



## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2023**

### **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 2023, tornando públicas as informações decorrentes de suas atividades, bem como a análise das manifestações relacionadas às competências dos órgãos integrantes da Administração Municipal.

### **II. Do Atendimento ao Usuário**

2. O usuário pode registrar suas manifestações:

- a) Via internet, no canal E-Ouv no site oficial do Município de Ouro;
- b) Pessoalmente junto da Ouvidoria Municipal que realiza o cadastro da manifestação no sistema E-ouv junto ao usuário;
- c) Via telefone e
- d) Via e-mail, através do e-mail: [ouvidoria@ouro.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@ouro.sc.gov.br).

### **III. Atuação da Ouvidoria Municipal**

3. A atuação da Ouvidoria Municipal está baseada no atendimento às manifestações da população registradas pelo próprio usuário no endereço eletrônico. O Objetivo é agir de forma íntegra, recebendo e gerenciando os pedidos de informações para garantir a prestação de serviço público municipal com qualidade.

### **IV. Análise das manifestações**

4. 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.

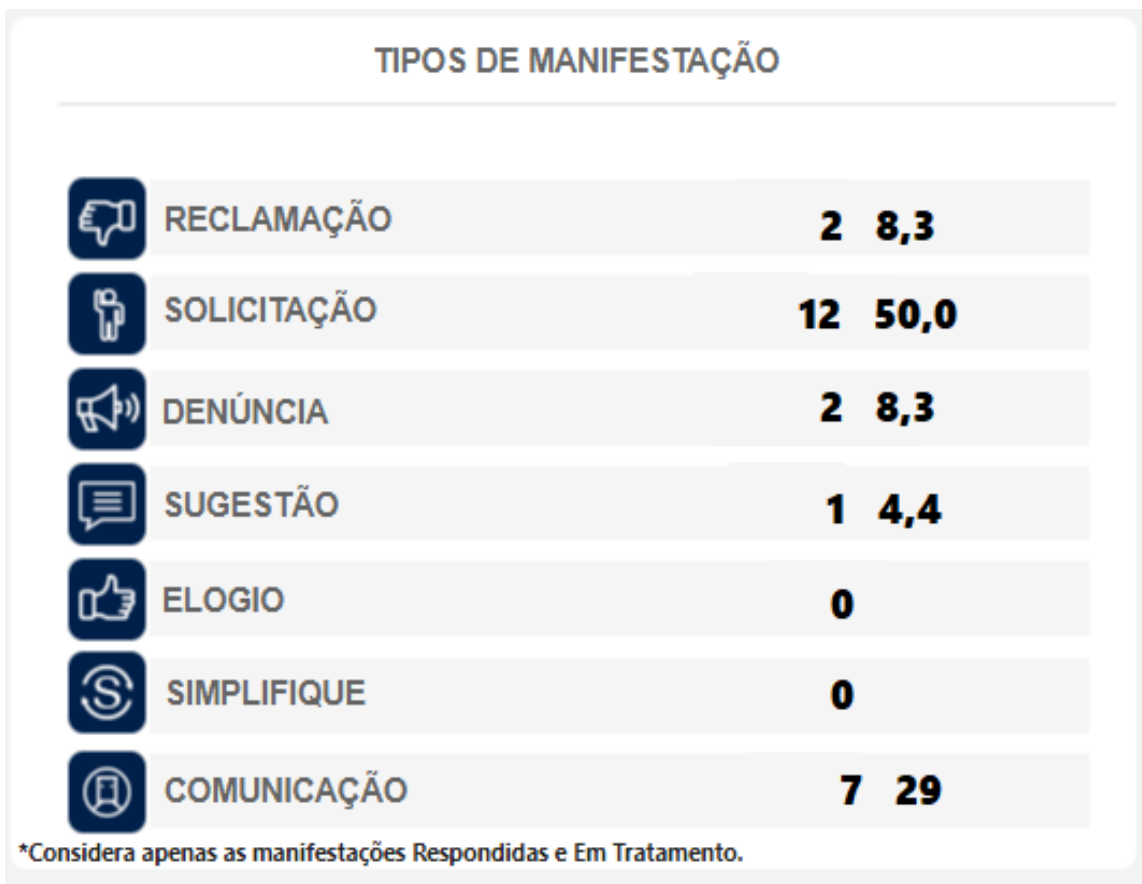
5. No exercício de 2023 foram recebidas 24 manifestações pela Ouvidoria Municipal. Todas elas recebidas via portal e-Ouv, disponível no site oficial do Município de Ouro, através do link: <https://ouro.sc.gov.br/galeria/pagina-35320/>



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

### **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2023**

6. Demonstramos abaixo quanto aos tipos de manifestações tratadas pela Ouvidoria Municipal em 2023:



7. Conforme artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, segue abaixo informações detalhadas de cada manifestação:

