



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUIDORIA EXERCÍCIO DE 2023

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 2023, em cumprimento às suas atribuições.

1. DO FUNCIONAMENTO DA OUIDORIA

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/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.

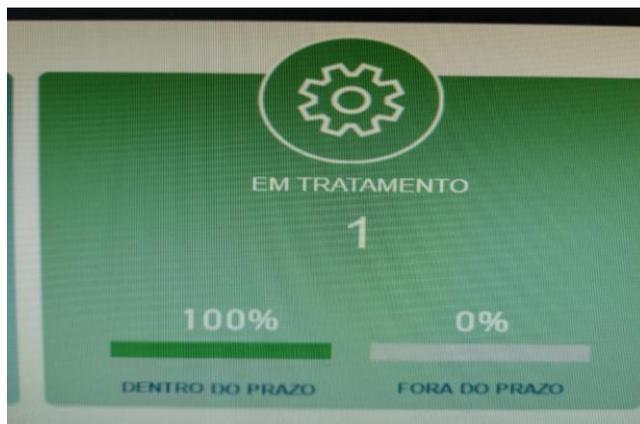
3. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2023, foram recebidas 37 (trinta e sete) manifestações, sendo classificadas como:



Fonte: Painel Resolveu – CGU

Do total de manifestações recebidas pela unidade de ouvidoria, 36 (trinta e seis) foram tratadas e uma encontra-se em tratamento.



Fonte: Painel Resolveu – CGU



ESTADO DE SANTA CATARINA MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA OUVIDORIA MUNICIPAL

4. DO PRAZO DE RESPOSTA

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 21,69 (vinte um virgula sessenta e nove) dias e, assim, 89% 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 junho de 2023.



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 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.

7. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Quanto aos pontos recorrentes, no corrente ano, houve um maior número de manifestações sobre o atendimento dos servidores municipais e atos praticados por eles.

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 os meses de novembro e dezembro de 2023 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 para as Secretarias de Administração, Agricultura, Educação, Assistência Social, Transportes e Obras e Saúde, 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 que foram atendidos e o serviço avaliado.

9.1 INFORMAÇÕES GERAIS

9.1.1 Período de coleta dos dados: 21/11/2023 a 18/12/2023;

9.1.2 Pessoas ouvidas: 87 (oitenta e sete);

9.1.3 Total de questionários respondidos: 470 (quatrocentos e setenta)

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;





ESTADO DE SANTA CATARINA

MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA

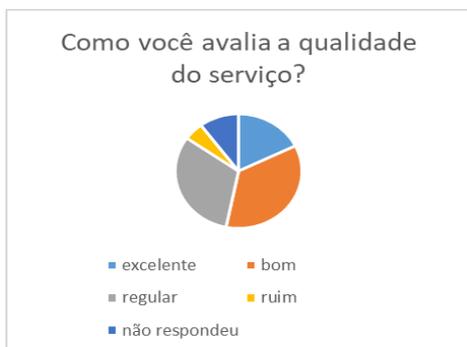
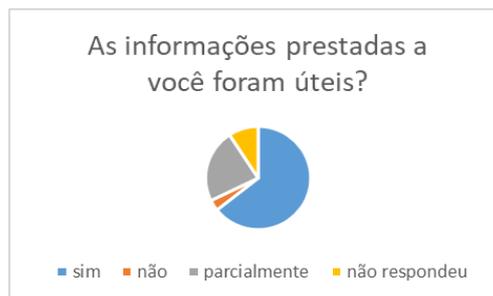
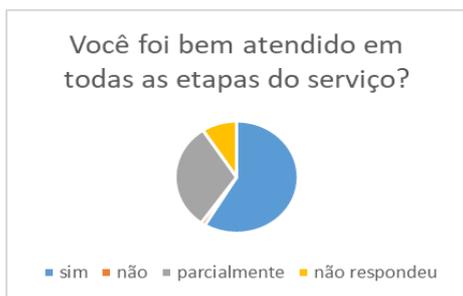
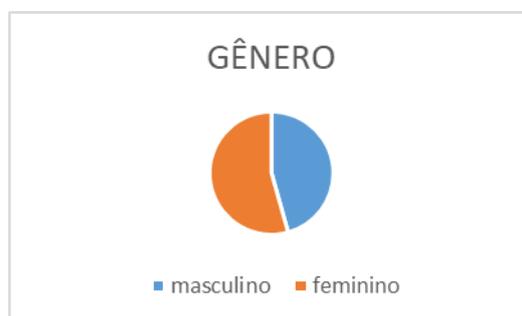
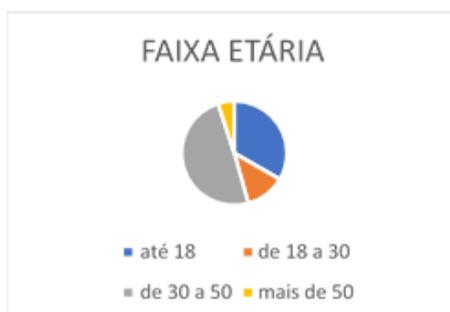
OUIDORIA MUNICIPAL

