

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

**MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA - SC**

## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

**EXERCÍCIO DE 2021**

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 2021, 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](mailto: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/Novaitaberaba/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 2021, foram recebidas 41 (quarenta e uma) manifestações, sendo classificadas como:



Fonte: Painel Resolveu – CGU

Do total de manifestações recebidas pela unidade de ouvidoria, 07 (sete) encontram-se em tratamento.



Fonte: Painel Resolveu – CGU

#### 4. DO PRAZO DE RESPOSTA

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 26,50 (vinte e seis virgula cinquenta) 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 e julho. Cumpre salientar que as manifestações acompanharam, no início do ano, em grande número, a continuidade da pandemia e os casos positivos de COVID-19 no município, assim como se deu no ano anterior.



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, em menor número se comparado a 2020, mas ainda assim um expressivo número de manifestações com o assunto principal “Coronavírus (COVID-19)”, especificamente, manifestações solicitando a atuação por parte dos agentes públicos municipais competentes em casos de descumprimento a isolamento social estabelecido pela equipe da Unidade Básica de Saúde.

## **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 não foram expedidas recomendações. Entretanto, a ouvidoria acompanhou o início do cumprimento pela administração municipal da recomendação 002-2020, que trata acerca da proteção dos dados pessoais e início da implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no Município de Nova Itaberaba-SC.

## **9. DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA**

Durante o mês de dezembro de 2021 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 o formato de sua realização.

Visando satisfazer todos os aspectos legais, a pesquisa foi formalizada em forma do questionário “dê sua opinião sobre os serviços públicos”, especificando-se o gênero e a faixa etária do respondente, bem como a qual secretaria o questionário se aplica e a qual serviço público especificamente o respondente emitiu a sua opinião. Em relação ao questionário, o respondente preencheu o formulário, manual ou online, contendo cinco perguntas: “você foi bem atendido em todas as etapas do serviço?”, “As informações prestadas a você foram úteis?”, “Como você avalia a qualidade do serviço?”, “Qual seu grau de satisfação com o serviço?” e “Você tem alguma sugestão para melhoria do serviço?”.

A pesquisa foi realizada no formato livre escolha, ou seja, os respondentes escolheram a secretaria e o serviço avaliado.

## **9.1 INFORMAÇÕES GERAIS**

9.1.1 Período de coleta dos dados: 01/12/2021 a 17/12/2021;

9.1.2 Pessoas ouvidas: 97 (noventa e sete);

9.1.3 Total de questionários respondidos: 174 (cento e setenta e quatro);

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, mediante distribuição dos formulários físicos para preenchimento junto à rede municipal e estadual de ensino, sendo disponibilizado às famílias para preenchimento por meio dos alunos e formulário online, disponibilizado por meio do sítio eletrônico do Município de Nova Itaberaba, por meio do ícone “Pesquisa de Satisfação”.

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

9.1.7 As respostas foram classificadas de acordo com a secretaria elencada, na modalidade quantitativa, conforme os questionários do formulário;

9.1.8 A indicação do serviço foi utilizada para classificar as manifestações dos usuários dos serviços públicos, na formalidade qualitativa;

9.1.9 Formulários sem indicação do serviço utilizado ou com informações

não preenchidas não foram contabilizados;

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

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

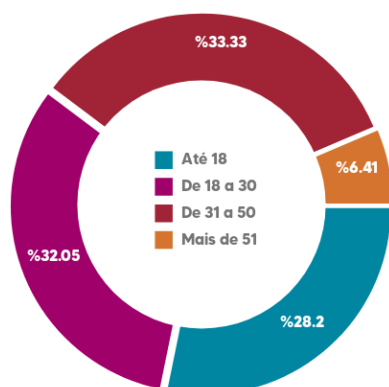
9.1.12 As opiniões dos usuários descritas nos formulários e/ou nas entrevistas foram classificadas como: sugestão, reclamação, elogio e não opinaram.

## 9.2 DOS RESULTADOS

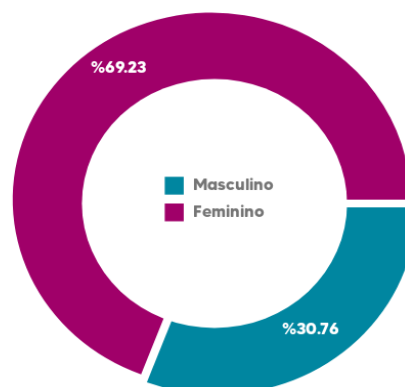
### 9.2.1 SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Total de respostas aos questionários deste setor: 78 (setenta e oito).

