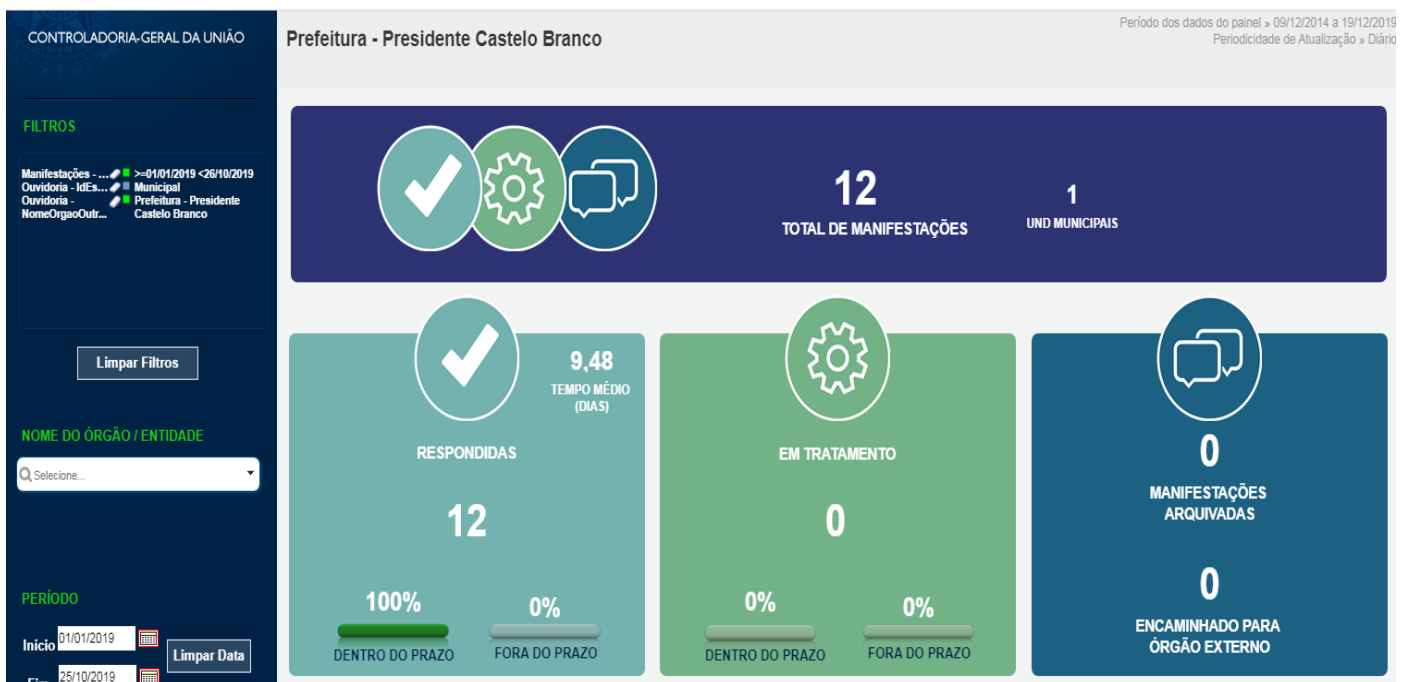
- I – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- II – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;
- III – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;
- IV – monitorar e avaliar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade nela fixados, e
- V – Expedir recomendações.

O cidadão castellense pode encontrar a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal através do sítio oficial do município ou diretamente no [link: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/SC/PresidenteCastelloBranco/Manifestacao/RegistrarManifestacao](https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/SC/PresidenteCastelloBranco/Manifestacao/RegistrarManifestacao), no qual poderá registrar suas manifestações em relação aos serviços municipais nas seguintes modalidades:

- a) reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;
- b) denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- c) elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

- d) sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- e) solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Os resultados da atuação da ouvidoria no âmbito municipal podem ser acompanhados através do “Painel Resolveu” da Controladoria Geral da União, como podemos observar no “print screen”, retirado do sítio eletrônico - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, abaixo apresentado:



Segundo dados do “Painel Resolveu” a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal recebeu no período de 01/01/2019 até 25/10/2019 (o painel não é atualizado em tempo real) doze manifestações do cidadão castellense, as quais foram todas respondidas dentro do prazo legal de 30 (trinta) dias, não constando nenhum arquivamento no período.



Das manifestações recebidas 06 (seis) foram reclamações, 04 (quatro) solicitações, 01 sugestão, e 01 comunicação (que é a manifestação realizada de forma anônima pelo cidadão).

Por vezes não é possível atender totalmente a demanda do cidadão, pois este se utiliza da ouvidoria para efetuar solicitação de serviço, que é encaminhada ao órgão competente.

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal é uma ferramenta existente para fortalecer os processos de transparência da administração municipal, com vistas a atender a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e possibilitar ao cidadão castellense um canal de participação na gestão municipal.

Presidente Castello Branco – SC, 26 de dezembro de 2019.