

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA – SC

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2022

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 2022, 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.cg.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 2022, foram recebidas 20 (vinte) manifestações, sendo classificadas como:



Fonte: Painel Resolveu – CGU

Do total de manifestações recebidas pela unidade de ouvidoria, 18 (dezoito) foram tratadas e duas encontram-se em tratamento.



Fonte: Painel Resolveu – CGU

#### 4. DO PRAZO DE RESPOSTA

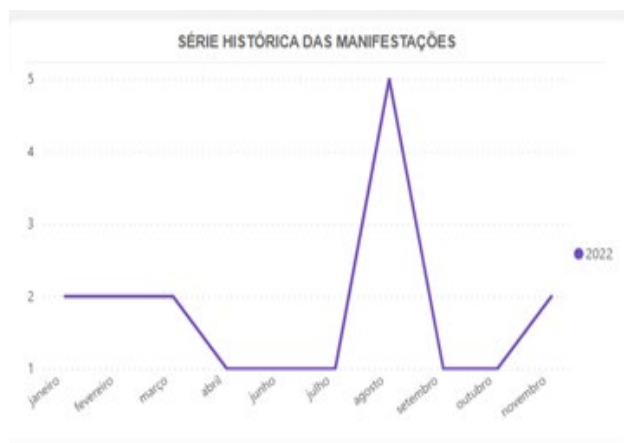
As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 52,28 (cinquenta e dois virgula vinte e oito) dias e, assim, apenas 39% se cumpriu o prazo estabelecido na Lei nº 13.460/2017.



Fonte: Painel Resolveu – CGU

#### 5. SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto a série histórica das manifestações, é possível constatar picos de manifestações no mês de agosto.



Fonte: Painel Resolveu – CGU