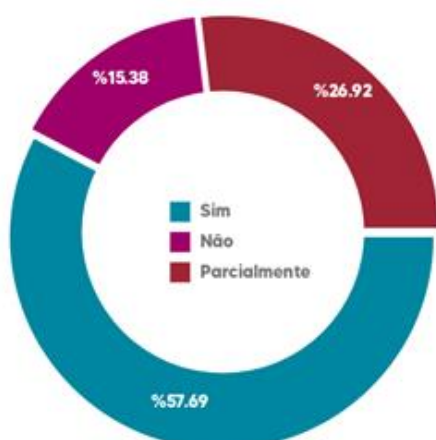
Faixa etária



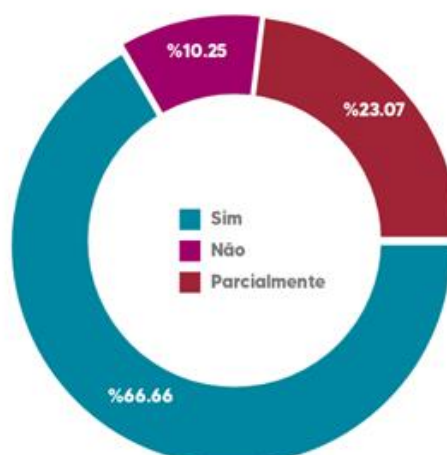
gênero



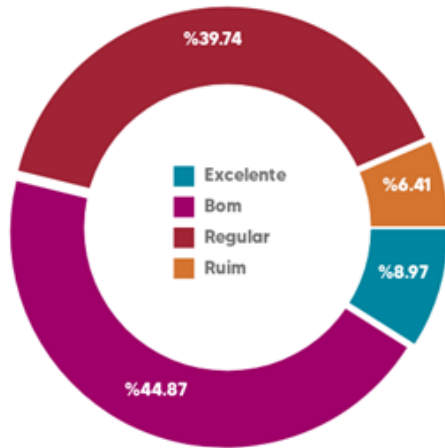
Você foi bem atendido em todas as etapas?



As informações prestadas foram úteis?



### Como você avalia a qualidade do serviço?



### Qual seu grau de satisfação com o serviço?

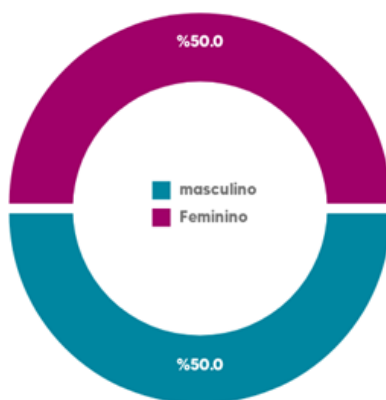


9.2.1.1 **AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** 34 formulários apresentaram manifestações, que serão classificadas e tratadas pela unidade de ouvidoria municipal.

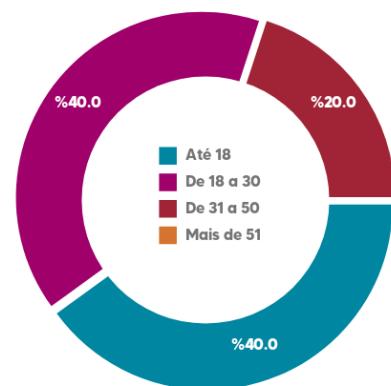
### 9.2.2 SECRETARIA DE TRANSPORTES E OBRAS

Total de respostas aos questionários deste setor: 20 (vinte).

