

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA - SC

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2020

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 2020 em cumprimento às suas atribuições.

1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é vinculada a autoridade máxima dos órgãos do Poder Executivo, sendo supervisionada pelo órgão central de controle interno, 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, na gestão dos recursos públicos e na prevenção e combate à corrupção.

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:
<https://falabr.cgu.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 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

Em 2020, foram recebidas 44 (quarenta e quatro) manifestações, sendo classificadas como:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES		
	RECLAMAÇÃO	2 (4,5%)
	SOLICITAÇÃO	2 (4,5%)
	DENÚNCIA	1 (2,3%)
	SUGESTÃO	2 (4,5%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	37 (84,1%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Fonte: Painel Resolveu – CGU

4. DO PRAZO DE RESPOSTA

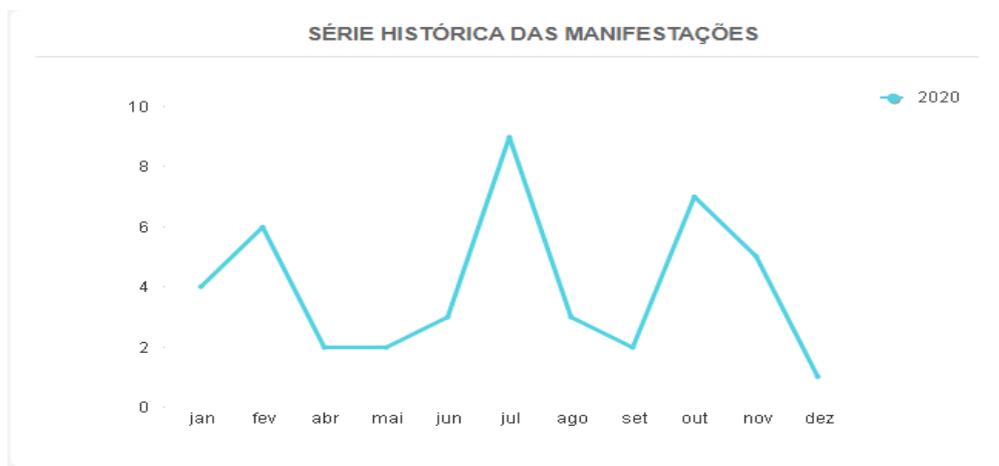
As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 13,93 (treze virgula noventa e três) dias e, assim, se cumpriu o prazo estabelecido na Lei nº 13.460/2017.



Fonte: Painel Resolveu – CGU

5. SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto a série histórica das manifestações, é possível constatar picos de manifestações nos meses de fevereiro, julho, outubro e novembro. Cumpre salientar que as manifestações acompanharam, em grande número, o aumento de casos positivos de COVID-19 no município, pois, um expressivo número de manifestações abordou o assunto da pandemia.



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 e por agentes públicos; informaram acerca de possíveis práticas de atos irregulares/faltas disciplinares de agente públicos no exercício de suas funções; relataram o descontentamento com atos praticados pela municipalidade; sugeriram melhorias em serviços públicos e solicitaram melhorias na prestação de serviços públicos. Cumpre ressaltar que houve um expressivo número de manifestações com o assunto principal “Coronavírus (COVID-19)”, especificamente, manifestações solicitando atuação por parte dos agentes públicos municipais competentes em casos de descumprimento a isolamento social estabelecido pela equipe da Unidade Básica de Saúde e pedidos de fiscalização em locais públicos/comércios que descumpriram as normas sanitárias vigentes.

7. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Quanto aos pontos recorrentes, no corrente ano, houve um maior número de pedidos de fiscalização pela vigilância sanitária municipal, em especial, acerca da pandemia da COVID-19.

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.

No corrente ano, a ouvidoria expediu duas recomendações, visando a proteção dos usuários de serviços públicos e a melhoria na prestação dos serviços públicos municipais, a recomendação 001-2020, que trata sobre a publicação dos boletins informativos referentes aos casos de COVID – 19 no Município de Nova Itaberaba-SC, foi integralmente atendida pela administração municipal, ao passo que todos os boletins informativos anteriores à recomendação foram devidamente publicados e periodicamente ocorre a publicação dos boletins diários. Entretanto, quanto a recomendação 002-2020, a qual trata de recomendação sobre a proteção de dados pessoais, conforme a

legislação vigente, não foi atendida pela administração municipal.

9. DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA

Durante o mês de dezembro de 2020 foi realizada a pesquisa de satisfação acerca dos serviços públicos municipais, conforme exigência da Lei nº 13.460/2017.

Em âmbito municipal, o Decreto 347/2019 regulamenta a avaliação continuada dos serviços públicos e estabelece que a pesquisa será realizada para avaliar os seguintes aspectos: satisfação do usuário com o serviço prestado; qualidade do serviço prestado; cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação do serviço; quantidade de manifestações dos usuários e medidas adotadas pela administração pública municipal para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

Visando satisfazer todos os aspectos acima elencados, a pesquisa foi formalizada em forma do questionário “quanto ao grau de satisfação” de sete itens: “acesso às informações sobre o serviço”, “horário de atendimento”, “cortesia e educação dos atendentes”, “tempo de espera para ser atendido”, “prazo para conclusão do serviço”, “instalações físicas” e “conservação e limpeza do local de atendimento”; havendo quatro níveis de avaliação para os quesitos, quais sejam: “muito satisfeito”, “satisfeito”, “insatisfeito” e “não se aplica”.

Quanto aos serviços pesquisados, foram elencados, por secretaria/departamento, alguns serviços principais, sendo na Secretaria Municipal de Saúde o serviço de dispensação de medicamentos e os serviços administrativos da área do TFD; quanto à Secretaria de Transportes e Obras e Departamento de Urbanismo, foram escolhidos os serviços de limpeza urbana, serviço de horas máquina e distribuição de água no perímetro urbano; na Secretaria de Administração e Fazenda, os serviços realizados pelo departamento de tributos e obras, especificamente, a expedição de documentos. A Secretaria de Assistência Social, Secretaria de Educação, Cultura, Esportes e Turismo e a Secretaria de Agricultura, foram avaliadas em suas áreas administrativas, de forma geral, não sendo especificado somente um serviço.

