



**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE
OUVIDORIA – ANO 2020**

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



ESTADO DE SANTA CATARINA

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

CGM – CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUABIRUBA

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2020

1. Apresentação

Este relatório sintetiza os principais dados estatísticos da Ouvidoria do Município de Guabiruba durante o ano de 2020, 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 anuais de gestão da Ouvidoria.

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria Geral do Município, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

No exercício de 2020, a Ouvidoria registrou 102 (cento e duas) manifestações, sendo que 100 (cem) manifestações foram respondidas dentro do próprio exercício, atingindo-se, com isto, o índice de resposta de 98%. As 2 (duas) manifestações não foram respondidas em 2020 devido ao recebimento das mesmas no mês de dezembro, sendo que o prazo legal se encerra apenas em 2021.

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

Quadro 1: Comunicações recebidas por trimestre e total anual

Trimestre	Manifestações Recebidas	Manifestações Resolvidas	Índice de Resolutividade
1º Trimestre	19	19	100%
2º Trimestre	18	18	100%
3º Trimestre	29	29	100%
4º Trimestre	36	34	94%
Anual	102	100	98%



ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

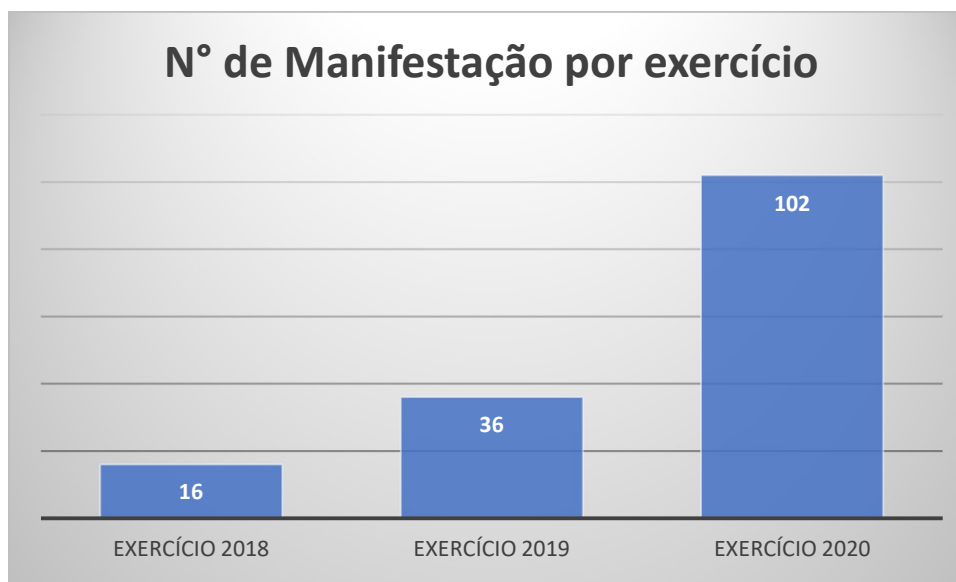
Do quadro 1 se extrai que 98% dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria em 2020 tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio exercício.

2. Estatística

Neste capítulo serão apresentados os gráficos que ilustram e resumem o trabalho realizado pela Ouvidoria no exercício de 2020.

2.1 – Gráfico 1 – Evolução do recebimento das manifestações por exercício

Desde o início dos trabalhos, com a adesão ao sistema Fala.BR, disponibilizado pela Controladoria Geral da União em 2018, a Ouvidoria registrou 154 (cento e cinquenta e quatro) Manifestações, cuja distribuição por exercício é demonstrada no gráfico abaixo:



Com relação ao gráfico apresentado, nota-se que ocorreu aumento de 183% no número de manifestações registradas em 2020, comparando com o ano anterior.