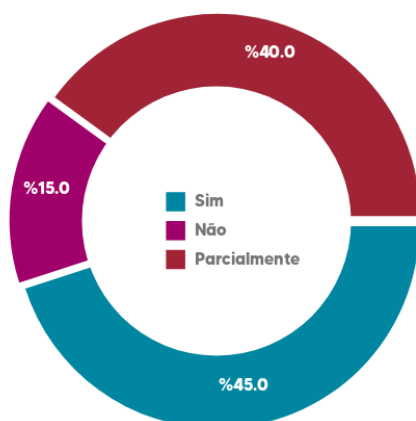
#### Gênero



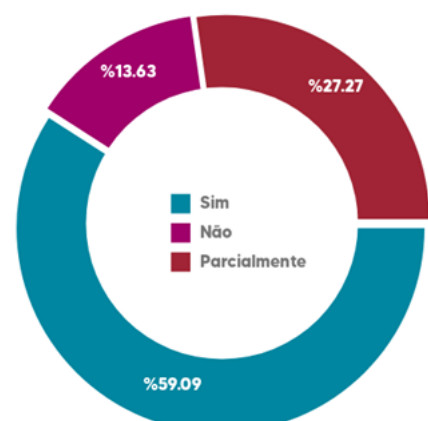
#### Faixa etária



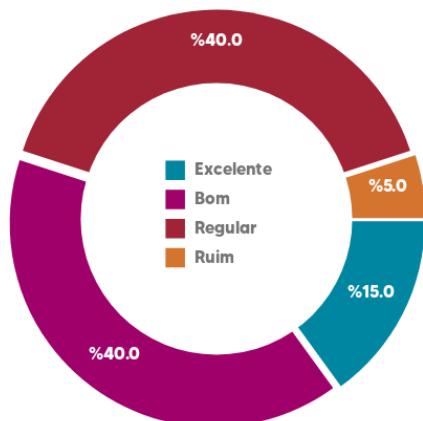
### Você foi bem atendido em todas as etapas?



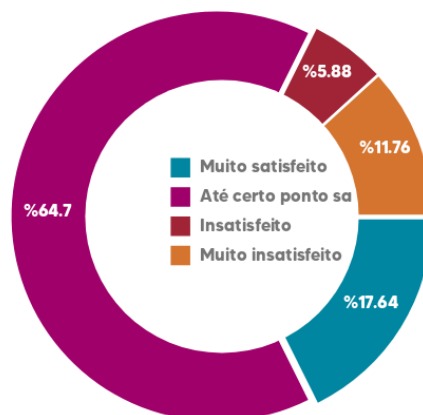
### As informações prestadas foram úteis?



Como você avalia a qualidade do serviço?



Qual seu grau de satisfação com o serviço?

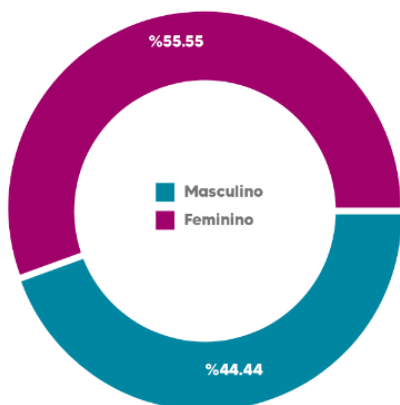


9.9.2.1 **AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** 09 formulários apresentaram manifestações, que serão classificadas e tratadas pela unidade de ouvidoria municipal.

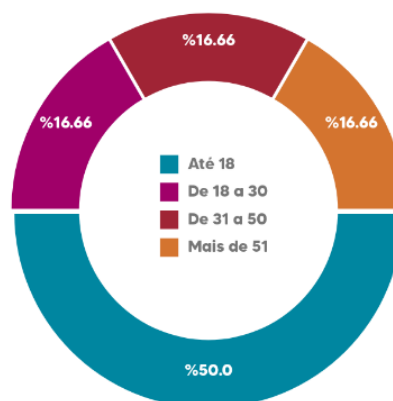
### 9.2.3 SECRETARIA DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE

Total de respostas aos questionários deste setor: 18 (dezoito).

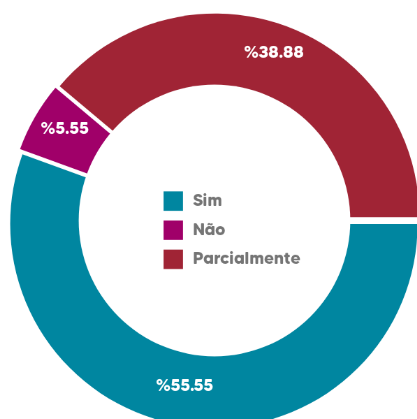
Gênero



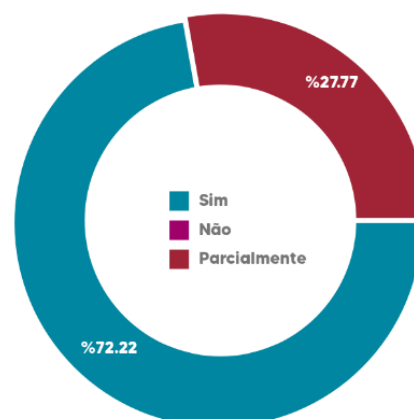
Faixa etária



Você foi bem atendido em todas as etapas?