#### 6. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto aos motivos, as manifestações apresentadas trata-se de denúncias e solicitações em 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, bem como solicitação de cursos para os jovens do município.

## **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 de animais soltos nas ruas.

## **8. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS**

Em todas as manifestações que demandaram ações da administração municipal a ouvidoria foi atendida 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 2022 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 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: 01/12/2022 a 14/12/2022;

9.1.2 Pessoas ouvidas: 133 (cento e trinta e três);

9.1.3 Total de questionários respondidos: 250 (duzentos e cinquenta)

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.

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;

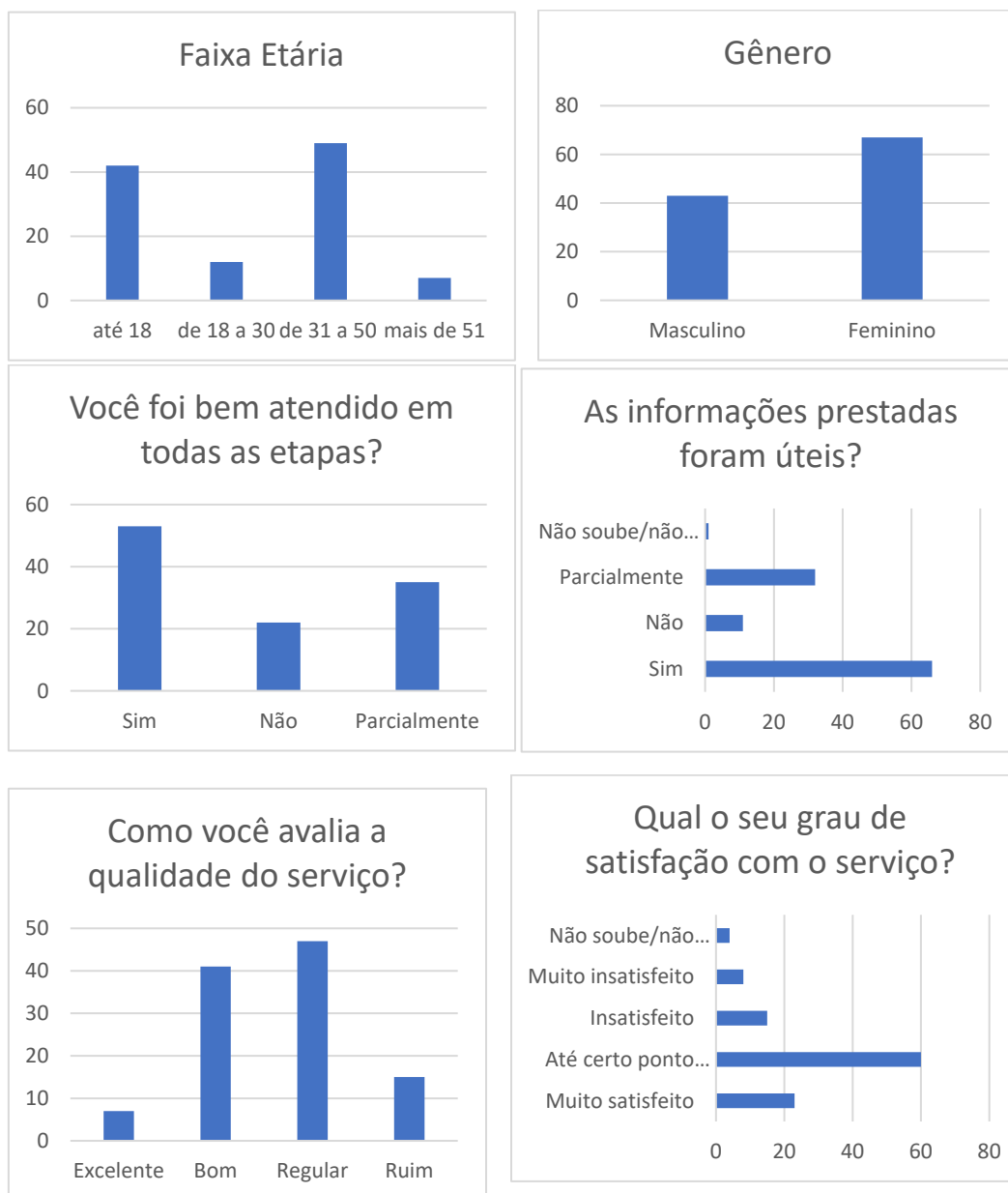
9.1.11 Formulários com a indicação de utilização de “todos” os serviços em todas as unidades administrativas foram contabilizados individualmente para cada unidade administrativa;

