

Município de Itajaí

Controladoria Geral do Município



DESPACHO 11/2023

Itajaí, 01 de junho de 2023.

CONSIDERANDO que o Departamento de Ouvidoria compõe a Controladoria-Geral do Município (art. 13, II da LCM n. 56/2005);

CONSIDERANDO que o Departamento de Ouvidoria visa analisar e encaminhar solicitações, sugestões, críticas, reclamações e denúncia(s) ao(s) órgão(s) competente(s) para as providências cabíveis, de forma a assegurar qualidade, agilidade, presteza, satisfação, respeito e atenção integral ao cidadão, na qualidade de um ser humano portador de direito (art. 4, §4 do Decreto Municipal n. 7719/2005);

CONSIDERANDO a conclusão do Relatório de Gestão referente ao 2º semestre do exercício de 2022 (evento n. 1 deste processo SIPE), proveniente da Diretoria de Ouvidoria para esta Controladoria-Geral, em atendimento a Lei Federal n. 13460/2017 - Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a qual determina, em seus arts. 14, II e art. 15, a obrigação da emissão do Relatório de Gestão, anualmente, que deverá consolidar as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

CONSIDERANDO as regras do art. 6, inciso XVI da Instrução Normativa n. 59/CGM/2022, que estabelece o envio e divulgação na Internet de avaliação com periodicidade semestral contendo dados, análises e conclusões relativos aos pedidos de acesso à informação (Lei 12.527/2011) bem como das manifestações dos usuários do serviço público (Lei 13.460/2017) para o(a) Controlador(a)-Geral do Município;

CONSIDERANDO o Município de Itajaí é membro do Programa Time Brasil da Controladoria-Geral da União (CGU) e firmou compromisso para execução do Plano de Ação Municipal, **Eixo TRANSPARÊNCIA**, Item: Avaliação periódica sobre transparência, feita pela autoridade responsável pela Lei de Acesso à Informação, Sub-Item: T2_6.1 - Publicar periodicamente a avaliação interna sobre a transparência, feita pela autoridade responsável pela Lei de Acesso à Informação;

CONSIDERANDO a Maratona de treinamentos preventivos realizados pela Controladoria-Geral do Município no exercício de 2022, onde diversas Unidades receberam treinamento sobre Procedimentos de Ouvidoria incluindo a Lei de Acesso

à Informação, em parceria com Fundação de Educação Profissional e Administração Pública de Itajaí - FEAPI;

HOMOLOGO o Relatório de Gestão, referente ao 2º semestre do exercício de 2022 da Diretoria de Ouvidoria, em todos os seus termos.

DETERMINO à Diretoria de Ouvidoria que:

1. Cientifique o Gabinete do Exmo. Sr. Prefeito para conhecimento;
2. Publique o Relatório de Gestão no sítio eletrônico do Departamento de Ouvidoria <<https://controladoria.itajai.sc.gov.br/ouvidoria/>>, nos termos dos arts. 14, II e art. 15 da Lei Federal n. 13460/2017.
3. Envie expediente para as unidades abaixo relacionadas observando as recomendações e os indicativos contidos no Relatório de Gestão a fim de realizarem as medidas mitigadoras necessárias e ajustes da política pública eficiente e eficaz:
4. Que envie expediente à **Secretaria Municipal de Saúde** para:
 - 4.1. Observância das recomendações do Relatório de Gestão referente ao 2º semestre do exercício de 2022 (evento nº 1, fl. 36) em todos os órgãos e departamentos dessa Secretaria;
5. Que envie expediente à **Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação** para:
 - 5.1. Observância das recomendações do Relatório de Gestão referente ao 2º semestre do exercício de 2022 (evento nº 1, fl. 37) em todos os órgãos e departamentos dessa Secretaria;
6. Que envie expediente ao **Instituto Itajaí Sustentável** para:
 - 6.1. Observância das recomendações do Relatório de Gestão referente ao 2º semestre do exercício de 2022 (evento nº 1, fls. 37 e 38) em todos os órgãos e departamentos desse Instituto;
7. Que envie expediente à **Secretaria Municipal de Educação** para:
 - 7.1. Observância das recomendações do Relatório de Gestão referente ao 2º semestre do exercício de 2022 (evento nº 1, fl. 36) em todos os órgãos e departamentos dessa Secretaria;
8. Que envie expediente à **Secretaria Municipal de Segurança Pública** para:

8.1. Observância das recomendações do Relatório de Gestão referente ao 2º semestre do exercício de 2022 (evento nº 1, fl. 38) em todos os órgãos e departamentos dessa Secretaria;

9. Monitore a execução do Relatório de Gestão (1º e 2º semestres do exercício de 2022) junto as Unidades Administrativas, e ainda, envie a esta Controladora-Geral, **trimestralmente**, as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, na dicção do art. 6, inciso XVI, letra 'd' da Instrução Normativa n. 59/CGM/2022.

Itajaí, 01/06/2023

MORGANA MARIA PHILIPPI
CONTROLADORA-GERAL DO MUNICÍPIO

COMUNICAÇÃO INTERNA (C.I.) 103/2023

Itajaí, 14 de Junho de 2023.

Prezada Senhora Controladora-Geral do Município,

Com nossas cordiais saudações, em atendimento ao Despacho n. 11/2023/CGM, evento n. 02 deste processo, comunicamos:

1. O Relatório de Gestão da Diretoria de Ouvidoria foi publicado na data de hoje (14/06/2022) (anexo) conforme link:
<https://controladoria.itajai.sc.gov.br/publicacoes-ouvidoria/>
2. O Gabinete do Prefeito foi cientificado por meio do processo eletrônico SIPE n. 159037/2023 (anexo).

Por fim, remeto este processo aos cuidados da **Diretoria de Ouvidoria** para **providências e encaminhamentos** necessários em atenção ao **Despacho n. 11/2023/CGM** (evento n. 2 deste processo).

Nos colocamos a disposição para esclarecer eventuais dúvidas,

Atenciosamente,

Vitor Manoel Langendyk
Consultor Técnico Administrativo



Publicações da Ouvidoria



Nesta página disponibilizamos os **Relatórios de Ouvidoria** em conformidade com a **Lei Federal n. 13.460/2017** – Direitos do usuário do serviço público da administração pública bem como da **Instrução Normativa Municipal n. 59/CGM/2022** – Disciplina sobre os procedimentos relativos à atividade de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do Município de Itajaí/SC.

Também, os relatórios de Ouvidoria vem ao encontro de metas pactuadas com a Controladoria-Geral da União (CGU) para execução do **Plano de Ação Municipal do Programa Time Brasil** < <https://controladoria.itajai.sc.gov.br/time-brasil-sc/> >, o qual prevê no **Eixo Participação Social** o item: regulamentação e implementação da Lei dos Usuários de Serviços Públicos.



^ RELATÓRIO DE GESTÃO

- **Relatório de Gestão referente ao 1º semestre do exercício 2022** < http://controladoria.itajai.sc.gov.br/wp-content/uploads/2022/10/SIPE-208441.2022_Peca-02-Relatorio-de-Gestao-Ouvidoria-jan_jun.2022_Rev01.pdf>
- **Providências adotadas pela Administração Pública** < http://controladoria.itajai.sc.gov.br/wp-content/uploads/2022/10/SIPE-208441.2022_Peca-03.pdf>
- **Relatório de Gestão referente ao 2º semestre do exercício 2022** < <http://controladoria.itajai.sc.gov.br/wp-content/uploads/2023/05/Relatorio-de-Gestao-Ouvidoria-2º-semester-2022.pdf>>
- **Providências adotadas pela Administração Pública**

∨ PESQUISA DE SATISFAÇÃO

FAQ - Perguntas Frequentes

Acessar < http://controladoria.itajai.sc.gov.br/wp-content/uploads/2022/01/faq_perguntas_frequentes.pdf>

