



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE PAULO LOPES  
SETOR DE CONTROLE INTERNO

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

### **MUNICÍPIO DE PAULO LOPES, SC**

#### **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2022**

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Paulo Lopes, SC, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 29/2019, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2022 em cumprimento a suas atribuições.

#### **1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria 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.

#### **2. CANAIS DE ATENDIMENTO**

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria, no endereço eletrônico:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/sc/PauloLopes/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

#### **3. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2022**

Em 2022, foram recebidas 40 manifestações sendo classificadas como:

Denúncias: comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios.

Reclamações: demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

Comunicação: apresentação algum fato ocorrido nas dependências dos órgãos públicos ou sobre os serviços públicos prestados pela administração pública municipal.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE PAULO LOPES  
SETOR DE CONTROLE INTERNO

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

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 15 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.

#### **4. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

As manifestações com maior recorrência, estão relacionados a reclamações, comunicação de fato e solicitações de serviços.

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

Ocorreram 5 (cinco) denúncias, que foram encaminhadas aos setores responsáveis para análise providências necessárias.

#### **6. 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 nº 29/2019, 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 Paulo Lopes, SC, alcançou 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.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICIPIO DE PAULO LOPES  
SETOR DE CONTROLE INTERNO

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.

Para mais informações acesse: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>