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: 81 (oitenta e um).





ESTADO DE SANTA CATARINA

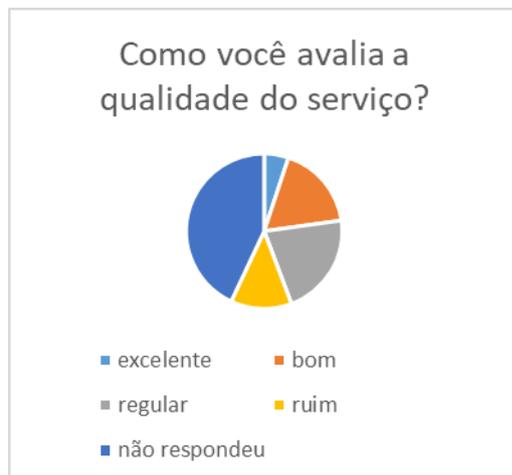
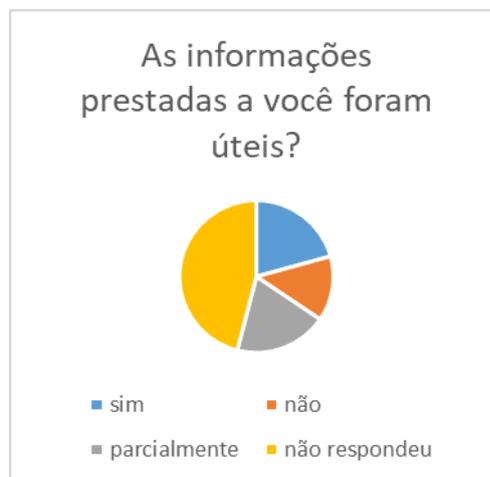
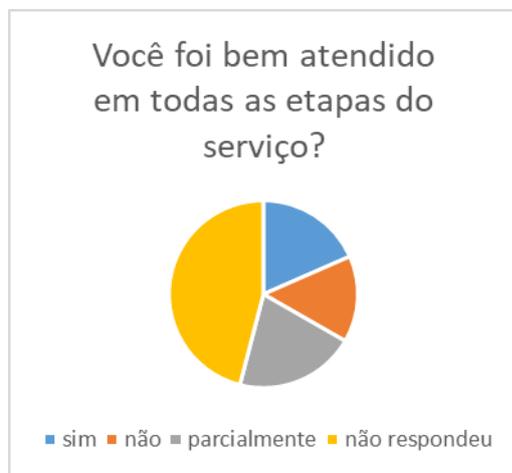
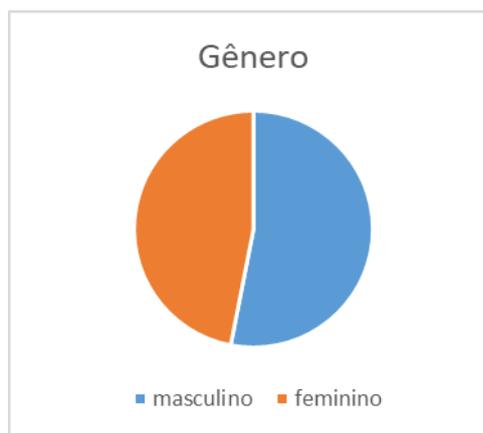
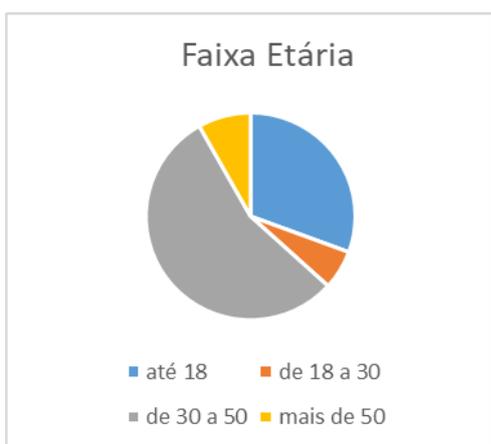
MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA

OUIDORIA MUNICIPAL

9.2.1.1 **AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** 36 (trinta e seis) 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: 49 (quarenta e nove).





ESTADO DE SANTA CATARINA

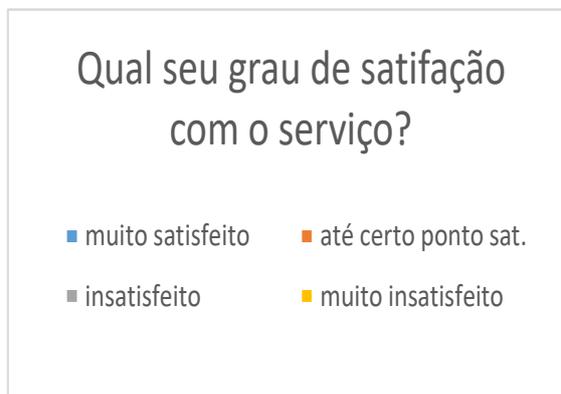
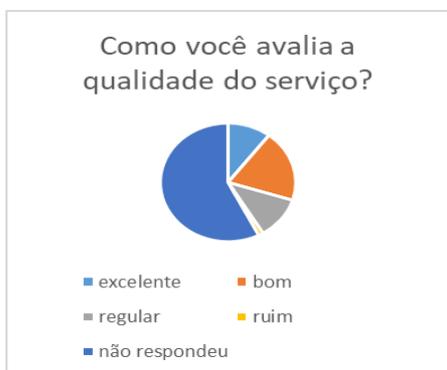
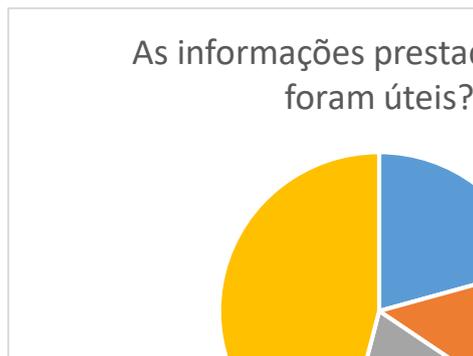
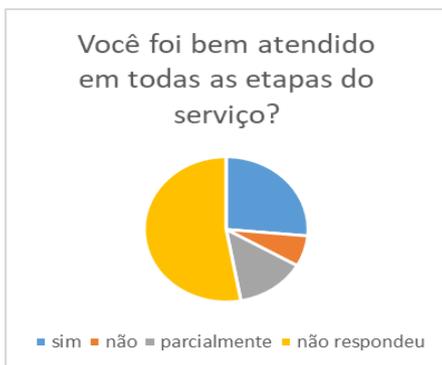
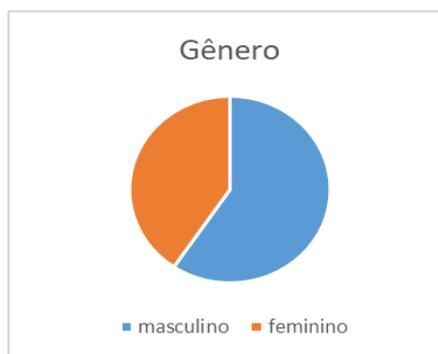
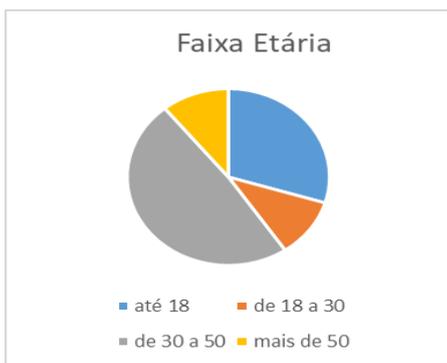
MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA

OUIDORIA MUNICIPAL

9.9.2.1 **AVALIAÇÃO QUALITATIVA:** 27 (vinte e sete) 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: 27 (vinte e sete).