Carta de serviços do usuário do serviço público

Acessar < http://controladoria.itajai.sc.gov.br/wp-content/uploads/2022/05/CARTA-DE-SERVICOS-AO-USUARIO-ATUALIZADA_Revisao03.pdf>

Registro de ocorrências de Ouvidoria

Acesse aqui < <https://controladoria.itajai.sc.gov.br/registar-ocorrencia/>>

Controladoria Geral

Unidade Central do Sistema de Controle Interno, em nível de assessoramento, com a função de orientar, fiscalizar e controlar as contas públicas, realizando também auditorias, avaliando os atos de gestão dos administradores públicos, zelando pelos princípios da Administração Pública, com fundamento nos arts. 31, 37, 70 e 74 da Constituição Federal.

Menu

- Inicial
- Institucional ▾
- Notícias
- Ouvidoria ▾
- Estrutura ▾
- Contato

Últimas Notícias



Mudança no < <https://www.itajai.sc.gov.br/noticia/29715>>
horário de atendimento presencial da Ouvidoria Municipal



Controladoria- < <https://www.itajai.sc.gov.br/noticia/29613>>
Geral capacita servidores e sociedade civil em novo sistema de gestão



Itajaí inicia < <https://www.itajai.sc.gov.br/noticia/29609>>
atualização da lei de licitações e contratações administrativas



Informações do processo 159037/2023-e

Emissão: 14/06/2023 16:49

INFORMAÇÕES GERAIS DO PROCESSO

Processo: 159037/2023-e

Tipo do processo: Administrativo

Assunto: Administrativo

Vencimento:

Status: A classificar

Fase: Análise Inicial

Interessado: Controladoria-Geral do Município/Gabinete do Prefeito

Órgão atuador: CGM - (Controladoria Geral do Município)

Referência: 14/06/2023 a

Carga: **CGM --> GAB-PREF**

Entrada:

Autuação: 14/06/2023

Sinopse: Por determinação da Controladora Geral do Município, Dra. Morgana M. Philippi, encaminhamos para conhecimento do Gabinete do Prefeito Municipal o Relatório de Gestão de Ouvidoria referente ao 2º semestre do exercício 2022, bem como o Despacho n. 011/CGM/2023 da Controladoria-Geral do Município, em atendimento a Lei Federal n. 13.460/2017 bem como a Instrução Normativa n. 59/CGM/2022.



Histórico de trâmites do processo **159037/2023-e**

Emissão: 14/06/2023 16:49

| Envio | Orgão Envio | Recebimento | Orgão Recebimento |
|---|-------------|---|-------------------|
| 14/06/2023 16:48 - 02246471990@itajai.local | CGM | Aguardando aceite | GAB-PREF |
| 14/06/2023 16:36 - 02246471990@itajai.local | | 14/06/2023 16:36 - 02246471990@itajai.local | CGM |

Dia(s) corrido(s) no órgão

| order | Dia(s) | Órgão |
|-------|--------|----------------------------------|
| 0 | 0 | Controladoria Geral do Município |

Dia(s) corrido(s) com pendência de aceite

| order | Dia(s) | Órgão |
|-------|--------|----------------------------------|
| 0 | 0 | Controladoria Geral do Município |
| 1 | | Gabinete do Prefeito |



Peças do processo **159037/2023-e**

Emissão: 14/06/2023 16:49

| Nº | e-DOC | Tipo - Número/Ano | Assunto | Juntado em |
|----|----------------------------|---|----------------|------------------|
| 3 | DFD4B359-e | DOCUMENTOS COMPLEMENTARES N°. 112/2023 - CGM | ADMINISTRATIVO | 14/06/2023 16:44 |
| 2 | 68C9725D-e | DOCUMENTOS COMPLEMENTARES N°. 111/2023 - CGM | ADMINISTRATIVO | 14/06/2023 16:44 |
| 1 | B4BF764E-e | COMUNICAÇÃO INTERNA (C.I.) N°. 102/2023 - CGM | ADMINISTRATIVO | 14/06/2023 16:43 |