



**Estado de Santa Catarina**  
**Governo Municipal de Irani**

Berço do Contestado



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL**  
**ANO 2024**



## **1. Legislação Aplicável**

Lei nº 13.460/2017

Decreto Municipal nº 76/2019

## **2. Atuação da Ouvidoria**

A Ouvidoria Municipal foi implantada em fevereiro/2018, através do Portal E-Ouv do governo federal, ato público e notório conforme notícias publicadas no Site Oficial do Município.

Em 2019, por meio do Decreto 76, foi regulamentado no Município de Irani a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública, dentre eles, a atuação da Ouvidoria Municipal.

Na data de 10 de maio de 2021 através do decreto nº 104 o Município nomeou a ouvidora municipal a servidora Denise Regina Salvador Maziero, servidora efetiva do Município.

A atuação da Ouvidoria Municipal está baseada no atendimento às manifestações da população registradas pelo próprio usuário no endereço eletrônico ou em atendimento a manifestação pessoal ou via telefone do usuário e cadastrada pelo próprio responsável pela no sistema.

O objetivo é agir de forma íntegra, recebendo e gerenciando os pedidos de informações para garantir a prestação do serviço público municipal com qualidade.

## **3. Do atendimento ao Usuário**

3.1 O usuário pode registrar suas manifestações:

- a) via internet, no canal E-Ouv no site oficial do Município de Irani;
- b) Pessoalmente junto a representante da Ouvidoria Municipal que realiza o cadastro da manifestação no sistema E-Ouv junto ao usuário ou realiza o encaminhamento diretamente ao setor responsável por realizar a diligência necessária para a solução da demanda comunicada (Ex: Secretaria específica);
- c) Via telefone, em que a representante da Ouvidoria faz o encaminhamento do usuário ao setor responsável por realizar a diligência necessária para a solução da demanda comunicada;



d) Via e-mail, alguns usuários podem registrar suas solicitações formal ou informalmente através de e-mail, no endereço eletrônico: através e-mail ouvidoria@irani.sc.gov.br, os usuários, até o momento, não registraram diligências para esse endereço.

Com a comunicação de Denúncia, Reclamação, Sugestão, Elogio ou Solicitação, será verificado se é caso de atuação da Ouvidoria.

Todas as manifestações são solucionadas. O procedimento adotado consiste em comunicar e encaminhar para o setor responsável comunicação interna ou pedido de informações para que preste esclarecimentos, e comunique as medidas adotadas para a solução do fato.

Além da Secretaria ou setor responsável, se for caso de atuação do Controle Interno, este também é comunicado para adotar providências.

Após, as informações são repassadas ao usuário, finalizando o atendimento no sistema E-Ouv.

Se o contato for pessoal, por telefone ou por e-mail, em que não haja cadastro no sistema E-Ouv, o usuário é comunicado através de e-mail ou ligação telefônica.

#### **4. Análise das Demandas Recebidas**

No ano de 2024, foram registradas no sistema E-Ouv do Município de Irani, o total de 17 manifestações com o seguintes assuntos: Solicitação de informações, Denúncias sobre servidor municipal, denúncia sobre contratação de estagiários, manifestações de empresa fornecedora do Município participante de processo licitatório questionando questões relacionadas a pagamento dos bens recebidos, solicitações quanto a processo seletivo contratação de servidores, questionamentos sobre licenças junto a ANATEL.

As denúncias foram realizadas como “anônimo” na maioria das vezes. A Ouvidoria sempre garantiu o sigilo das solicitações e é muito importante que mantenha o sigilo sobre os denunciantes e, incentive as pessoas a fazerem manifestações identificadas para facilitar o acesso a informação.

As denúncias foram comunicadas aos setores responsáveis solicitando as soluções de acordo com o solicitado e os setores após os comunicados oficializaram a ouvidoria qual a solução



#### **4. Conclusão**

A ouvidoria municipal tem por finalidade ser o canal que a população possa colocar sua opinião sobre a administração municipal, através de denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Muitas manifestações foram concluídas através de sindicâncias e processos administrativos quando de tratou de denúncias de servidoras, e algumas as secretarias não tomaram providencias

Percebemos que ainda permanece o hábito realizar diligências pessoalmente, tanto junto as secretarias ou setores relacionados ao serviço público solicitado, bem como as demandas atendidas junto ao Gabinete do Prefeito e do Vice-Prefeito Municipal.

Irani/SC, 27 de dezembro de 2024

**Denise Regina Salvador Maziero**  
Responsável pela Ouvidoria Municipal