

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA - SC

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2019

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Nova Itaberaba - SC, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal nº 1.240/2019, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2019 em cumprimento a suas atribuições.

1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é vinculada a autoridade máxima dos órgãos do Poder Executivo, e funciona 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

São canais de atendimento da Ouvidoria Pública do Poder Executivo do Município de Nova Itaberaba-SC:

- E-mail: ouvidoria@novaitaberaba.sc.gov.br;

- Telefone: (49) 3327-0233;
- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br/E-Ouv:
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/sc/Novaltaberaba/Manifestacao/RegistrarManifestacao>;
- Atendimento presencial: Centro Administrativo Municipal, sito à Rua José Marocco, 2226, Centro, CEP: 89.818-000, Nova Itaberaba-SC;

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema e-Ouv/Fala.Br. Eventuais manifestações recebidas por escrito, e-mail, telefone ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema de Ouvidoria da Controladoria Geral da União para tramitação eletrônica.

3. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

Em 2019, foram recebidas 16 (dezesesseis) manifestações sendo classificadas como:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES		
	RECLAMAÇÃO	2 (12,5%)
	SOLICITAÇÃO	3 (18,8%)
	DENÚNCIA	0 (0,0%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	2 (12,5%)
	COMUNICAÇÃO	9 (56,3%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Fonte: Painel Resolveu – CGU

4. DO PRAZO DE RESPOSTA

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 3,81 (três vírgula oitenta e um) dias e, assim, se cumpriu o prazo estabelecido na Lei nº 13.460/2017.



Fonte: Painel Resolveu – CGU

5. SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

A partir do mês de junho de 2019 a ouvidoria foi reformulada e foi realizada campanha de divulgação em redes sociais, rádio e jornal visando informar a população acerca da sua existência, funções e atribuições.

Assim, é possível perceber a partir do mês de outubro um aumento gradativo do número de manifestações.



Fonte: Painel Resolveu – CGU

6. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto aos motivos, as manifestações apresentadas solicitaram atos de fiscalização por parte da administração municipal ante possíveis ilegalidades/irregularidades praticadas por terceiros; informaram acerca de possíveis práticas de atos irregulares por agente públicos no exercício de suas funções; relataram o descontentamento com atos praticados pela municipalidade; sugeriram melhorias em serviços públicos; solicitaram melhorias na prestação de serviços públicos e elogiaram a prestação de serviços públicos/atendimentos.

7. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Quanto aos pontos recorrentes, houve um maior número de manifestações envolvendo as áreas de habitação e obras, em loteamentos e áreas urbanas possivelmente irregulares; pedidos de fiscalização pela vigilância sanitária municipal, e questões envolvendo assistência à criança e ao adolescente.

8. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Em todas as manifestações que demandaram ações da administração municipal a ouvidoria foi atendida dentro do prazo legal e os servidores responsáveis efetivaram as suas funções legalmente estabelecidas.

9. DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA

Durante o mês de dezembro de 2019 foi efetivada a pesquisa de satisfação acerca dos serviços públicos municipais, conforme exigência da Lei nº 13.460/2017.

A pesquisa foi disponibilizada em meio eletrônico, mediante preenchimento de formulário, e disponibilizada no sitio de internet do Município de Nova Itaberaba, no endereço eletrônico: www.novaitaberaba.sc.gov.br.

Foram avaliados os seguintes serviços:

- Solicitação de serviço de hora máquina de trator de esteira: ruim
- Atendimento Secretária de Administração: ruim
- Serviço de horas máquina: ruim
- Agendamento de consulta médica: ruim
- Exames médicos: ruim
- Exames médicos: ruim
- Serviço de horas máquina – estrada de acesso à propriedade: bom
- Consulta médica: regular
- Serviços da Secretaria de Saúde: ruim
- Consulta médica: excelente
- Serviço de informações Secretaria de Assistência Social: excelente
- Serviço de horas máquina – terraplanagem: excelente
- Serviço de horas máquina – terraplanagem: excelente
- Serviços de notas da Secretaria de Agricultura: excelente
- Esgoto: excelente
- Atendimento médico: excelente
- Consulta médica: bom
- Emissão de carnê de IPTU: bom
- Ouvidoria: bom



10.OBSERVAÇÕES

Houve um grande número de manifestações cadastradas de forma anônima, qualificadas como comunicação de irregularidades, impossibilitando a complementação da manifestação e apuração completa pelo órgão competente, tendo em vista não possuir quaisquer dados para contato com o manifestante.

Assim, é necessário um maior investimento em campanhas de conscientização acerca do direito de proteção da identidade do manifestante, visando dar maior segurança e credibilidade as informações repassadas para a ouvidoria, possibilitando efetivar, cada vez mais, o controle social realizado pelos cidadãos.

11.DO ENCAMINHAMENTO

O relatório de gestão será:

I - Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - Disponibilizado integralmente na internet.

Nova Itaberaba, 03 de janeiro de 2020.

Bruna Aparecida Vicenzi
Ouvidora municipal