

A Ouvidoria é um instrumento da democracia, 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, servindo como canal de comunicação entre o cidadão e o poder público.

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Apiúna, regulamentada pela [Resolução nº46/2019](#), é vinculada e subordinada à Controladoria Geral do Município.

A Ouvidoria recebe manifestações referentes a Denúncias, Elogios, Reclamações, Solicitações e Sugestões:

a) DENÚNCIAS: Comunica a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

b) RECLAMAÇÃO: Diferente da denúncia, a reclamação demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo

Sempre que possível, as denúncias e/ou reclamações devem ser inseridas informações importantes como **o que aconteceu, onde, quando e com quem.**

c) ELOGIOS: Demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

d) SOLICITAÇÃO: Pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: Teto da biblioteca corre risco de desabamento. É urgente uma reforma no espaço! e) **SUGESTÃO:** Registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Além dos cinco tipos de manifestação previstos, há ainda outro tipo apenas para fins de tratamento dentro da Ouvidoria:

f) COMUNICAÇÃO: É a denúncia ou reclamação registrada de forma anônima.

A comunicação descrita no art. 13, § 2º, do [Resolução nº46/2019](#), é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação na conceito adotado pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.

É mostrado que o sistema Fala.BR automaticamente converte estes tipos de manifestações anônimas em comunicação. É importante dizer que, conforme visto que Registrando uma Denúncia ou Reclamação Anônima, não são informados o **Número de Protocolo** nem o **Código de Acesso** ao cidadão que registrou a manifestação. Portanto, **não é possível o acompanhamento da manifestação por ele.**

Locais e formas para o usuário apresentar demandas a Ouvidoria municipal:

- **Através da site FalaBR clicando aqui;**
- **Presencialmente ou por carta:** na Sede da Câmara de Vereadores do Município no seguinte endereço: Rua Ponta Grossa nº 93, Centro, Apiúna (SC), CEP: 89135-000, atendimento de segunda à sexta das 8h00min às 12h e das 13h30min às 17h;

- **Por telefone:** (47) 3353-0281;
- **Por e-mail:** no endereço eletrônico: ouvidoriacamara@apiuna.sc.gov.br

Fluxograma Interno dos Processos da Ouvidoria