9.1 INFORMAÇÕES GERAIS

9.1.1 Período de coleta dos dados: 04/12/2020 a 23/12/2020;

9.1.2 Pessoas ouvidas: 35 (trinta e cinco);

9.1.3 Total de questionários respondidos: 47 (quarenta e sete);

9.1.4 Metodologia utilizada: a pesquisa foi realizada de forma quantitativa, visando coletar fatos concretos -números- acerca da avaliação dos usuários dos serviços públicos sobre os serviços previamente elencados. Alternativamente, e juntamente com a avaliação quantitativa, as avaliações em forma de manifestação - sugestão, reclamação, elogio- foram elencadas nos resultados pela metodologia qualitativa, em razão de se tratar de impressões dos usuários acerca de determinado serviço avaliado, sendo de grande valia para a interpretação da administração e aprofundamento das informações coletadas;

9.1.5 Meio de coleta dos dados: pesquisa presencial com pessoas aleatórias nas ruas do centro do município e nos espaços públicos, bem como disponibilização dos formulários físicos para preenchimento em algumas secretarias/setores;

9.1.6 A coleta dos dados e análise das respostas foi realizada pela Ouvidoria Municipal;

9.1.7 As respostas foram classificadas de acordo com o serviço utilizado pelo usuário;

9.1.8 Formulários sem indicação do serviço utilizado ou com informações não preenchidas não foram contabilizados;

9.1.9 Formulários com indicação de até dois, ou mais, serviços foram contabilizados de forma individual;

9.1.10 Formulários com a indicação de utilização de “todos” os serviços em todas as unidades administrativas foram contabilizados individualmente para cada unidade administrativa;

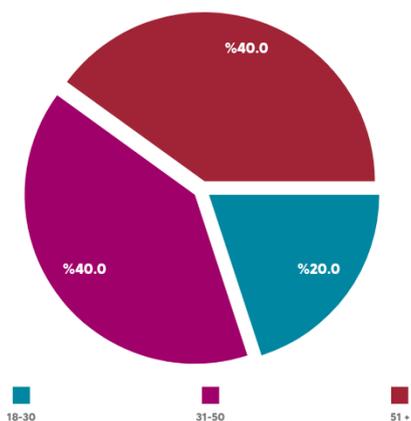
9.1.11 As opiniões dos usuários descritas nos formulários e/ou nas entrevistas foram classificadas como: sugestão, reclamação, elogio e não opinaram;

9.2 DOS RESULTADOS

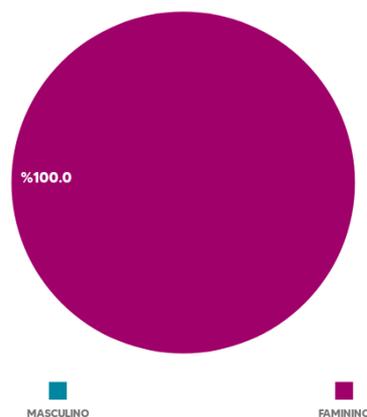
9.2.1 SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – dispensação de medicamentos

Total de respostas aos questionários deste serviço: 5 (cinco).