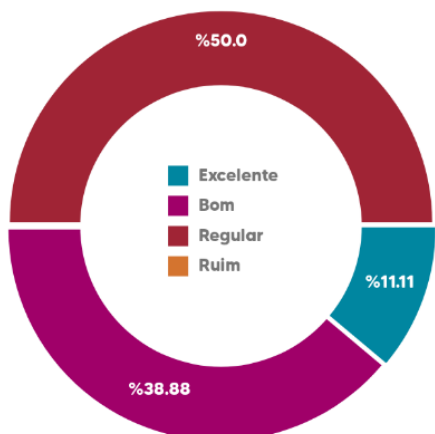


As informações prestadas foram úteis?

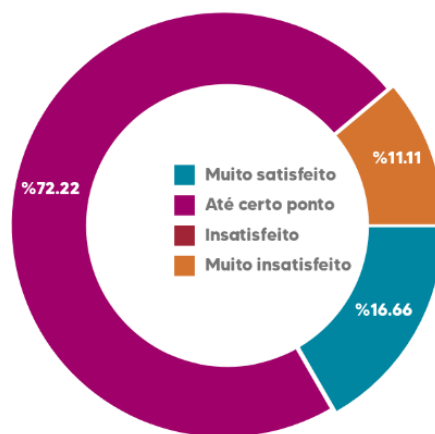




### Como você avalia a qualidade do serviço ?



### Qual seu grau de satisfação com o serviço ?

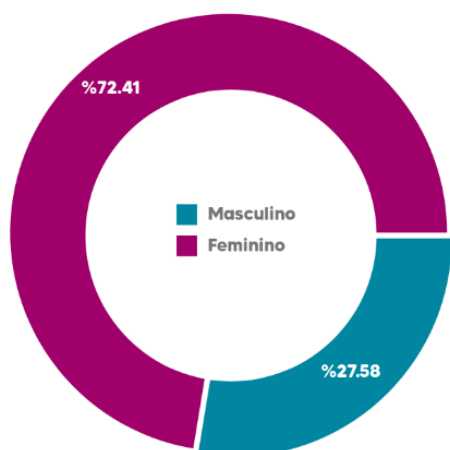


**9.2.3.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** 02 formulários apresentaram manifestações, que serão classificadas e tratadas pela unidade de ouvidoria municipal.

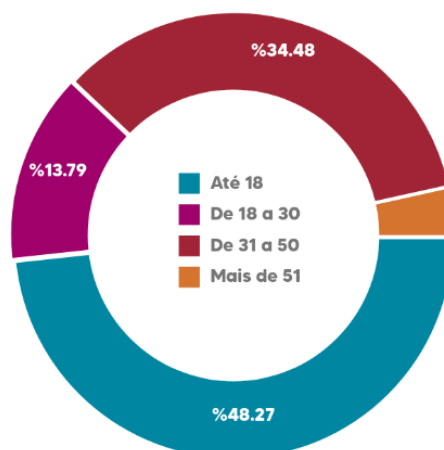
### 9.2.4 SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTES E TURISMO

Total de respostas aos questionários deste setor: 29 (vinte e nove).

