



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE OURO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2021

### I. Apresentação

1. Conforme estabelece o artigo 14, II, da Lei nº 13.460/2017, esta Ouvidoria Municipal apresenta seu relatório de Gestão, referente ao exercício de 2021, tornando públicas as informações decorrentes de suas atividades, bem como a análise das manifestações relacionadas às competências dos órgãos integrantes da Administração Municipal.

### II. Estrutura

2. No exercício de 2021, em detrimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018), e atendendo sugestão da Ouvidoria TCE/SC, a Ouvidoria Municipal de Ouro criou e-mail institucional, sendo o seguinte endereço de e-mail: [ouvidoria@ouro.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@ouro.sc.gov.br)

### III. Análise das manifestações

3. No sistema e-Ouv, qualquer pessoa física ou jurídica pode apresentar manifestação à Ouvidoria Municipal, assim como os Agentes Públicos lotados na Administração Pública Municipal.

4. No exercício de 2021 foram recebidas 10 manifestações pela Ouvidoria Municipal, sendo que 01 foi arquivada. Todas elas recebidas via portal e-Ouv, disponível no site oficial do Município de Ouro, através do link: <https://www.ouro.sc.gov.br/cms/pagina/ver/codMapaltem/137949>

5. Demonstramos abaixo quanto aos tipos de manifestações tratadas pela Ouvidoria Municipal em 2021, consultando o sistema *Painel Resolveu*, da Controladoria Geral da União, através do link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	0 (0,0%)
	SOLICITAÇÃO	2 (18,2%)
	DENÚNCIA	1 (9,1%)
	SUGESTÃO	2 (18,2%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	6 (54,5%)


\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE OURO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL

### RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2021

6. Conforme artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, segue abaixo informações detalhadas de cada manifestação, bem como as providências adotadas pelo setor competente:

Manifestação	Data Cadastro	Data Resposta	Classificação	Setor Interessado	Providências Adotadas
00681.2021.000001-39	02/02/2021	22/02/2021	Comunicação	Setor Tributário	1.Encaminhamento ao setor interessado para a devida análise; 2.Anexação da resposta da manifestação no sistema <b>e-Ouv</b> , com os devidos esclarecimentos do Setor Tributário relativo a manifestação.
00681.2021.000002-10 00681.2021.000003-09 00681.2021.000004-81 00681.2021.000005-62	22/07/2020	22/07/2020	Comunicação	Setor Tributário	As 4 manifestações foram feitas pelo mesmo cidadão, com o mesmo conteúdo da manifestação: 00681.2021.000001-39. A Ouvidoria Municipal respondeu as 4 manifestações com o mesmo conteúdo e entrou com a seguinte orientação no link:  <a href="https://www.ouro.sc.gov.br/cms/pagina/ver/codMap/altm/137949">https://www.ouro.sc.gov.br/cms/pagina/ver/codMap/altm/137949</a>   <b>Avisos do Sistema:</b> <b>NÃO É NECESSÁRIO ENVIAR MAIS DE UMA MANIFESTAÇÃO DO MESMO ASSUNTO.</b>



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE OURO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2021**

Manifestação	Data Cadastro	Data Resposta	Classificação	Setor Interessado	Providências Adotadas
00681.2021.000006-43	05/03/2021	05/03/2021	Sugestão	Secretaria Municipal de Saúde e Câmara de Vereadores	1.Encaminhamento de sugestão aos setor interessado para a devida análise; 2.Anexação de comprovação de e-mail repassado aos setores em resposta da manifestação no sistema <b>e-Ouv.</b>
01841.2021.000001-11	10/03/2021	17/03/2021	Sugestão	Secretaria Municipal de Saúde e Câmara de Vereadores	1.Encaminhamento de sugestão aos setor interessado para a devida análise; 2.Anexação de comprovação de e-mail repassado aos setores em resposta da manifestação no sistema <b>e-Ouv.</b>
00681.2021.000007-24	31/03/2021	12/04/2021	Solicitação	Setor de Tesouraria	1.Encaminhamento de solicitação ao setor interessado para a devida análise; 2.Anexação de comprovação de e-mail em resposta da manifestação no sistema <b>e-Ouv.</b>
00681.2021.000008-05	17/05/2021	08/06/2021	Solicitação	Secretaria Municipal de Saúde	1.Encaminhamento de solicitação ao setor interessado para a devida análise; 2.Anexação de resposta no sistema <b>e-Ouv.</b>



