



**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE  
OUVIDORIA – ANO 2019**

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
DE GUABIRUBA-SC**



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

**CGM – CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUABIRUBA**

### **RELATÓRIO DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2019**

#### **1. Apresentação**

Este relatório sintetiza os principais dados estatísticos da Ouvidoria do Município de Guabiruba durante o ano de 2019, e objetiva atender ao disposto no inciso II do artigo 11 do Decreto Municipal nº 1055/2019, de 24 de setembro de 2019, que prevê a elaboração de relatórios de gestão da Ouvidoria.

Nesse exercício, a Ouvidoria registrou 36 manifestações, sendo que todas foram concluídas dentro do próprio exercício, atingindo-se, com isto, o índice de resposta de 100%.

As médias de resposta por trimestre e anual estão representadas no quadro abaixo:

Quadro 1: Comunicações recebidas por trimestre e total anual

<b>Trimestre</b>	<b>Manifestações Recebidas</b>	<b>Manifestações Resolvidas</b>	<b>Índice de Resolutividade</b>
<b>1º de 2019</b>	7	7	100%
<b>2º de 2019</b>	7	7	100%
<b>3º de 2019</b>	9	9	100%
<b>4º de 2019</b>	13	13	100%
<b>Anual</b>	36	36	100%

Do quadro acima se extrai que 100% dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria em 2019 tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio exercício.



# ESTADO DE SANTA CATARINA

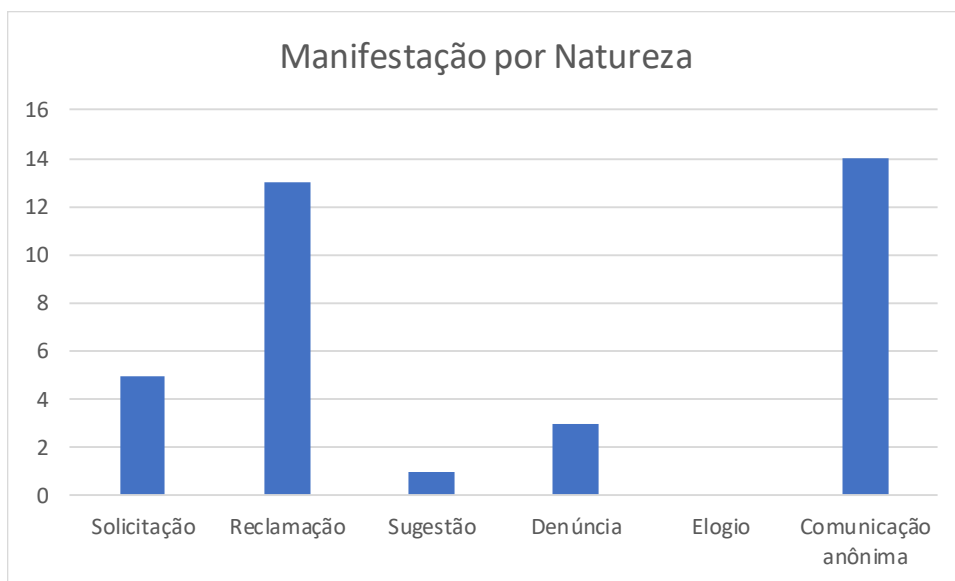
## PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### 2. Estatística

#### 2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Natureza

No exercício, quanto à natureza, 38,89% das manifestações recebidas referiram-se a Comunicações anônimas, mantendo, a maior incidência desta desde o início do exercício.

As manifestações cadastradas como Reclamações, atingiram um índice de 36,11%. A Solicitação de informações foi da ordem de 13,89% do total. As Denúncias recebidas representaram, no exercício, 8,33% de todas as manifestações recebidas. As sugestões representam 2,78% do total e que completam os números atingidos em 2019, que graficamente é representado da seguinte forma:





## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### 2.2 – Gráfico – Manifestação por Exercício

Desde o início dos trabalhos, em 2018 até 31/12/2019, a Ouvidoria registrou 52 Manifestações, cuja distribuição por exercício é demonstrada no gráfico abaixo:



Com relação ao gráfico apresentado, nota-se que ocorreu aumento de 125% no número de manifestações registradas em 2019, comparando com o ano anterior.



## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### 2.3 – Gráfico – Manifestação por Secretaria/Setor

No exercício de 2019, foram registradas manifestações referentes a 11 (onze) Secretarias/Setores distintos, com destaque para a Secretaria de obras que registrou 22,22% das manifestações totais. O gráfico abaixo apresenta todas as manifestações que cada Secretaria/Setor registrou:





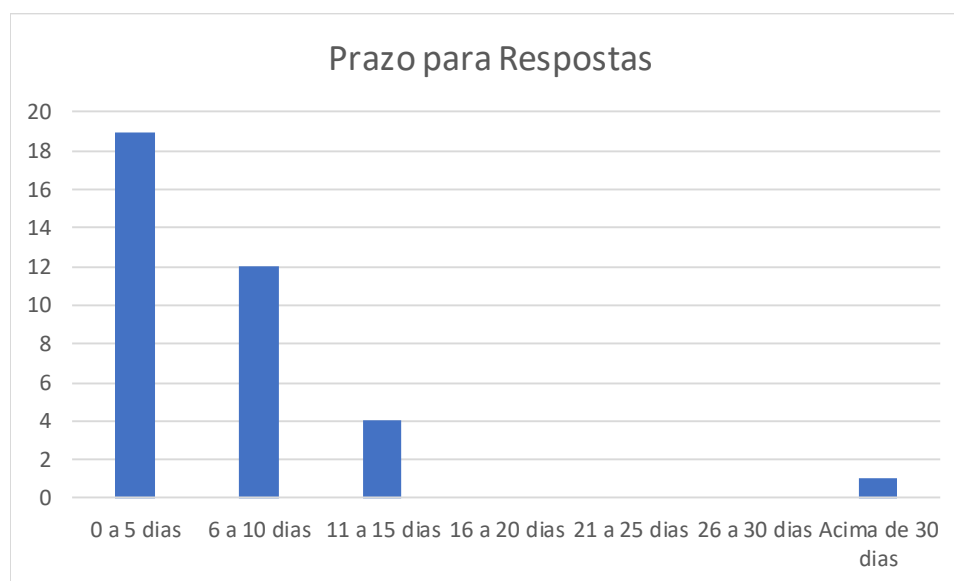
## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### 2.4 – Gráfico – Prazo para resposta ao usuário

Segundo art. 7º do Decreto Municipal nº 1055/2019, as reclamações, solicitações, denúncias e sugestões recebidas pela ouvidoria serão oferecidas respostas conclusivas dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período.

No exercício de 2019, o prazo médio para resposta foi de aproximadamente 6 dias, sendo que 52,77% das manifestações foram respondidas em até 5 dias, 33,33% foram respondidas entre 6 a 10 dias, 11,11% entre 11 e 15 dias. Neste período, apenas uma manifestação foi necessário prorrogação do prazo para resposta, devido a complexidade do caso apurado.

O gráfico a seguir demonstra a distribuição do prazo de resposta aos usuários:





## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### **3. Conclusão:**

A Ouvidoria do Município de Guabiruba concluiu o ano de 2019 com um balanço altamente positivo, posto que as 36 manifestações recebidas foram concluídas e respondidas dentro do prazo legalmente estabelecido.

O período registrou um aumento expressivo nas manifestações em relação ao exercício imediatamente anterior e a Ouvidoria segue contribuindo de maneira efetiva para o aperfeiçoamento da imagem institucional, buscando constantemente oferecer respostas rápidas aos cidadãos.

Para o atingimento desses resultados é indispensável que a boa vontade, a dedicação, a responsabilidade e o comprometimento das áreas técnicas com a Ouvidoria sejam constantemente assegurados, para que a mesma, em nome do Município de Guabiruba, possa manter o atendimento aos cidadãos, com precisão e agilidade, elevando, assim, o conceito do órgão perante toda a sociedade.

Guabiruba, 05 de março de 2020.

JOÃO BATISTA CARMESINI  
AGENTE DE CONTROLE INTERNO