MUNICÍPIO DE IRATI SC

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2025

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Irati, SC, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 118/2019, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2025 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, plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f

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 2025, foram recebidas 05 (cinco) 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 dentro do prazo, 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,

- servidores

- sistema

- convocação

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Todas as denúncias e manifestações foram averiguadas e sempre buscando a melhor conduta para sanar ou esclarecer o que foi relatado na manifestação.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

Quanto ás 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 encaminhadas para o setor responsável para adotar 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 118/2019, 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 tramites da Lei Federal nº 13.460/2017, no Município de Irati, 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.

Irati SC, 06 de abril de 2026

_____

Marina Zuanazzi

Controladora Interna