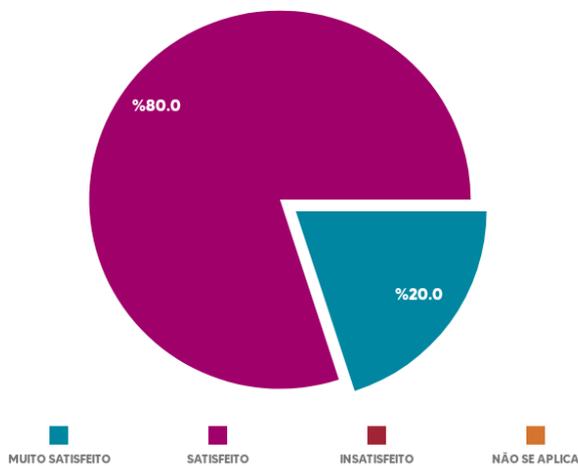
Faixa etária



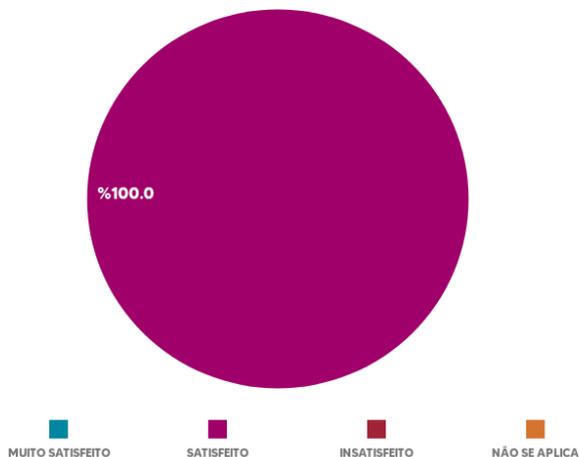
Gênero



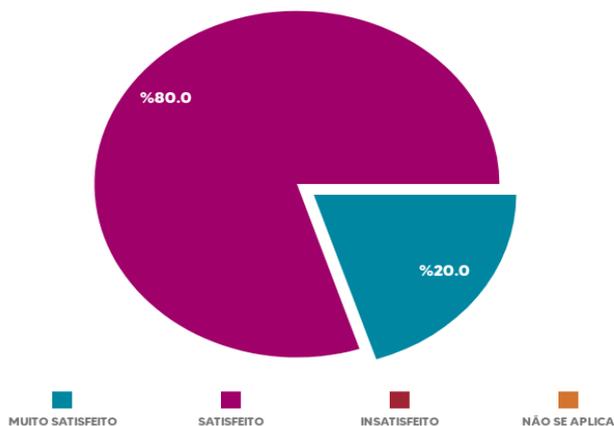
Acesso às informações sobre o serviço



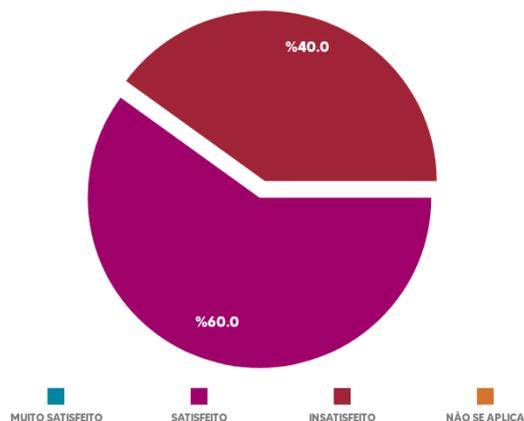
Horário de atendimento



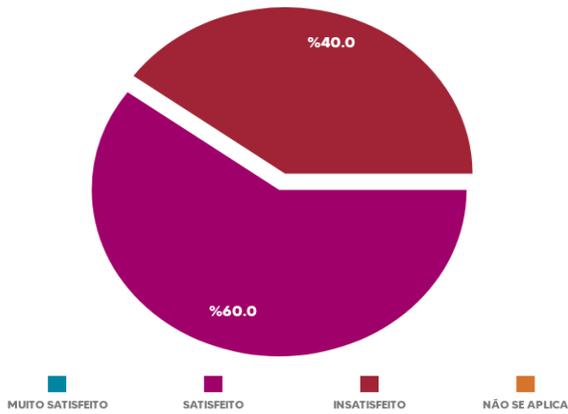
Cortesia e educação dos atendentes



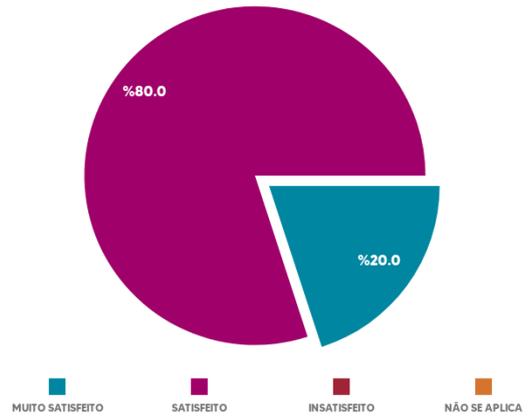
Tempo de espera para ser atendido



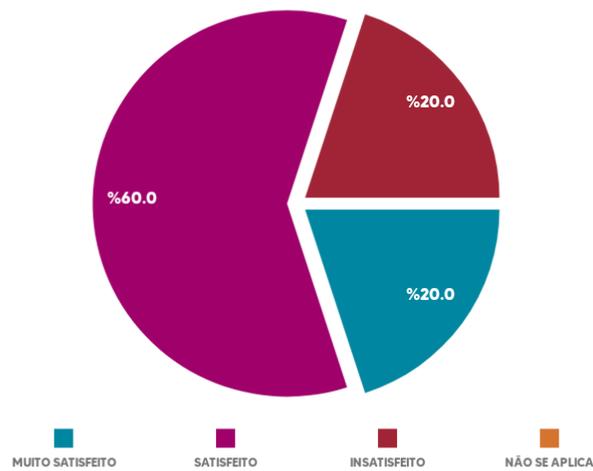
Prazo para conclusão do serviço



Instalações físicas



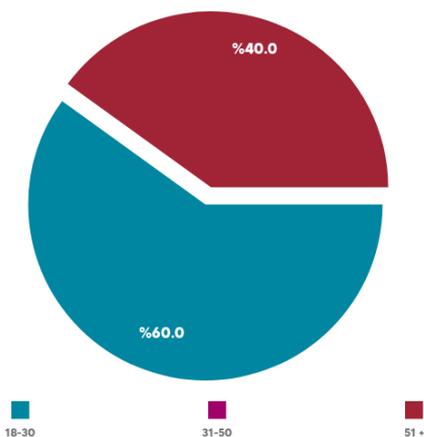
Conservação e limpeza do local de atendimento



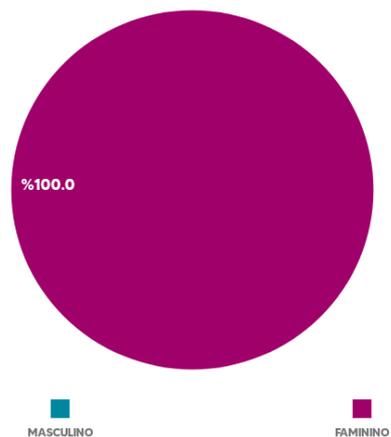
9.2.1.1 **AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** reclamação por falta de medicamentos.

9.2.2 **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – serviços administrativos:**
TFD Total de respostas aos questionários deste serviço: 5 (cinco).