ESTADO DE SANTA CATARINA

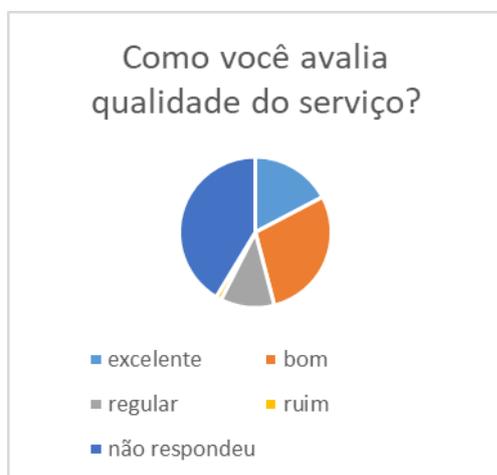
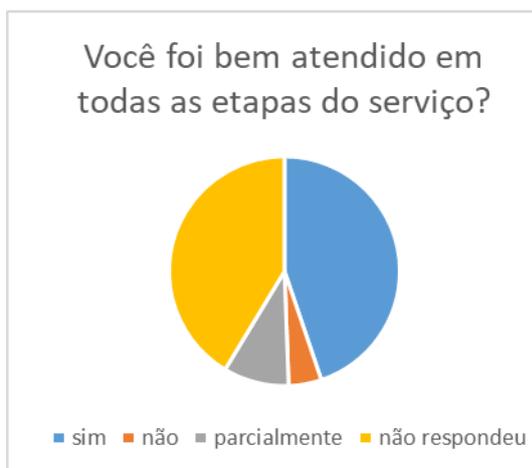
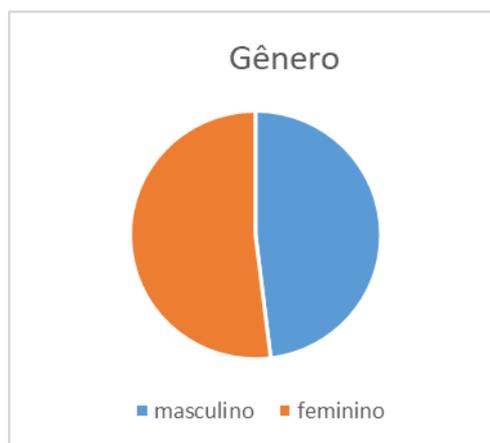
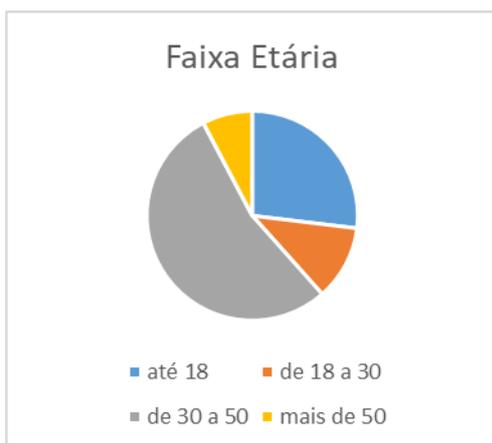
MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA

OUIDORIA MUNICIPAL

9.2.3.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA: 11 (onze) 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: 52 cinquenta e dois).

