RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
EXERCÍCIO DE 2023

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Quilombo/SC, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decretos Municipais nº 345/2021, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2023 em cumprimento a suas atribuições

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade 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 eOuv, plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico:
https://falabr.cgu.gov.br/publico/SC/QUILOMBO/Manifestacao/RegistrarManifestacao

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

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

Em 2023, foram recebidas 63 (sessenta e três) manifestações sendo classificadas como:

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.

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

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 30 (trinta) 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".

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

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações,

- Elogios;
- Denúncias;
- Reclamação;
- Solicitações.

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As Denúncias e manifestações de elogios com maior recorrência estão relacionados a comportamento, atitudes e conduta profissional.

Todos foram averiguados e buscado a melhor conduta para sanar ou esclarecer o que foi relatado na manifestação.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Quanto às denúncias, todas são manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de trata-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos.

E assim que identificado a quê ou quem se refere os Elogios, Denúncias, Reclamações, Sugestões ou Solicitações, são tomadas as providências de esclarecimento e sempre que possível 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 dos Decreto Municipais nº 345/2021, 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 tramites da Lei Federal nº 13.460/2017, no Município de Quilombo - 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.

Quilombo – SC, 12 de janeiro de 2024.

Ediane Madela
Ouvidora designada pelo Decreto Municipal n. 349/2021