

**Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Presidente
Castello Branco – SC.**

Relatório de Gestão: 001/2020.

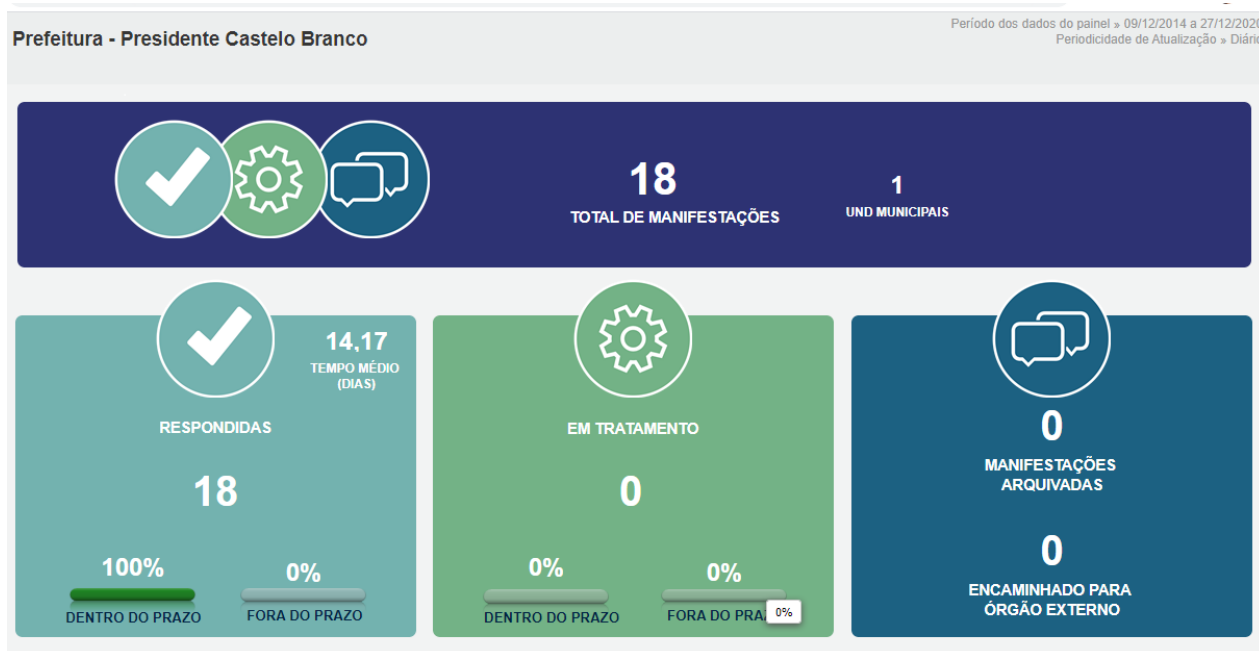
A ouvidoria do Poder Executivo Municipal foi instituída no município de Presidente Castello Branco – SC, através da Lei nº 1.597/2012, de 24 de maio de 2012 e regulamentada através do Decreto nº D/4.397/2019, de 03 de dezembro de 2019, e é a instância de participação e controle social responsável pelo 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.

Os objetivos da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal são: garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos, garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos, garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública, monitorar e avaliar a Carta de Serviços ao Usuário, bem como a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade nela fixados e ainda expedir recomendações ao poder executivo municipal.

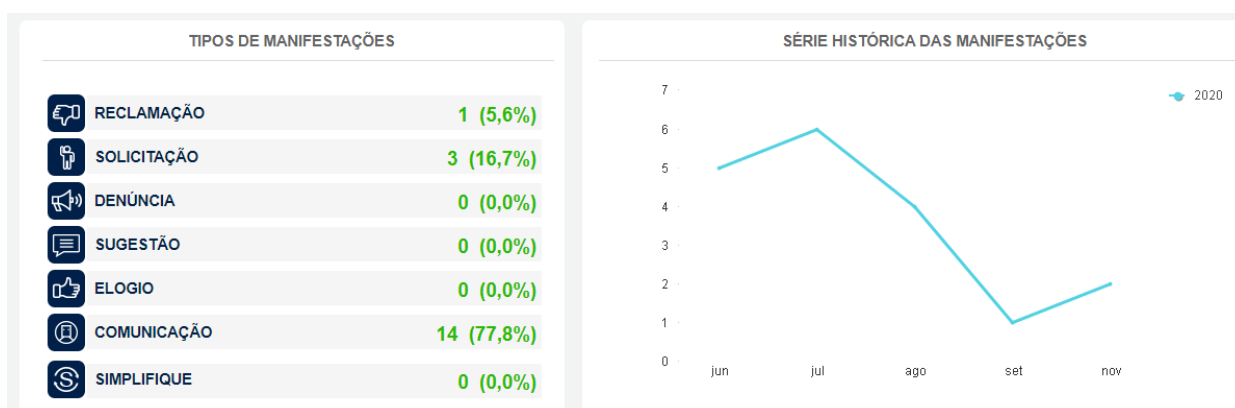
O cidadão castellense pode encontrar a Ouvidoria do Poder Executivo municipal através do sítio oficial do município ou diretamente no link:
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/SC/PresidenteCastelloBranco/Manifestacao/RegistrarManifestacao>, no qual poderá registrar suas manifestações em relação 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 01/01/2020 a 30/11/2020 (o painel não é atualizado em tempo real) 18 manifestações do cidadão castellense, as quais foram todas respondidas dentro do prazo legal de 30 (trinta) dias, não constando nenhum arquivamento no período.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES		
	RECLAMAÇÃO	1 (5,6%)
	SOLICITAÇÃO	3 (16,7%)
	DENÚNCIA	0 (0,0%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	14 (77,8%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Das manifestações recebidas 01 (uma) foi reclamação, 03 (três) solicitações, e 14 comunicações (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 orienta o Poder Executivo Municipal, para adotar ações e procedimentos que fortaleçam os processos de transparência, com vistas a atender a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a fim de possibilitar ao cidadão castellense ferramentas para fiscalização da destinação dos recursos públicos municipais.

Presidente Castello Branco – SC, 29 de dezembro de 2020.

Ouvidoria do Poder Executivo Municipal

