



## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2024**

### **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 2024, 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 2024 foram recebidas 17 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/>



**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2024**

6. Demonstramos abaixo quanto aos tipos de manifestações tratadas pela Ouvidoria Municipal em 2024:

Tipo de Manifestação	Quantidade
RECLAMAÇÃO	3
SOLICITAÇÃO	3
DENÚNCIA	9
SUGESTÃO	0
ELOGIO	0
SIMPLIFIQUE	0
ARQUIVADAS*	2

\*Motivo: falta de clareza/insuficiência de dados

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

Numero	Tipo	Assunto	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Data Resp. Concl.	Situação
00681202400000118	Denúncia	Benefícios Sociais	16/01/2024	15/02/2024	09/02/2024	Concluída
00681202400000207	Solicitação	Outros em Administração	02/02/2024	05/03/2024	09/02/2024	Concluída
00681202400000380	Reclamação	Concurso	15/03/2024		18/03/2024	Arquivada
00681202400000460	Denúncia	Programa Bolsa Família	22/03/2024	23/04/2024	17/04/2024	Concluída
00681202400000541	Denúncia	Agente Público	27/03/2024	26/04/2024	24/04/2024	Concluída
00681202400000622	Comunicação	Atendimento	04/06/2024	04/07/2024	02/07/2024	Concluída
00681202400000703	Comunicação	Defesa e vigilância sanitária	17/06/2024	17/07/2024	12/07/2024	Concluída
00681202400000894	Solicitação	Assistência à Criança e ao Adolescente	13/08/2024	12/09/2024	02/09/2024	Concluída
00681202400000975	Acesso à Informação	Legislação	09/10/2024	29/10/2024	22/10/2024	Concluída
00681202400001009	Reclamação	Assistência Social	25/10/2024			Arquivada
00681202400001190	Solicitação	Acesso à informação	08/11/2024	10/12/2024	18/11/2024	Concluída
00681202400001270	Acesso à Informação	Ouvidoria	14/11/2024	09/12/2024	18/11/2024	Concluída
00681202400001351	Acesso à Informação	Acesso à informação	21/11/2024	11/12/2024	25/11/2024	Concluída
00681202400001432	Acesso à Informação	Acesso à informação	25/11/2024	16/12/2024	10/12/2024	Concluída
00681202400001513	Acesso à Informação	Acesso à informação	10/12/2024	30/12/2024	19/12/2024	Concluída



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

### RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – ANO DE 2024

00681202400001602	Denúncia	Infraestrutura Urbana	13/12/2024	14/01/2025	19/12/2024	Concluída
00681202400001785	Reclamação	Ouvidoria	18/12/2024	17/01/2025	19/12/2024	Concluída

#### **V. Conclusão**

8. Diante do exposto, concluímos que no exercício de 2024 as atividades da ouvidoria foram no sentido atender as demandas das 17 manifestações, sendo que todas foram respondidas em tempo hábil.

OURO – SC, 27 DE JANEIRO DE 2025.

Paula Gabrieli Antunes Pires Klein  
Responsável pelo Controle Interno  
Portaria nº 215/2024