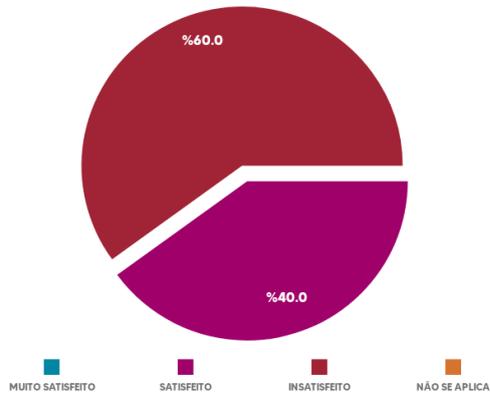
Faixa etária



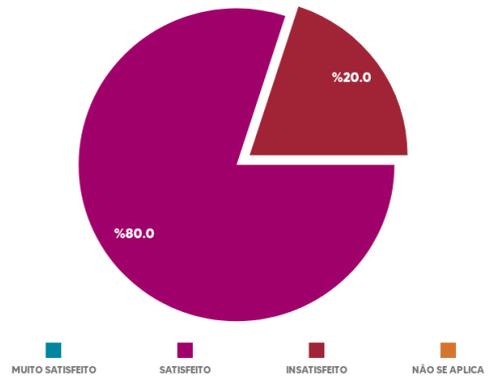
Gênero



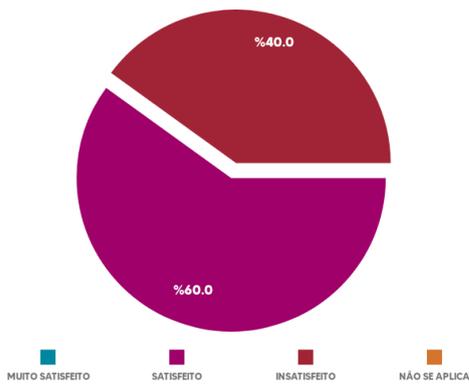
Acesso às informações sobre o serviço



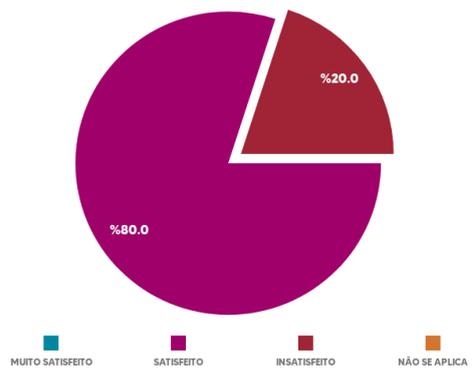
Horário de atendimento



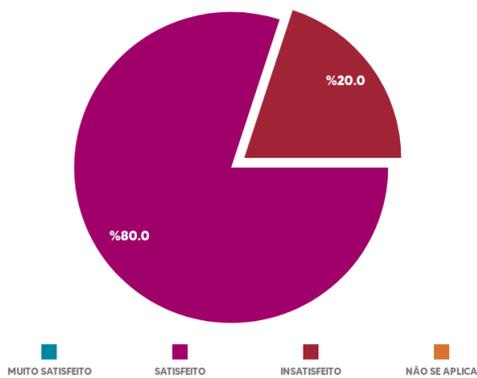
Cortesia e educação dos atendentes



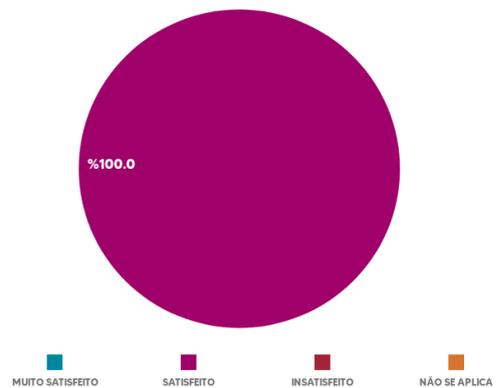
Tempo de espera para ser atendido



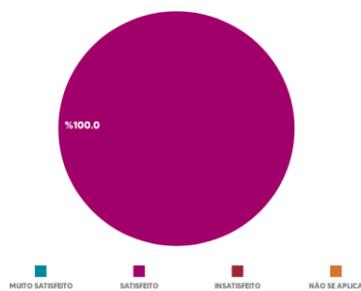
Prazo para conclusão do serviço



Instalações físicas



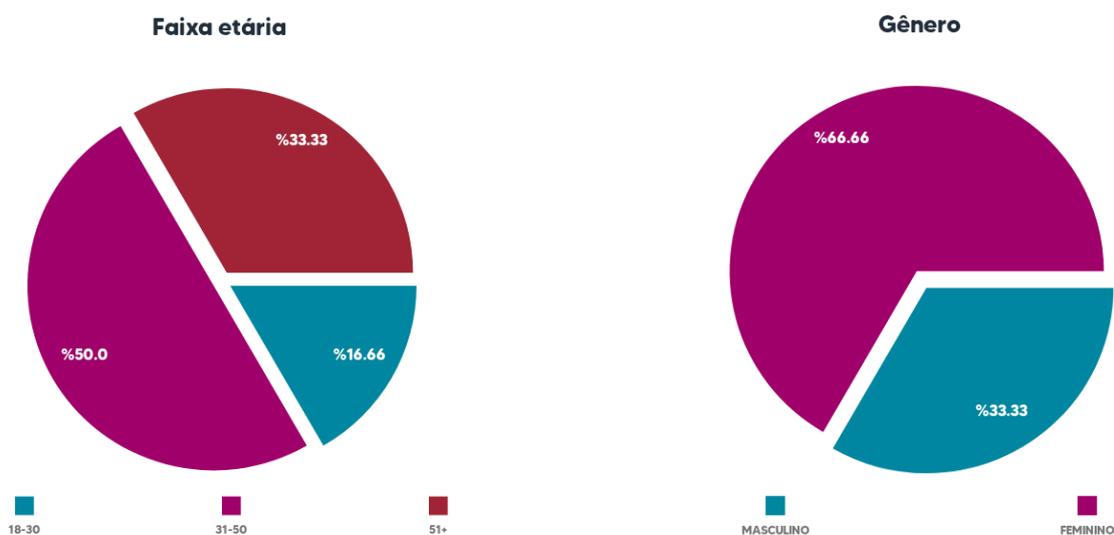
Conservação e limpeza do local de atendimento



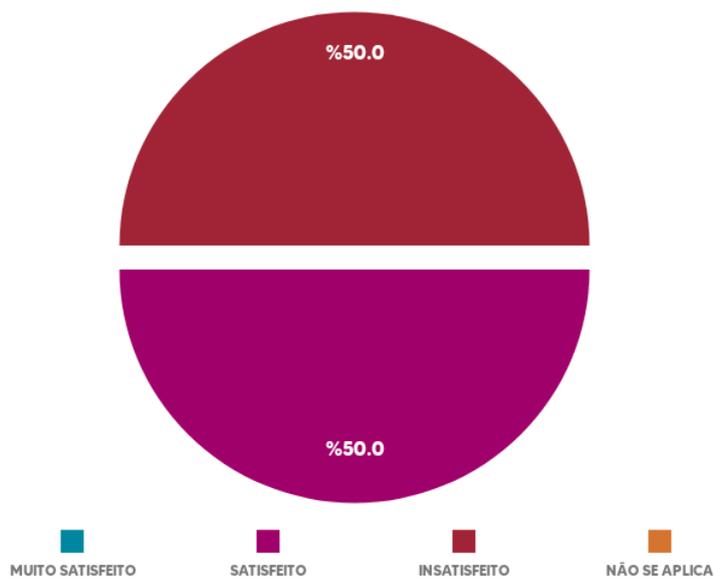
9.2.2.1 **AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** reclamação quanto a falta de retorno dos agendamentos realizados e reclamação quanto a possíveis erros quanto a encaminhamento para especialista.

9.2.3 SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES E OBRAS/ Departamento de Urbanismo – Distribuição de água urbana

Total de respostas aos questionários deste serviço: 6 (seis).



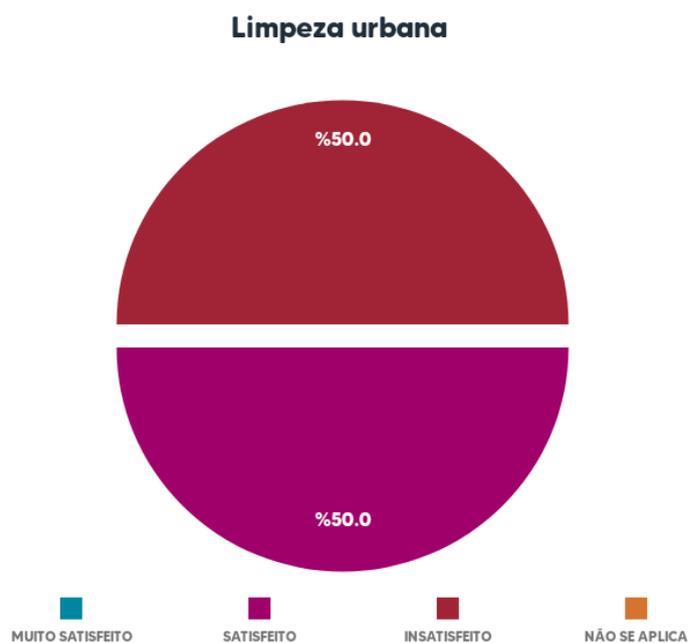
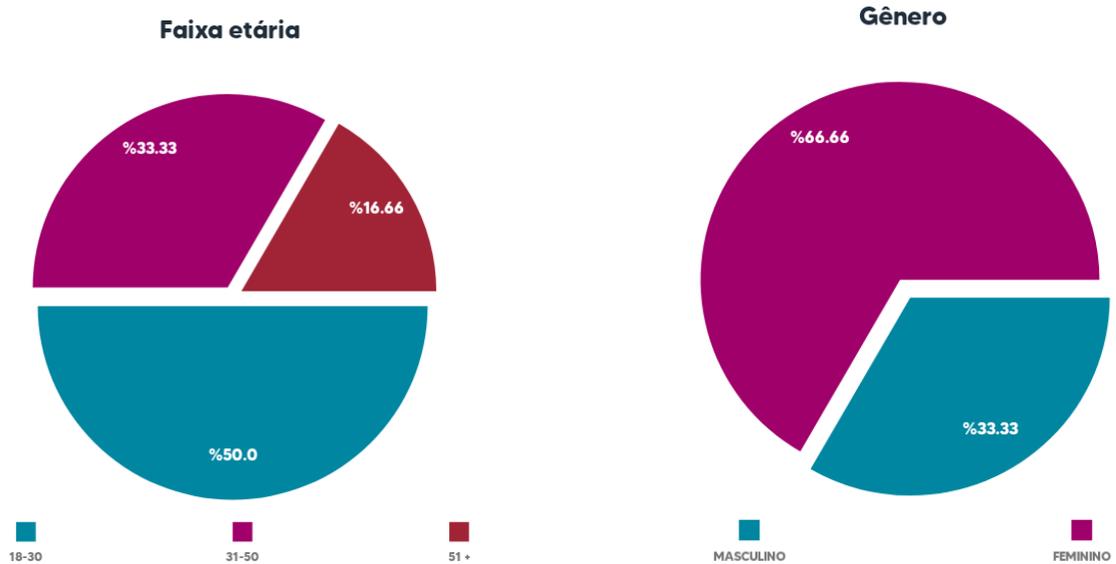
Distribuição de água



9.2.3.1 **AValiação Qualitativa:** três reclamações quanto a constante falta de abastecimento de água.