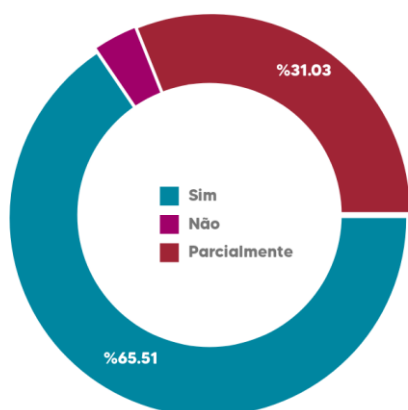
#### Gênero



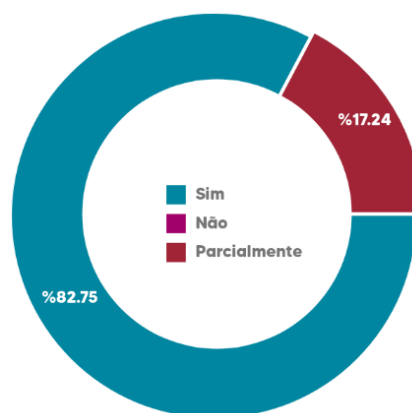
#### Faixa etária



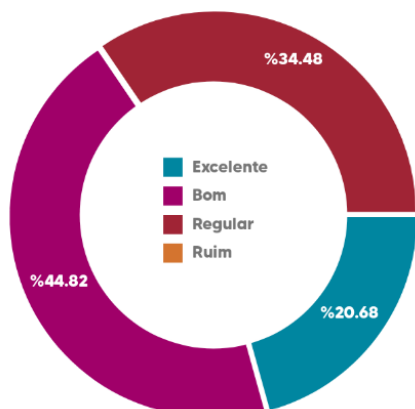
**Você foi bem atendido em todas as etapas?**



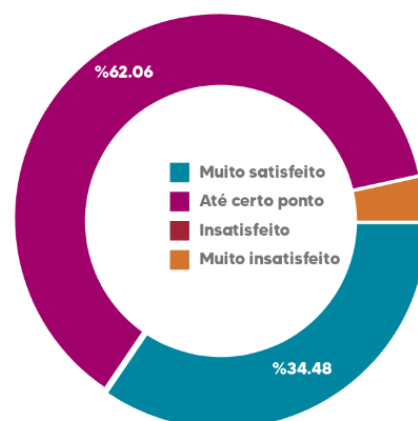
**As informações prestadas foram úteis?**



**Como você avalia a qualidade do serviço?**



**Qual seu grau de satisfação com o serviço ?**

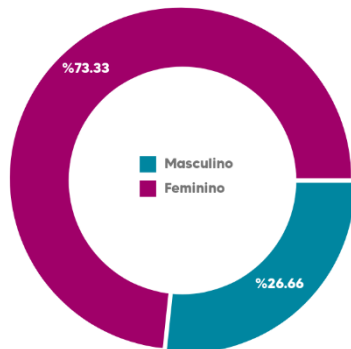


**9.2.4.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** 04 formulários apresentaram manifestações, que serão classificadas e tratadas pela unidade de ouvidoria municipal.

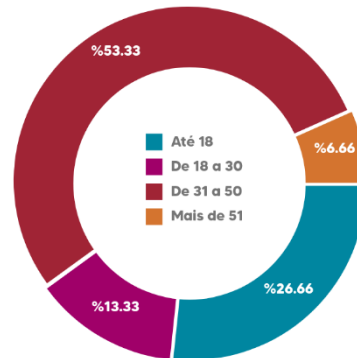
## 9.2.5 SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HABITAÇÃO

Total de respostas aos questionários deste setor: 15 (quinze).

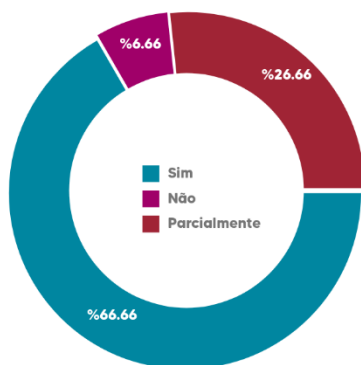
**Gênero**



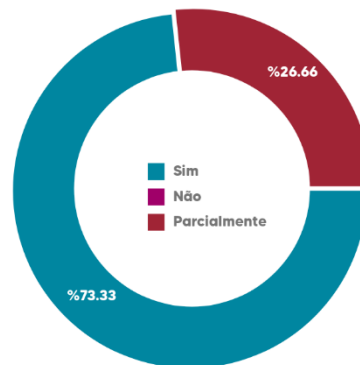
**Faixa etária**



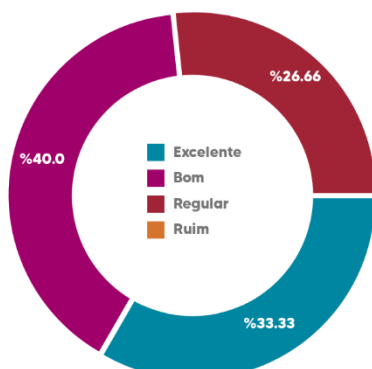
**Você foi bem atendido em todas as etapas?**