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

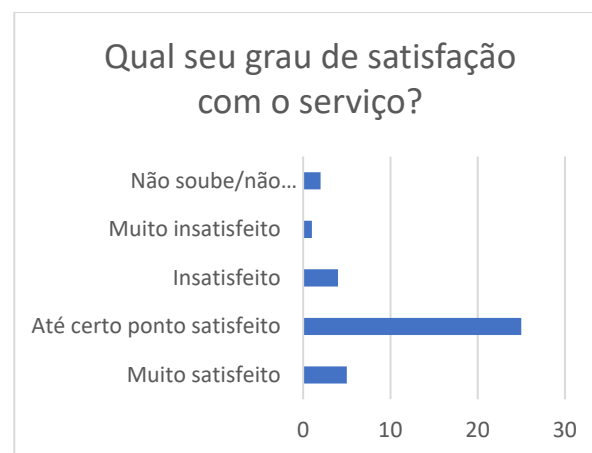
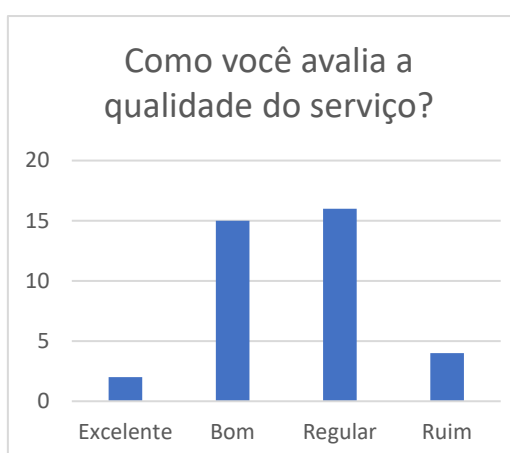
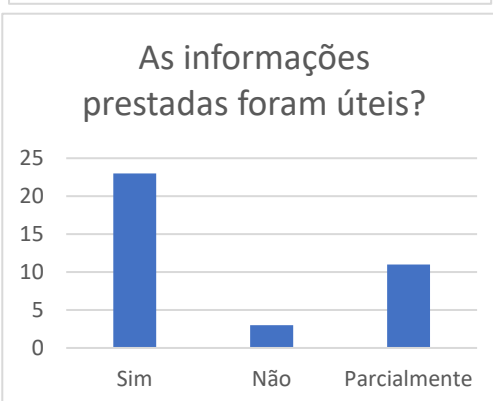
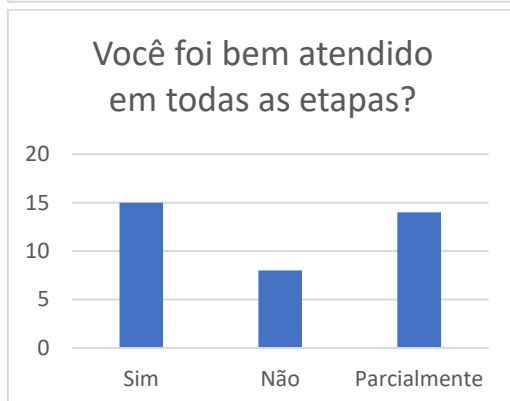
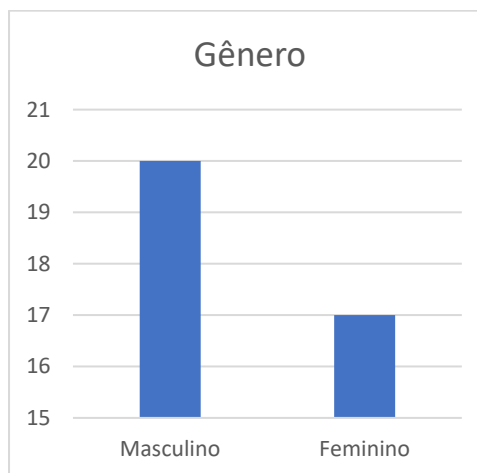
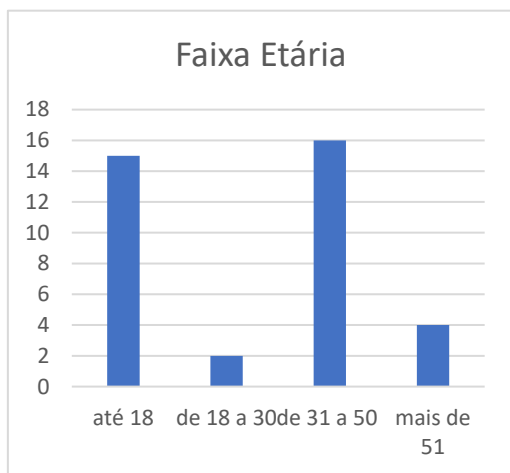
Total de respostas aos questionários deste setor: 110 (cento e dez).