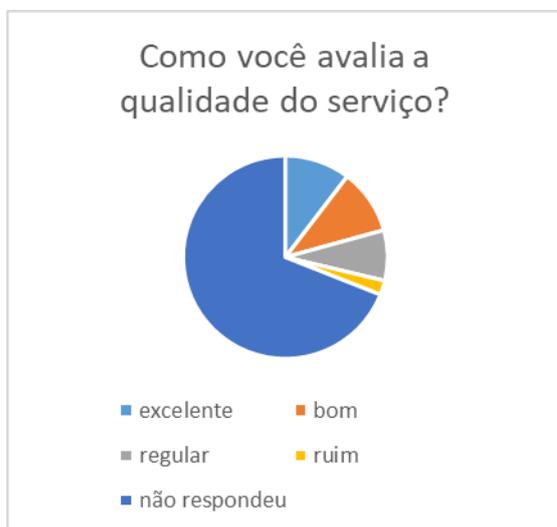
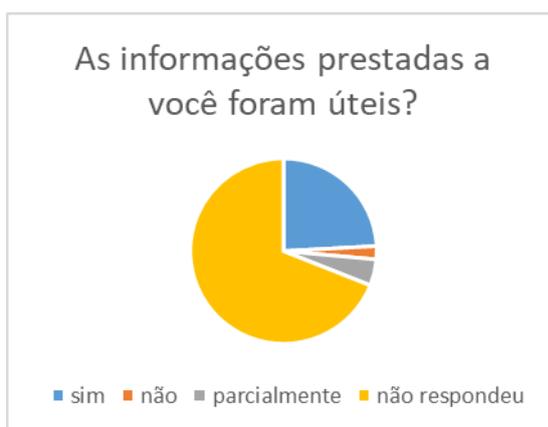
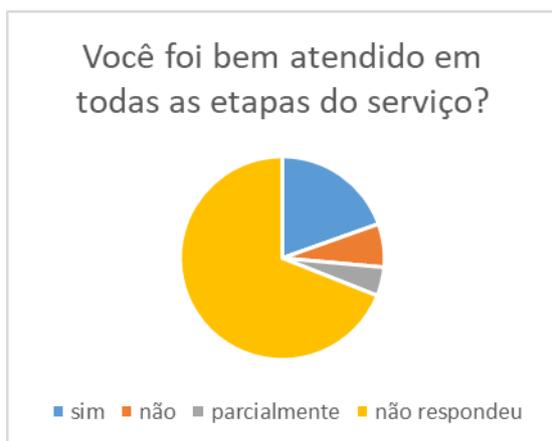
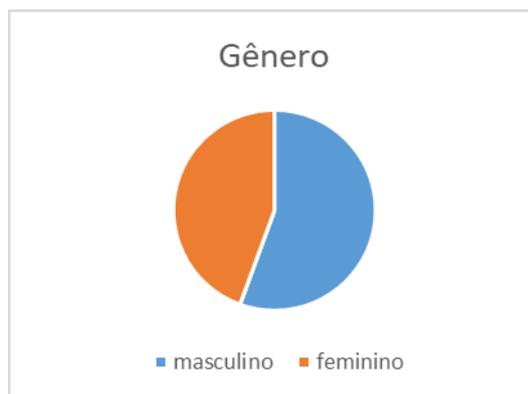
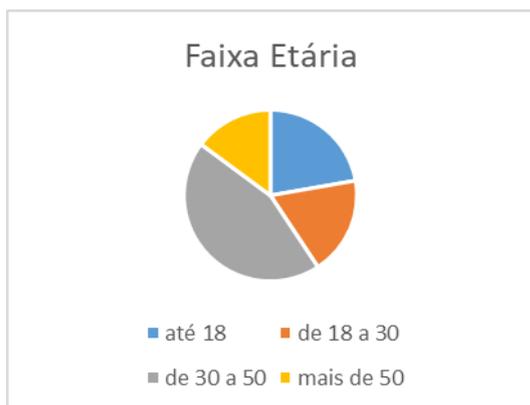




9.2.4.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA: 16 (dezesseis) formulários apresentaram manifestações, que serão classificadas e tratadas pela unidade de ouvidoria municipal.

9.2.5 SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HABITAÇÃO

Total de respostas aos questionários deste setor: 27 (vinte e sete).