Número	Assunto	Tipo	Cadastro	Prazo	Respondida	Situação
00681.2023.000001-91	Outros em Meio Ambiente	Solicitação	09/01/2023	08/02/2023	09/01/2023	Concluída
00681.2023.000002-72	Defesa do Consumidor	Comunicação	27/01/2023	28/02/2023	14/02/2023	Concluída
00681.2023.000003-53	Assistência à Criança e ao Adolescente	Comunicação	10/02/2023	15/03/2023	27/02/2023	Concluída
00681.2023.000004-34	Difusão Cultural	Solicitação	27/02/2023	29/03/2023	01/03/2023	Concluída
00681.2023.000005-15	Licitações	Solicitação	10/03/2023	11/04/2023	20/03/2023	Concluída



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

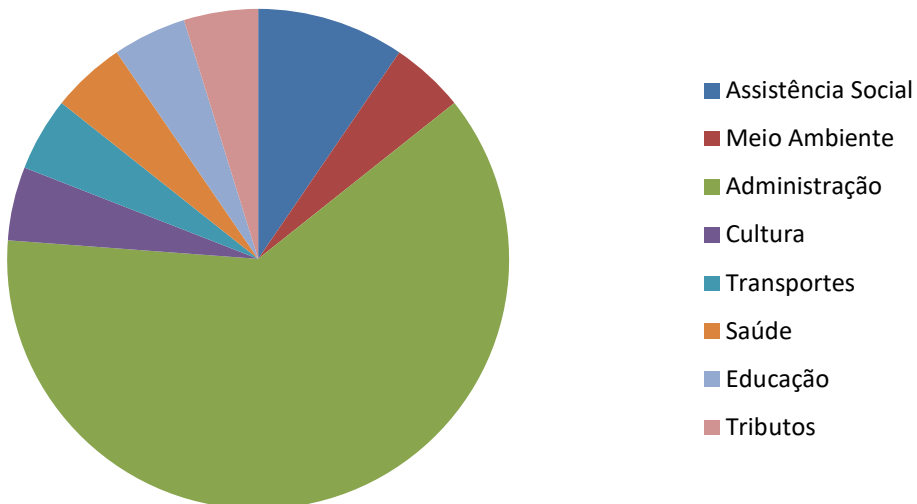
**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2023**

Número	Assunto	Tipo	Cadastro	Prazo	Respondida	Situação
00681.2023.000006-04	Licitações	Solicitação	10/03/2023	11/04/2023	20/03/2023	Concluída
00681.2023.000007-87	Licitações	Comunicação	10/03/2023	12/04/2023	17/03/2023	Concluída
00681.2023.000008-68	Licitações	Solicitação	13/03/2023	12/04/2023	20/03/2023	Concluída
00681.2023.000009-49	Outros em Transporte	Reclamação	04/04/2023	04/05/2023	04/04/2023	Concluída
00681.2023.000010-82	Outros em Saúde	Acesso à Informação	18/04/2023	09/05/2023	08/05/2023	Concluída
00681.2023.000011-63	Licitações	Solicitação	20/04/2023	23/05/2023	20/04/2023	Concluída
00681.2023.000012-44	Licitações	Solicitação	24/04/2023	24/05/2023	25/05/2023	Concluída
00681.2023.000013-25	Energia Elétrica	Sugestão	26/04/2023	29/05/2023	27/04/2023	Concluída
00681.2023.000014-06	Licitações	Solicitação	27/04/2023	29/05/2023	04/05/2023	Concluída
00681.2023.000015-97	Emprego	Acesso à Informação	16/05/2023	06/06/2023	16/05/2023	Concluída
00681.2023.000016-78	Outros em Educação	Comunicação	23/06/2023	25/07/2023	20/07/2023	Concluída
00681.2023.000017-59	Outros em Administração	Reclamação	27/06/2023	27/07/2023	17/07/2023	Concluída
00681.2023.000018-30	Assédio sexual	Denúncia	05/07/2023	04/08/2023	18/07/2023	Concluída
00681.2023.000019-10	Licitações	Solicitação	10/07/2023	09/08/2023	17/07/2023	Concluída
00681.2023.000020-54	Tributos	Acesso à Informação	25/08/2023	18/09/2023	28/08/2023	Concluída
00681.2023.000021-35	Benefícios Sociais	Denúncia	28/11/2023	28/12/2023	11/12/2023	Concluída
00681.2023.000022-16	Prefeitura – Ouro/SC	Biodiversidade	11/12/2023	11/01/2024	12/12/2023	Concluída
00681.2023.000023-05	Prefeitura – Ouro/SC	Recursos Humanos	14/12/2023	16/01/2024	02/01/2024	Concluída
00681.2023.000024-88	Prefeitura – Ouro/SC	Assédio Moral	18/12/2023	17/01/2024	21/12/2023	Concluída



**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2023**

### Setores das Manifestações



### 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 2023

### **V. Conclusão**

8. Diante do exposto, concluímos que no exercício de 2023 as atividades da ouvidoria foram no sentido atender as demandas das 24 manifestações, sendo que 23 respondidas em tempo hábil, num prazo médio de 8 dias e 01 manifestação respondida em atraso em 1 dia.

OURO – SC, 16 DE JANEIRO DE 2024.

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