9.2.1.1 **AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** 62 formulários apresentaram manifestações, que serão classificadas e tratadas pela unidade de ouvidoria municipal.

## 9.2.2 SECRETARIA DE TRANSPORTES E OBRAS

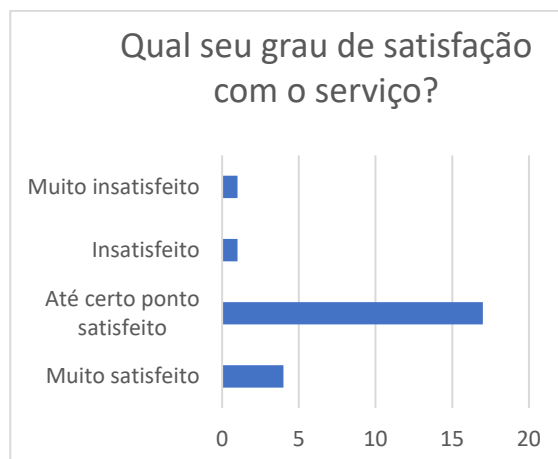
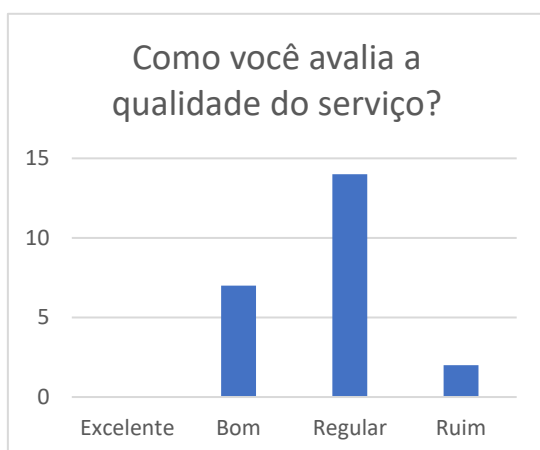
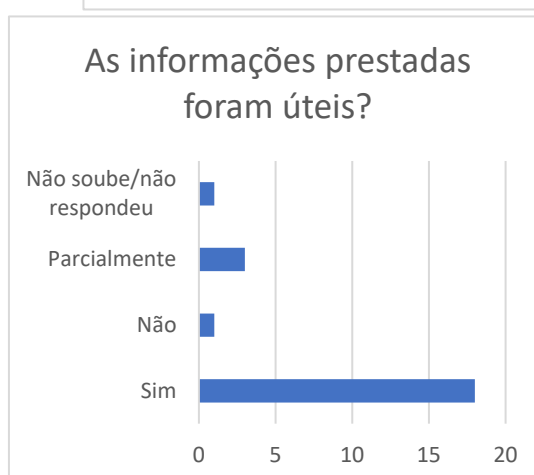
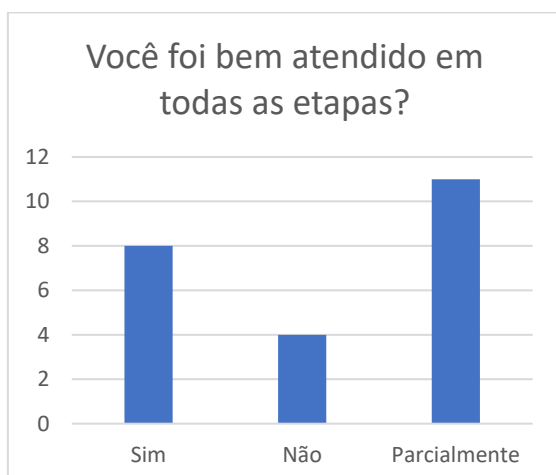
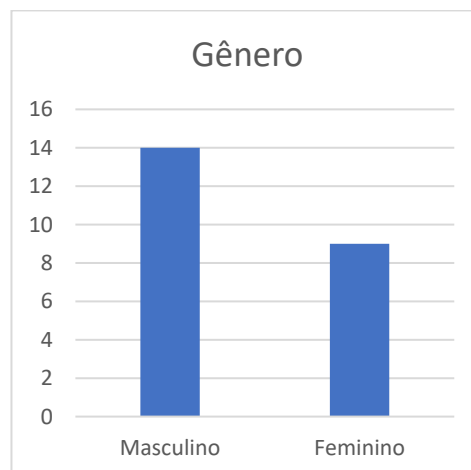
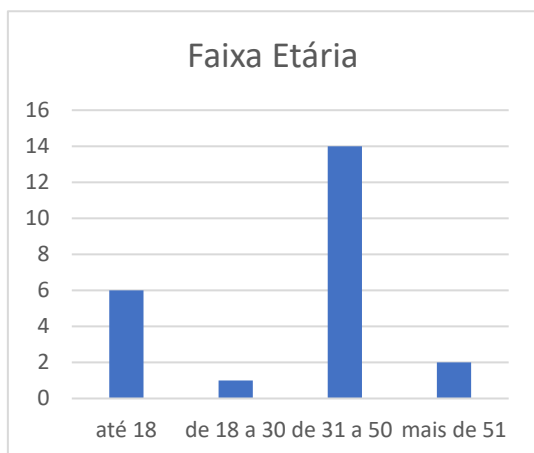
Total de respostas aos questionários deste setor: 37 (trinta e sete).



9.9.2.1 **AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** 23 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: 23 (vinte e três).

