



MUNICÍPIO DE PRESIDENTE CASTELLO BRANCO, SC

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2024

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Presidente Castello Branco/SC, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 4.397 de 2019, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2024 em cumprimento a suas atribuições.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria Geral do Município, 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 eletrônico de Ouvidoria e-Ouv, na plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

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 2024, foram recebidas 128 manifestações, sendo:

Acesso à informação => 93



Comunicação => 07

Reclamação => 07

Sugestão => 03

Solicitação => 11

Elogio => 02

Denúncia => 05.

As manifestações são classificadas como:

Acesso à Informação: tem como objetivo **garantir o direito constitucional de solicitar e obter informações** dos órgãos e entidades públicas. Podem pedir informações pessoas de qualquer idade e nacionalidade, além de empresas e organizações. O acesso à informação é um direito de todos e um dever do Estado;

Elogios: São demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal;

Denúncias: comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que **anônima**, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

Reclamações: demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços;

Sugestões: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

Solicitações: pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 13 dias, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017 “Art. 16. A ouvidoria encaminhará a



decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações,

- Informações sobre segurança e ordem pública;
- Informações sobre o patrimônio;
- Informações sobre a administração;
- Informações sobre auditorias;
- Informações sobre tratamentos, exames e cirurgias;
- Informações sobre legislação;
- Informações sobre economia e finanças;
- Informações sobre licitações;
- Solicitação em transporte;
- Solicitação em assistência social;
- Solicitação sobre segurança e ordem pública;
- Solicitação em saúde;
- Sugestões sobre planejamento e gestão;
- Sugestão sobre administração;
- Elogio sobre a conformidade;
- Comunicação de possíveis irregularidades de servidores;
- Comunicação sobre benefícios;
- Comunicação sobre serviços públicos;
- Comunicação sobre a administração;



- Reclamação sobre segurança e ordem pública;
- Reclamação sobre saúde;
- Reclamação sobre proteção social;
- Denúncias sobre possíveis irregularidades;
- Denúncia sobre transparência;
- Denúncia em segurança e ordem pública;
- Denúncia sobre patrimônio.

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As solicitações realizadas com maior recorrência estão relacionadas a pedidos de acesso a informações sobre a administração pública como o patrimônio, auditorias, licitações, finanças e a legislação.

Da mesma forma, foram realizadas solicitações relativas ao transporte, assistência social, saúde, segurança e ordem pública.

As sugestões abordaram temas como o planejamento e gestão da administração pública, assim como, foram realizados elogios no tocante a conformidade do Município.

As comunicações, reclamações e denúncias estão relacionados em grande maioria a segurança e ordem pública, proteção social e ao patrimônio.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

Todos as manifestações foram averiguadas e apurada a melhor conduta para esclarecer e solucionar o relatado na demanda.

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Dessa maneira, são averiguadas a fundo para



comprovar a veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação ou, até mesmo, o esclarecimento das mesmas.

E assim que identificado a quem ou quem se referem os Elogios, Comunicações, Denúncias, Reclamações, Sugestões ou Solicitações, são tomadas as providências de esclarecimento e resolução.

CONCLUSÃO

A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso a Informação, e a aprovação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, representaram dois marcos para consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal.

Uma das atribuições da Ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio de Decreto Municipal procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos trâmites da Lei Federal nº 13.460/2017, no Município de Presidente Castello Branco/SC, alcançou-se significativo reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal.

Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

Presidente Castello Branco/SC, 20 de fevereiro de 2025.

Adriano Pozzo Broetto

Ouvidor