



# Estado de Santa Catarina PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL Águas de Chapecó

## MUNICÍPIO DE ÁGUAS DE CHAPECÓ, SC RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2019

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Águas de Chapecó, SC, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, regulamentada pela Portaria Nº. 017/2019, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2019 em cumprimento a suas atribuições.

### DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria funciona junto a Secretaria da Câmara Municipal 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.

### CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema de Ouvidoria da Controladoria Geral da União, e-Ouv, plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico [camaraaguasdechapeco.sc.gov.br](http://camaraaguasdechapeco.sc.gov.br).

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico e-Ouv para tramitação eletrônica.

### DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

Em 2019, foram recebidas 03 (três) manifestações sendo classificadas como

Denúncias:

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 30 dias.

Apontar falhas: Nem sempre as respostas competem ao Legislativo, o que implica em demora de mais dias para serem postadas as respostas.

Sugestão de melhorias: Ainda estamos no princípio de uso do sistema, acredito que as melhorias serão consequências do aumento do uso dessa ferramenta.



# Estado de Santa Catarina PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL Águas de Chapecó

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está atendendo o quantitativo de manifestações recebidas.

## DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Quando existem determinados assuntos, que por sua natureza geram dúvidas, as pessoas usam a Ouvidoria para sanar, ou ainda, quando se quer manifestar opiniões de apoio e incentivos as boas práticas e exemplos.

## DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Não houve pontos recorrentes.

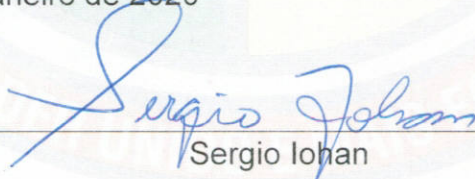
## DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

Todas as manifestações tiveram tratamento expressamente democrático, com respostas afinadas com o que o assunto se tratava.

O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - Disponibilizado integralmente na internet.

Águas de Chapecó, 02 de janeiro de 2020

  
Sergio Iohan

Ouvidor Responsável