

## MUNICÍPIO DE ÁGUAS DE CHAPECÓ, SC

### RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

#### EXERCÍCIO DE 2023

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Águas de Chapecó, SC, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decretos Municipais nº 053/2019 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 e funciona junto ao Controle Interno 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 da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, Fala.BR, plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

#### DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

Em 2023, foram recebidas 11 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 24 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. Ao decorrer do exercício de 2023 foram registradas manifestações sobre:

- Solicitação ao acesso de informações;
- Reclamação sobre transporte;
- Comunicação sobre vigilância sanitária;
- Reclamação sobre licitação;
- Solicitação sobre informações de licitação;
- Comunicação sobre concursos.

## **DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

As Denúncias e Reclamações 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 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 Decretos Municipais nº 053/2019, 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 Águas de Chapecó, 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.

Águas de Chapecó-SC, 10 de Janeiro de 2024.

---

Yago Hoss