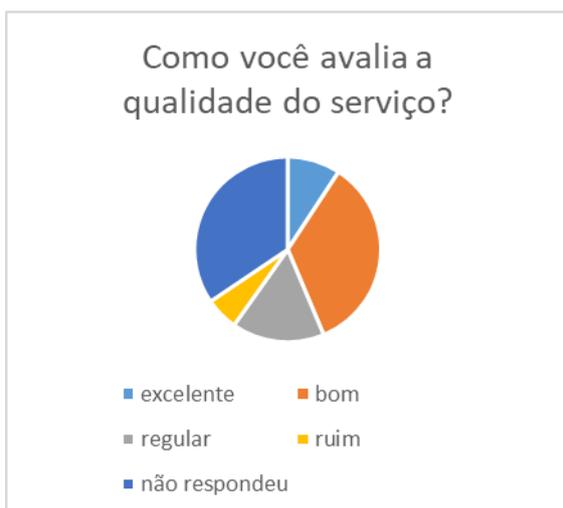
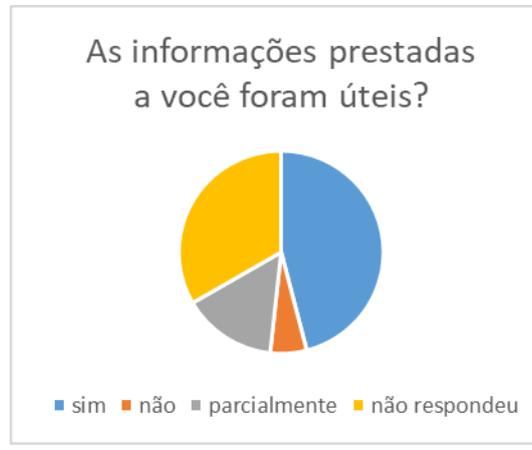
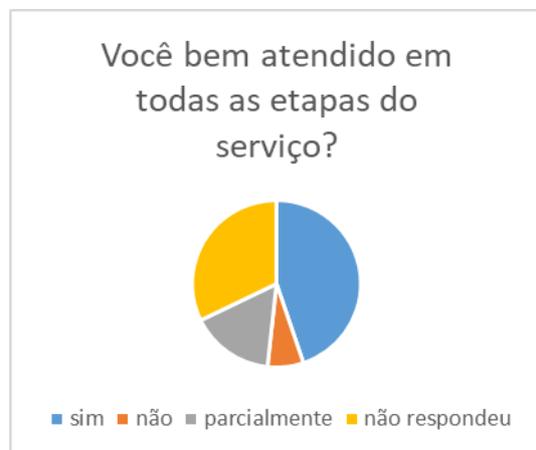
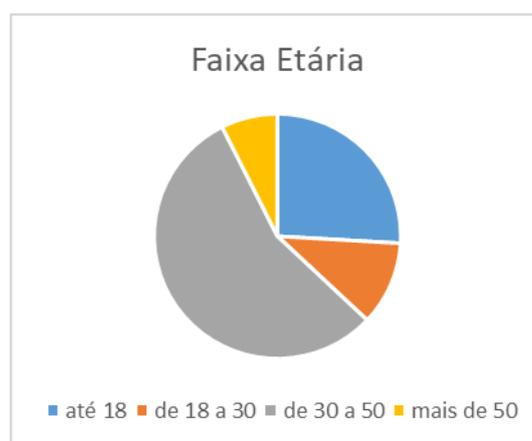
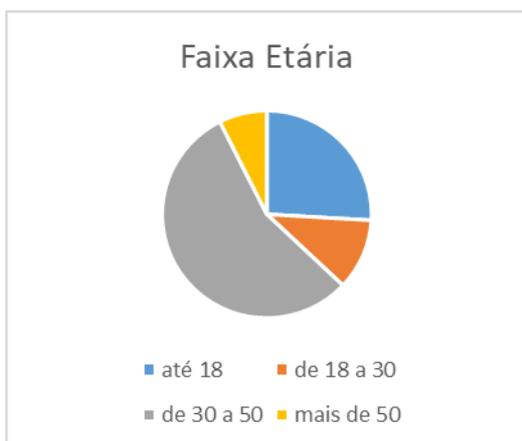




9.2.5.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA: 4 (quatro) formulários apresentaram manifestações, que serão classificadas e tratadas pela unidade de ouvidoria municipal.

9.2.6 SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA

Total de respostas aos questionários deste setor: 54 (cinquenta e quatro).





**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA
OUVIDORIA MUNICIPAL**

9.2.6.1 AVALIAÇÃO QUALITATIVA: 18 (dezoito) 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, 21 de dezembro de 2023.

Clédia Mara Vidor Ferrarini

Ouvidora Municipal





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 9CFE-5357-5633-8111

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

- ✓ CLEDIA MARA VIDOR FERRARINI (CPF 038.XXX.XXX-99) em 21/12/2023 14:48:38 (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/9CFE-5357-5633-8111>