9.2.4 **SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES E OBRAS/ Departamento de Urbanismo – Limpeza urbana**

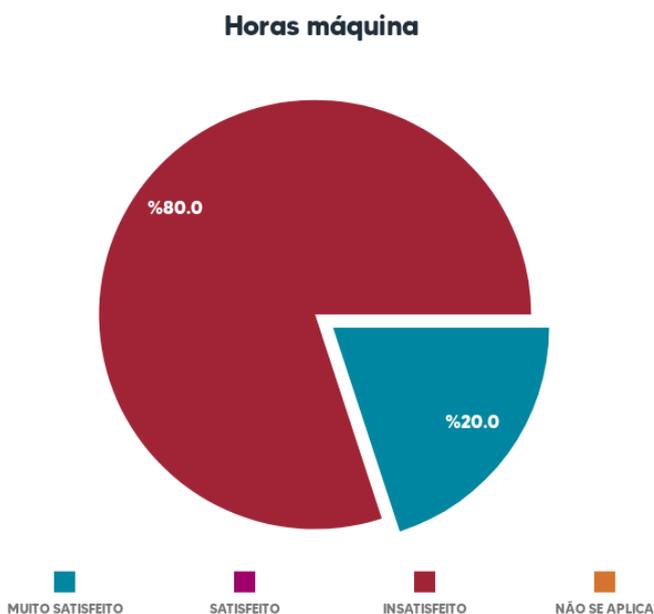
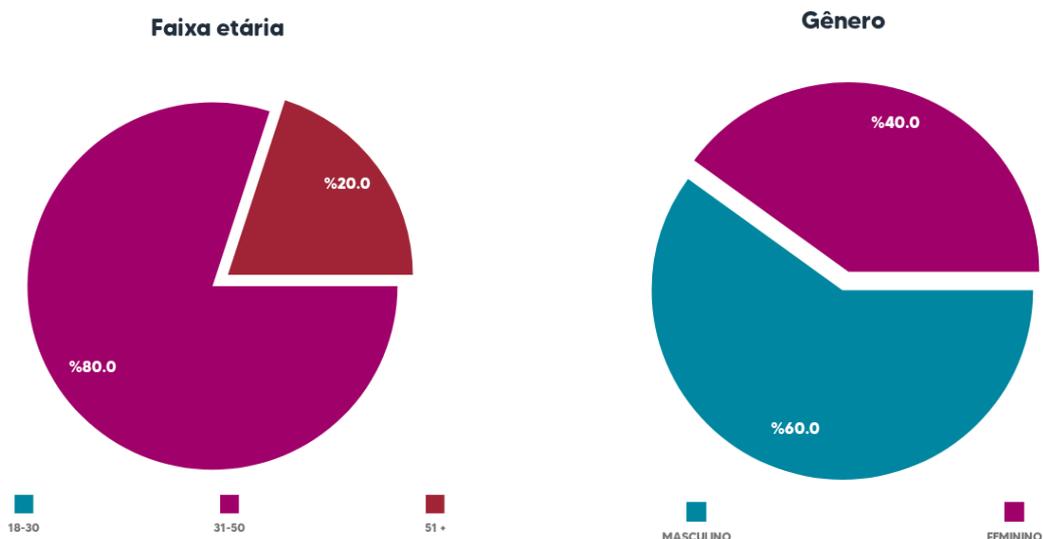
Total de respostas aos questionários deste serviço: 6 (seis).



9.2.4.1 **AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** elogio quanto a limpeza da praça e arredores e três reclamações quanto a falta de limpeza/conservação das demais ruas/localidades do centro do município, como área coberta e acesso aos loteamentos.

9.2.5 SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES E OBRAS – horas máquina

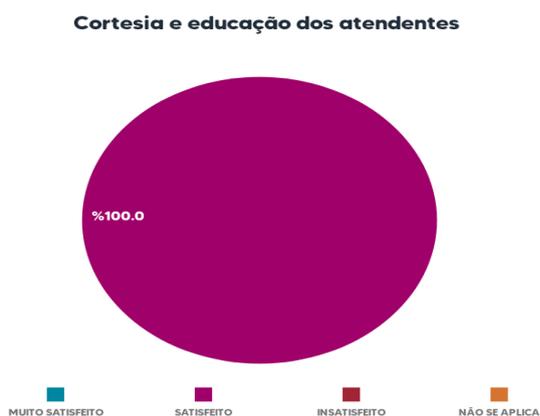
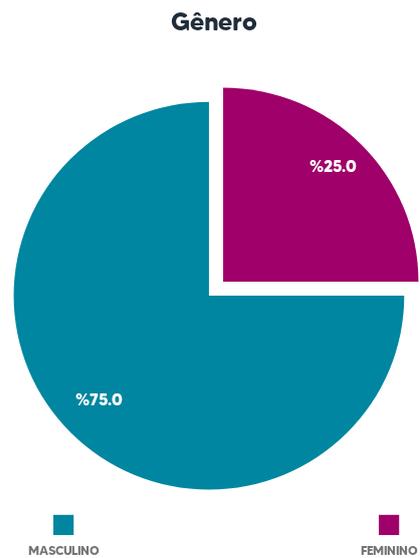
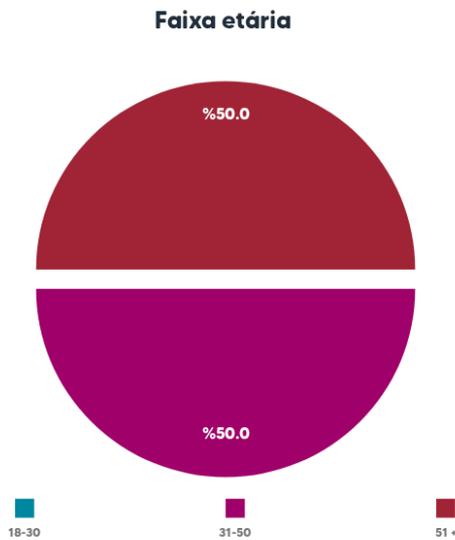
Total de respostas aos questionários deste serviço: 5 (cinco).



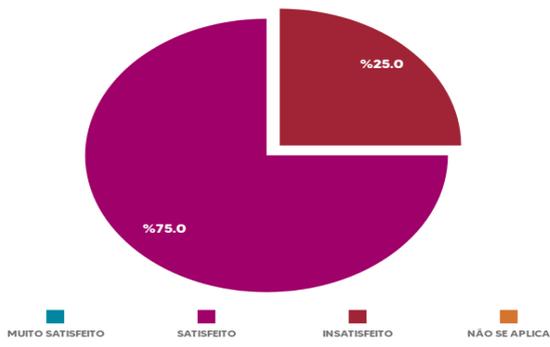
9.2.5.1 **AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** duas reclamações quanto a não atendimento de solicitação de serviços de máquinas pesadas.