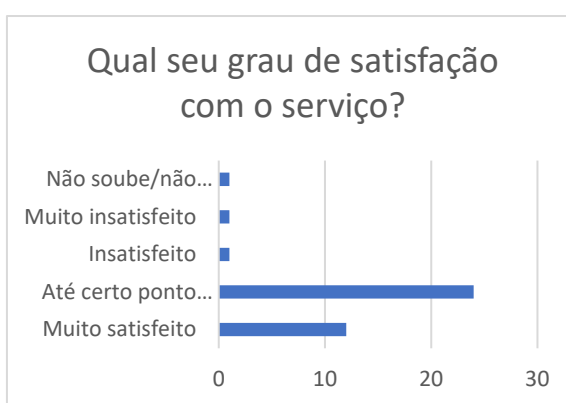
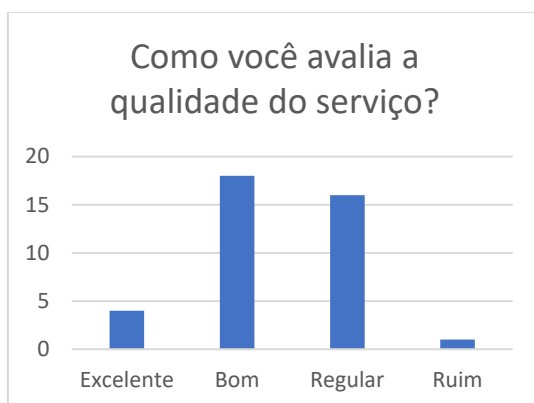
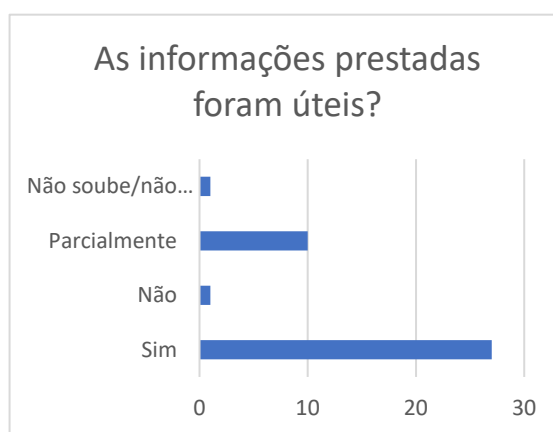
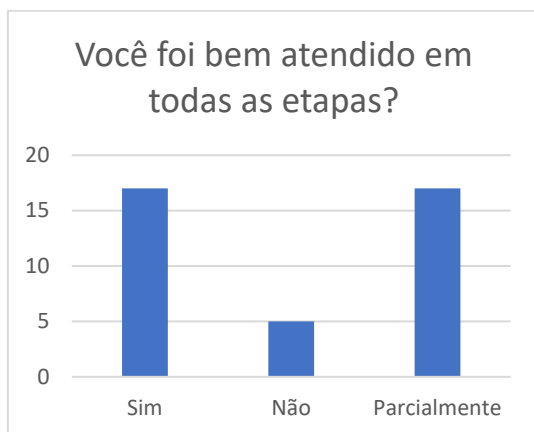
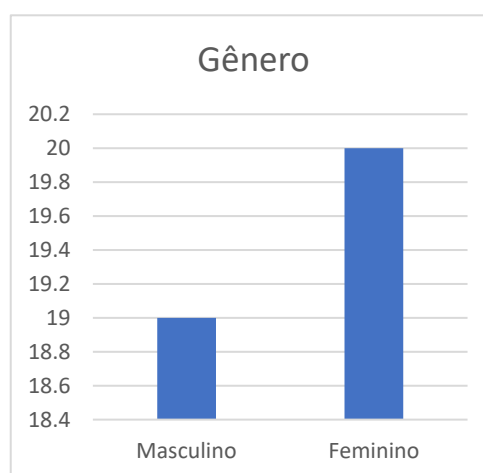
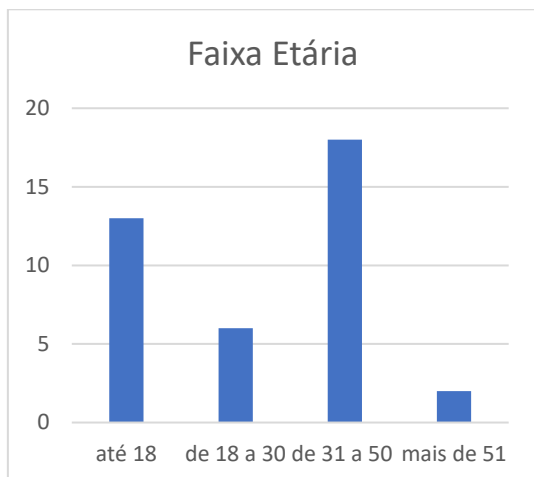




**9.2.3.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** 5 formulários apresentaram manifestações, que serão classificadas e tratadas pela unidade de ouvidoria municipal.

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

Total de respostas aos questionários deste setor: 39 (trinta e nove).



**9.2.4.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** 03 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: 19 (dezenove).



**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: 22 (vinte dois).



**9.2.6.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** 04 formulários apresentaram 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.

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, 26 de dezembro de 2022.

**Clédia Mara Vidor Ferrarini**

Ouvidora municipal



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: D2C8-2568-2AF2-DBC9

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ CLEDIA MARA VIDOR FERRARINI (CPF 038.XXX.XXX-99) em 26/12/2022 15:38:55 (GMT-03:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ IVANIR JOSÉ POSSEBON (CPF 625.XXX.XXX-97) em 26/12/2022 15:44:47 (GMT-03:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://novaitaberaba.1doc.com.br/verificacao/D2C8-2568-2AF2-DBC9>