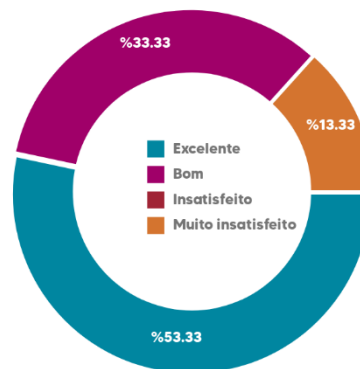
**As informações prestadas foram úteis ?**



**Como você avalia a qualidade do serviço?**



**Qual seu grau de satisfação com o serviço?**

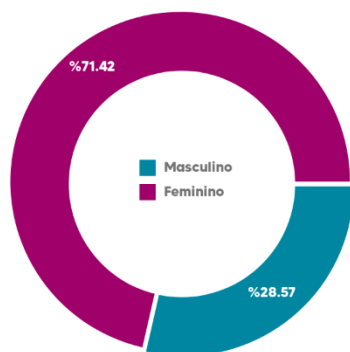


**9.2.5.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** nenhum formulário apresentou manifestação.

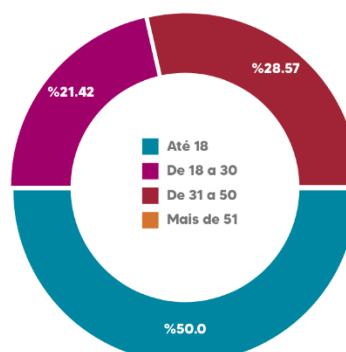
## 9.2.6 SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA

Total de respostas aos questionários deste setor: 14 (quatorze).

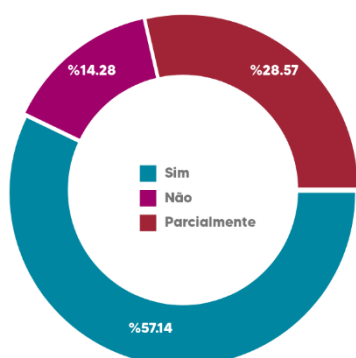
Gênero



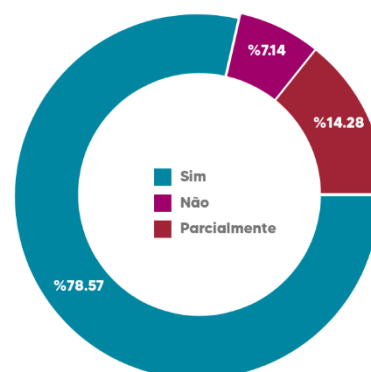
Faixa etária



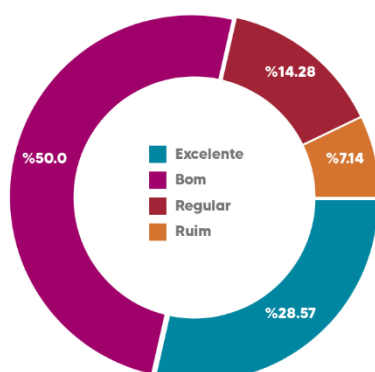
Você foi bem atendido em todas as etapas?



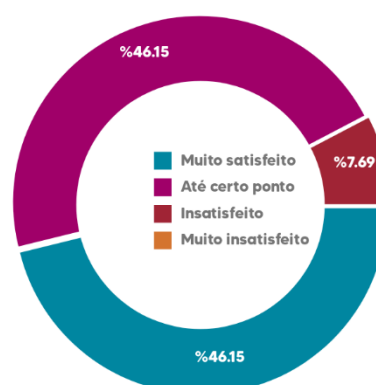
As informações prestadas foram úteis ?



Como você avalia a qualidade do serviço ?



Qual seu grau de satisfação com o serviço?



**9.2.6.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** 01 formulário apresentou manifestação, que será classificado e tratado pela unidade de ouvidoria municipal.

## **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, 82,35% 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 2021.

**Bruna Aparecida Vicenzi**  
Ouvidora municipal