9.2.6 SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA – expedição de documentos

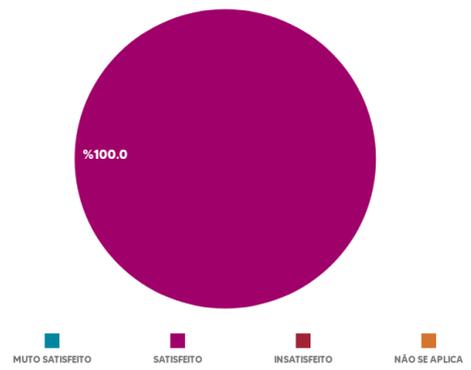
Total de respostas aos questionários deste serviço: 4 (quatro).



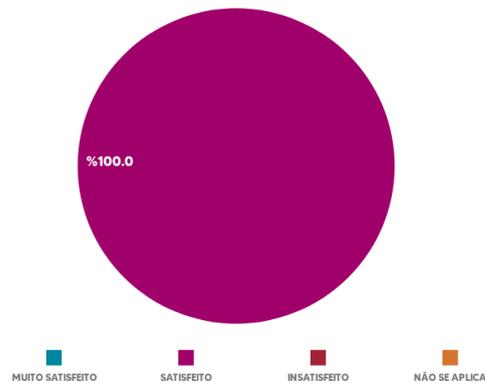
Prazo para conclusão do serviço



Instalações físicas



Conservação e limpeza do local de atendimento

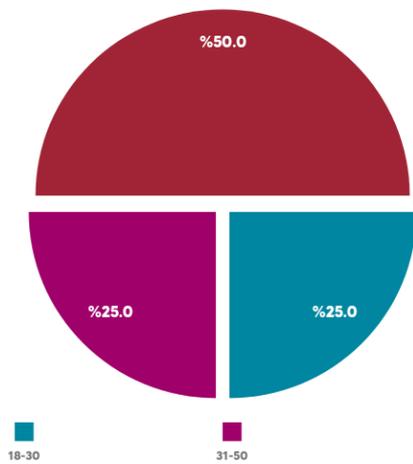


9.2.6.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA: sem manifestações.

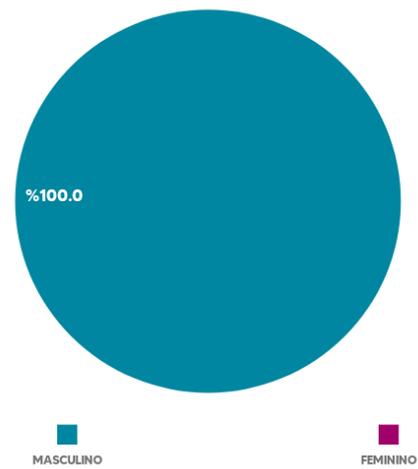
9.2.7 SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA/setor de tributos e obras – expedição de documentos

Total de respostas aos questionários deste serviço: 4 (quatro).