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE OURO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2021**

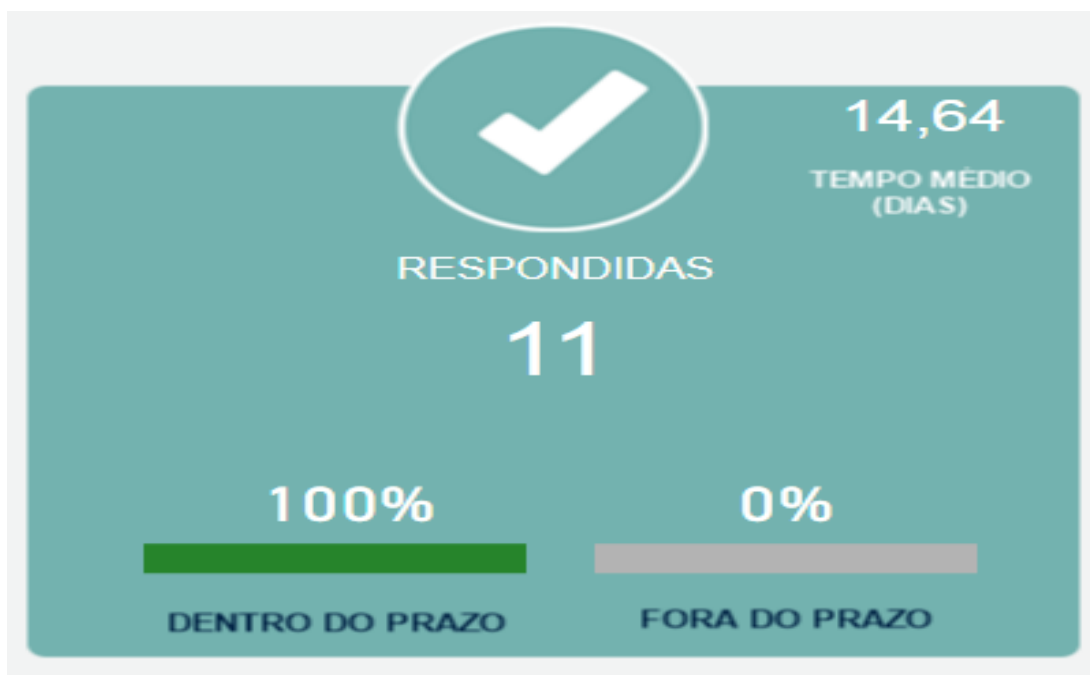
Manifestação	Data Cadastro	Data Resposta	Classificação	Setor Interessado	Providências Adotadas
00681.2021.000009-96	20/10/2021	03/11/2021	Denúncia	Setor de Pessoal	1.Encaminhamento de denúncia ao setor interessado para a devida análise; 2.Anexação de resposta à denúncia apresentada devidamente cadastrada no sistema <b>e-Ouv</b> .
00681.2021.000010-20	12/11/2021	Arquivada	Solicitação	-	A Manifestação 00681.2021.000010-20 não apresentou clareza, com isso foi arquivada.
00681.2021.000011-00	02/12/2021	14/12/2021	Comunicação	Setor de Pessoal	1.Encaminhamento de denúncia anônima ao setor interessado para a devida análise; 2.Anexação de resposta à denúncia anônima apresentada devidamente cadastrada no sistema <b>e-Ouv</b> .



**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2021**

7. As manifestações anônimas cadastradas originariamente no sistema e-OUV só receberão as devidas respostas sobre as providências adotadas se informar no ato do cadastramento da denúncia algum endereço para o recebimento da resposta, como por exemplo um e-mail.

**TEMPO MÉDIO DAS REPOSTAS**





ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE OURO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2021

### **IV. Conclusão**

8. Diante do exposto, concluímos que no exercício de 2021 as atividades da ouvidoria foram no sentido atender as demandas das 11 manifestações, sendo todas respondidas em tempo hábil.

OURO – SC, 04 DE JANEIRO DE 2022.

*Gilson Leonardo Spadini*  
Responsável pelo Controle Interno/Ouvidor  
Portaria 245/2019 de 08/07/2019