



## MUNICÍPIO DE ABDON BATISTA, SC

### RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

#### EXERCÍCIO DE 2024

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Abdon Batista/SC, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 38/2024, 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 03 manifestações, sendo:

Comunicação => 0

Reclamação => 0



Sugestão => 0

Solicitação => 03

Elogio => 0

Denúncia => 0.

As manifestações são 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 03 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**

As manifestações recebidas foram do tipo **Solicitação**, referindo-se a pedidos de acesso à informações que estão sob guarda da administração pública municipal.

## **DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**



As solicitações realizadas com maior recorrência estão relacionadas a pedidos de acesso à informações para a administração pública municipal.

## **DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.**

As respostas das solicitações de acesso à informação buscaram esclarecer e sanar possíveis dúvidas, bem como disponibilizar os dados e cópias de eventuais documentos solicitados, no intuito de solucionar as demandas em questão.

## **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 do Decreto Municipal supracitado 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 Abdon Batista/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.

Abdon Batista/SC, 14 de fevereiro de 2025.

Mara Regina Rocha  
**Gestora da Ouvidoria**