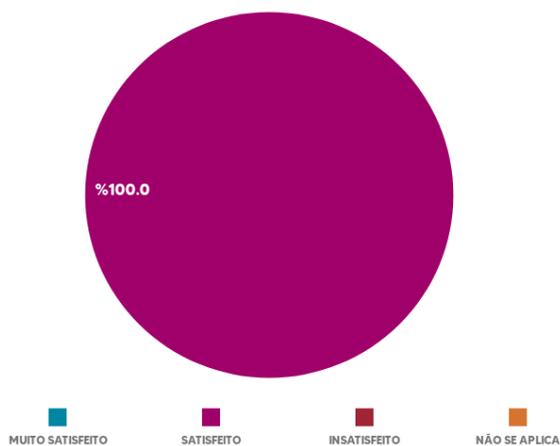
Faixa etária



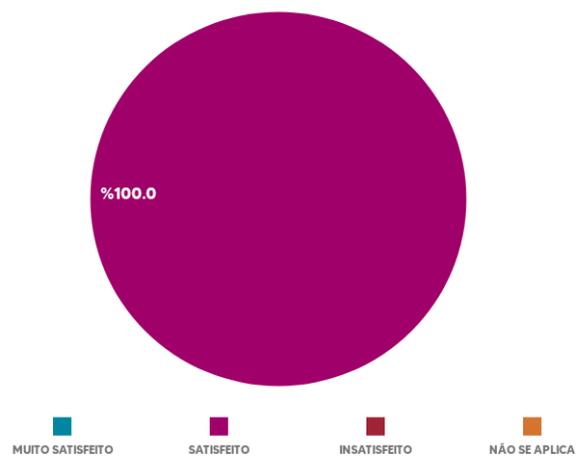
Gênero



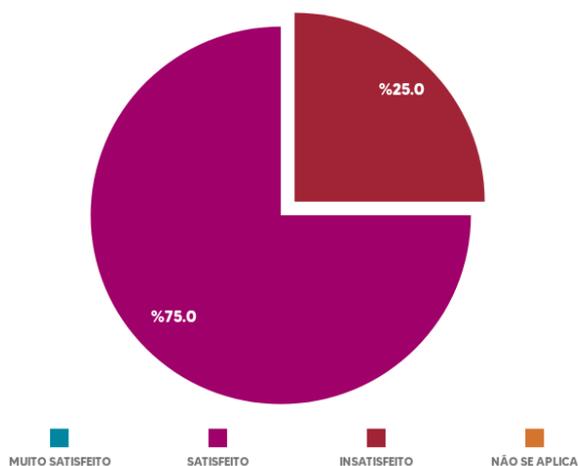
Acesso às informações sobre o serviço



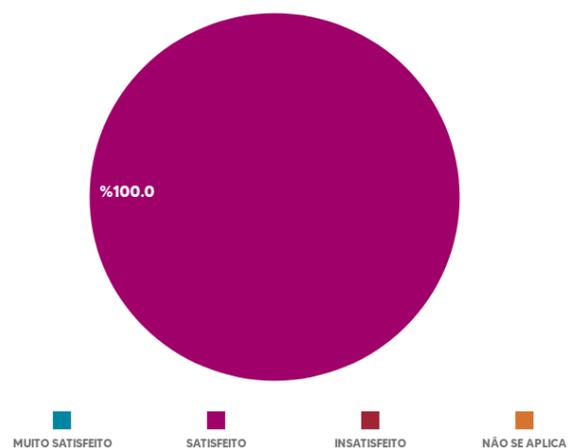
Horário de atendimento



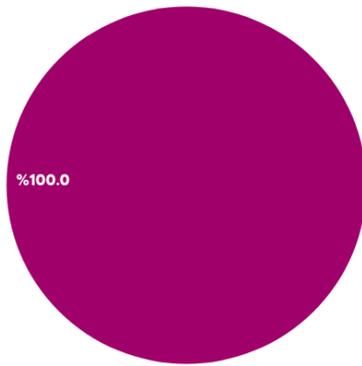
Cortesia e educação dos atendentes



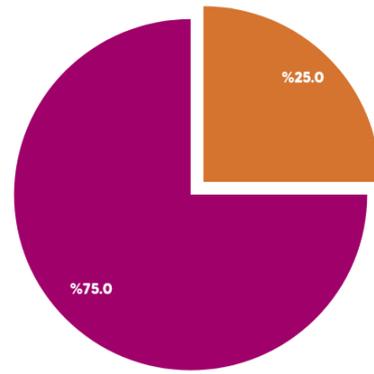
Tempo de espera para ser atendido



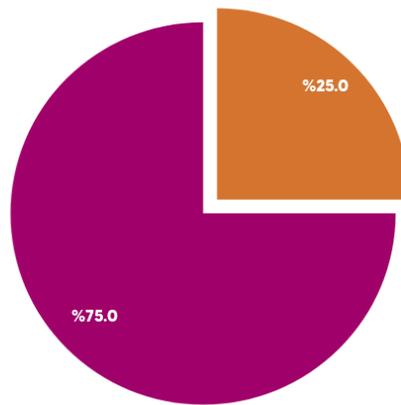
Prazo para conclusão do serviço



Instalações físicas



Conservação e limpeza do local de atendimento

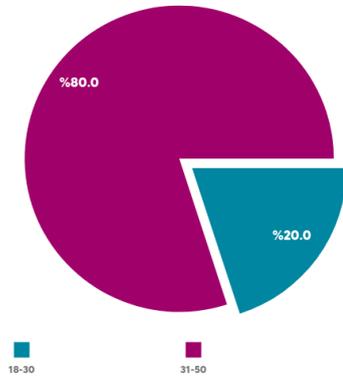


9.2.7.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA: sem manifestações.

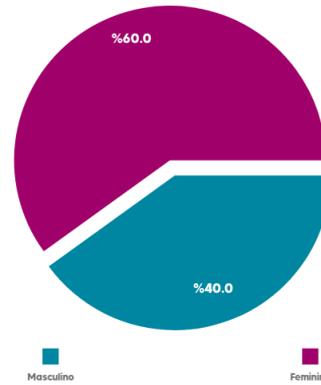
9.2.8 SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTES E TURISMO – área administrativa

Total de respostas aos questionários deste serviço: 5 (cinco).

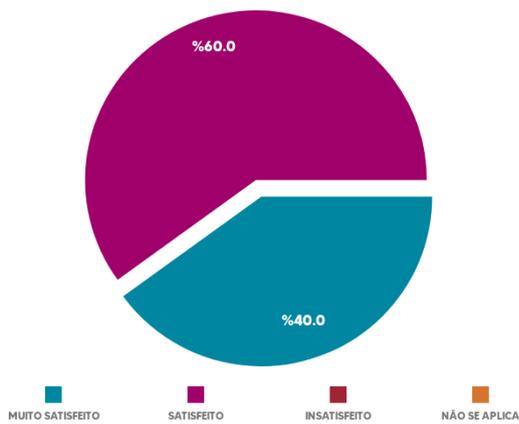
Faixa etária



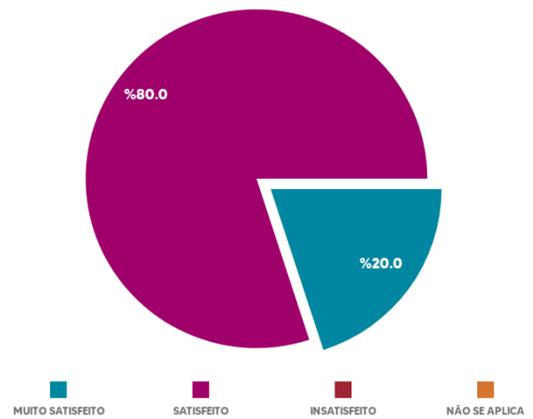
Gênero



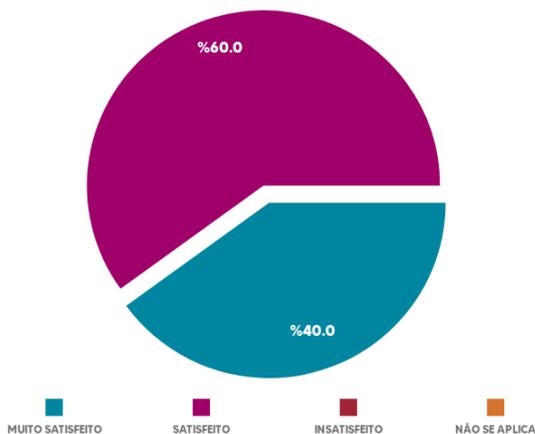
Acesso às informações sobre o serviço



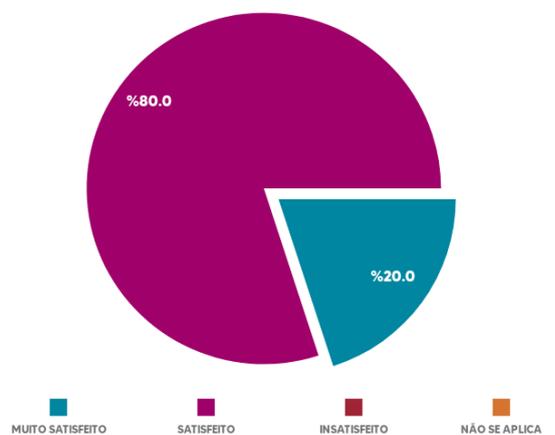
Horário de atendimento



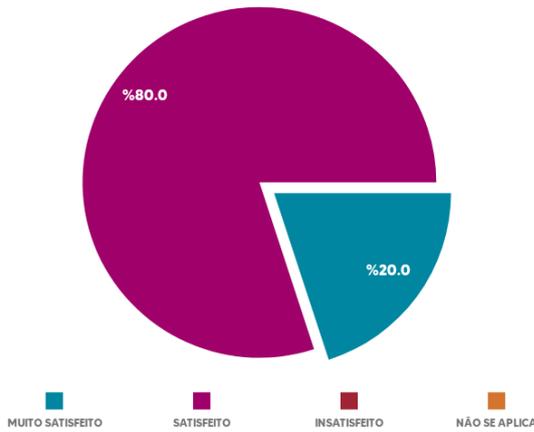
Cortesia e educação dos atendentes



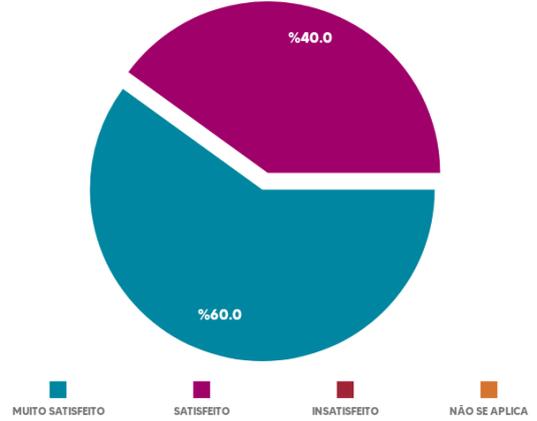
Prazo para conclusão do serviço



Instalações físicas



Conservação e limpeza do local de atendimento

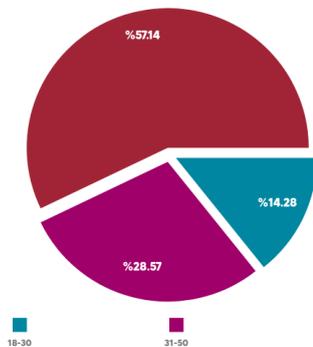


9.2.8.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA: sem manifestações.

