RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
EXERCÍCIO DE 2024

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Xaxim/SC, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Complementar n. 13/2004 e Portaria n. 1255/2023 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?modoOuvidoria=1&ouvidoriaInterna=false

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 25 manifestações, sendo:

Comunicação => 03

Reclamação => 02

Solicitação => 08

Denúncia => 04

Acesso a informação: 08

As manifestações são classificadas como:

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 20 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:

- Assédio Moral;
- Denúncia de irregularidade de servidores;
- Benefícios concedidos;
- Normas e Fiscalização;
- Transportes;
- Compras governamentais;
- Processo seletivo

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As Denúncias e manifestações e solicitações com maior recorrência estão relacionados a compras governamentais e pedidos de informações.

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 as 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 as, 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 à 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 Decretos Municipais 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 Xaxim/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.

Xaxim/SC, 15 de abril de 2025.

LEONARDO SCHERER DE OLIVEIRA:03309341984

Assinado de forma digital por LEONARDO SCHERER DE OLIVEIRA:03309341984
Dados: 2025.04.15 15:21:58 -03'00'

Leonardo Scherer de Oliveira
Controlador-Geral