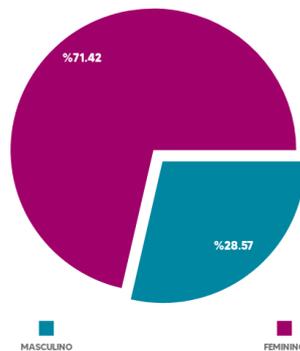
9.2.9 SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – áreas administrativas

Total de respostas aos questionários deste serviço: 7 (sete).

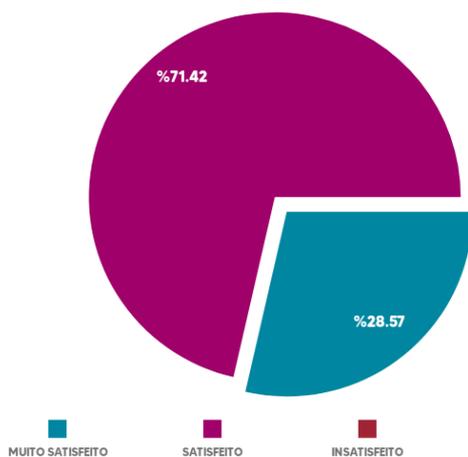
Faixa etária



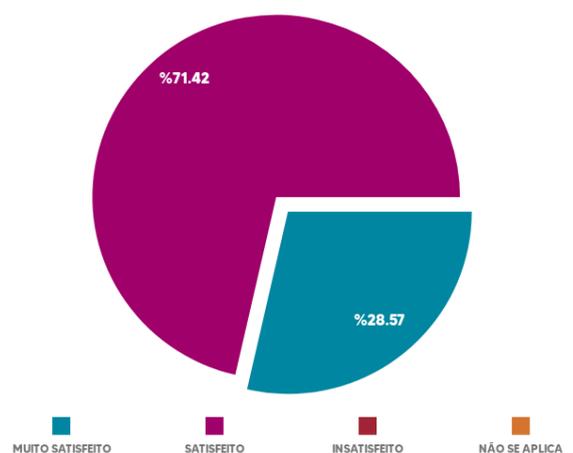
Gênero



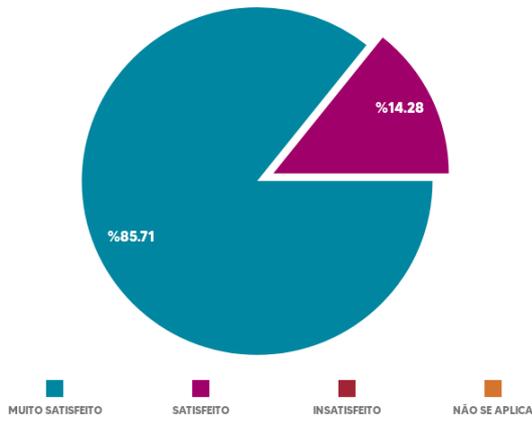
Acesso às informações sobre o serviço



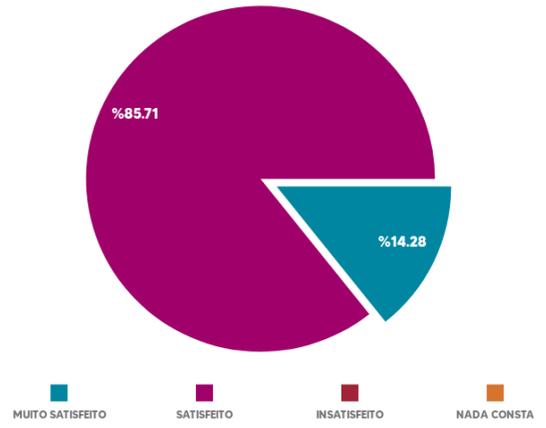
Horário de atendimento



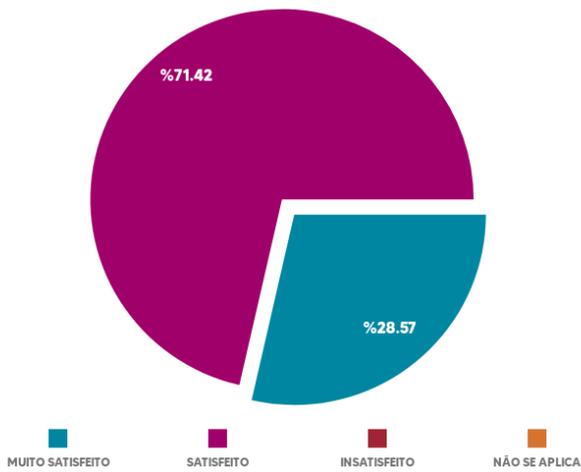
Cortesia e educação dos atendentes



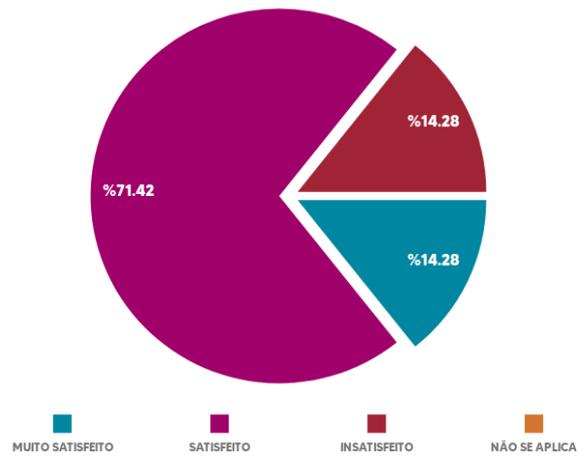
Tempo de espera para ser atendido



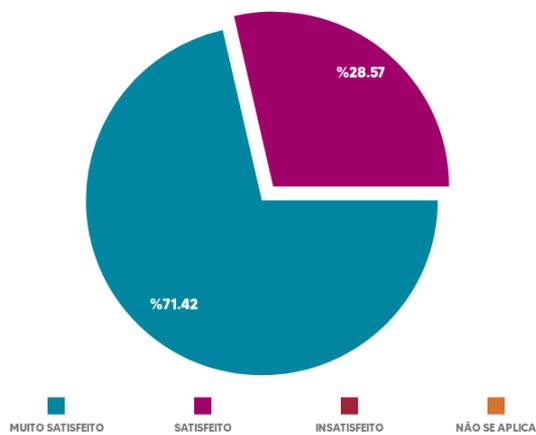
Prazo para conclusão do serviço



Instalações físicas



Conservação e limpeza do local de atendimento



9.2.9.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA: sem manifestações.

10. OBSERVAÇÕES

Igualmente ao ano anterior, 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.

Quanto a este fato, inclusive, não foi possível avaliar o serviço de atuação da ouvidoria pública do município durante a pesquisa de satisfação realizada, pois, 84,10% das manifestações foram realizadas de forma anônima.

Novamente, esta unidade de ouvidoria pública enfatiza a necessidade de investimento em campanhas de conscientização acerca do direito de proteção da identidade do manifestante, visando dar maior segurança e credibilidade às 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, 30 de dezembro de 2020.

Bruna Aparecida Vicenzi
Ouvidora municipal