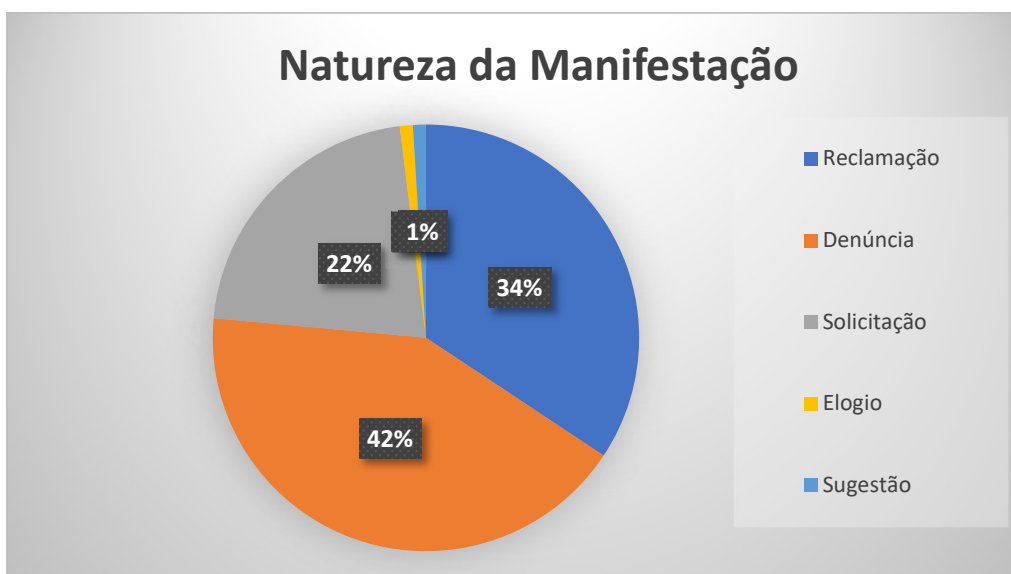
ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

2.2 – Gráfico 2 – Natureza das manifestações recebidas

Quanto a natureza das manifestações recebidas, são classificadas em Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão e elogios.

No exercício, quanto à natureza, 42,16% das manifestações recebidas referiram-se a Denúncias, mantendo, a maior incidência desta desde o início do exercício.

As manifestações cadastradas como Reclamações, atingiram um índice de 34,31%. A Solicitação de informações foi da ordem de 21,57% do total. Os Elogios recebidas representaram, no exercício, 0,98% de todas as manifestações recebidas. As sugestões representam 0,98 % do total e que completam os números atingidos em 2020, que graficamente é representado da seguinte forma:



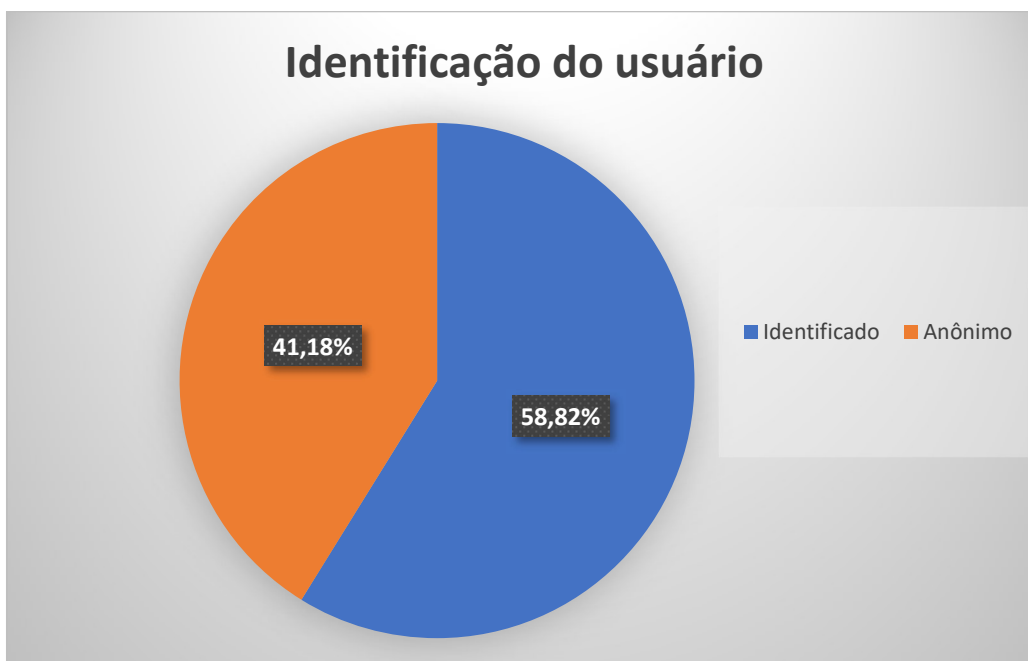


ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

2.3 – Gráfico 3 – Usuário da Ouvidoria

De acordo com a legislação Municipal, o usuário da Ouvidoria pode realizar a sua manifestação de forma identificada ou anônima. Além disso, a Controladoria Geral do Município não divulga nenhum dado dos usuários da Ouvidoria, garantindo o sigilo das manifestações.

Sendo assim, no exercício de 2020, realizaram de forma identificada 58,82% dos usuários, e de forma anônima 41,18%. Estes dados são representados pelo seguinte gráfico:



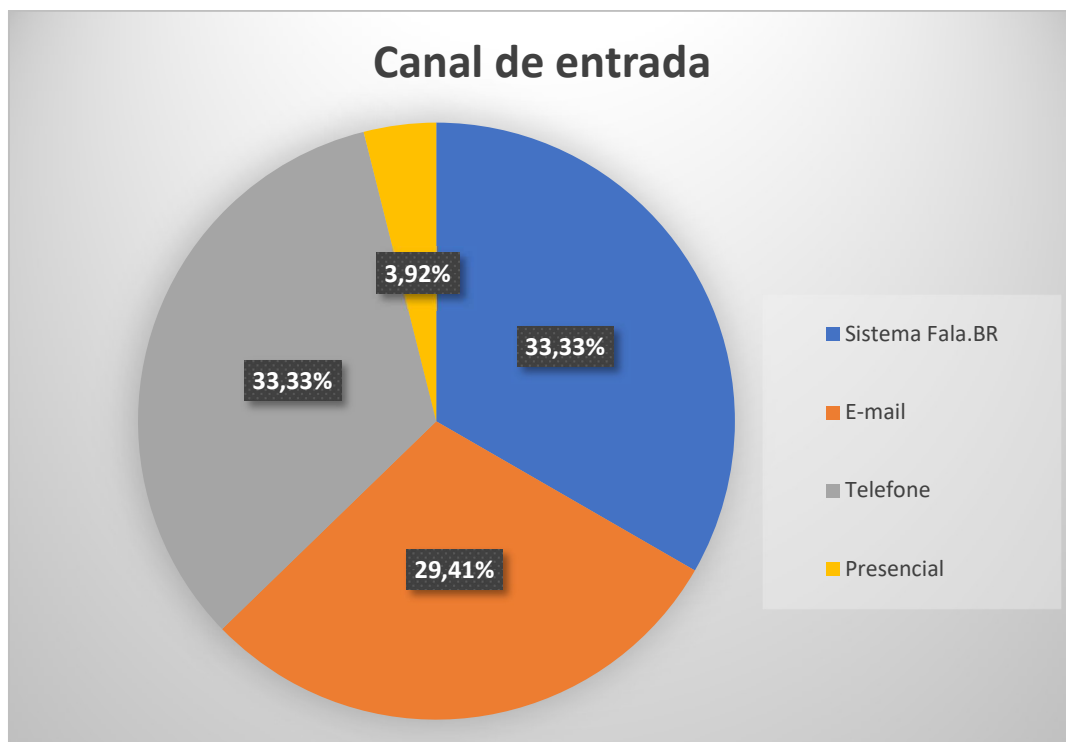


ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

2.4 – Gráfico 4 – Canal de entrada da Manifestação.

Para realizar a manifestação, o usuário pode optar pelos seguintes canais de entrada: Presencial, telefone, e-mail ou Sistema Fala.BR.

Em 2020, 33,33% realizaram através do Sistema Fala.BR, outros 33,33% utilizaram via telefone, 29,41% entraram em contato por e-mail e 3,92% realizaram de forma presencial sua manifestação. O Gráfico a seguir ilustra estes dados:

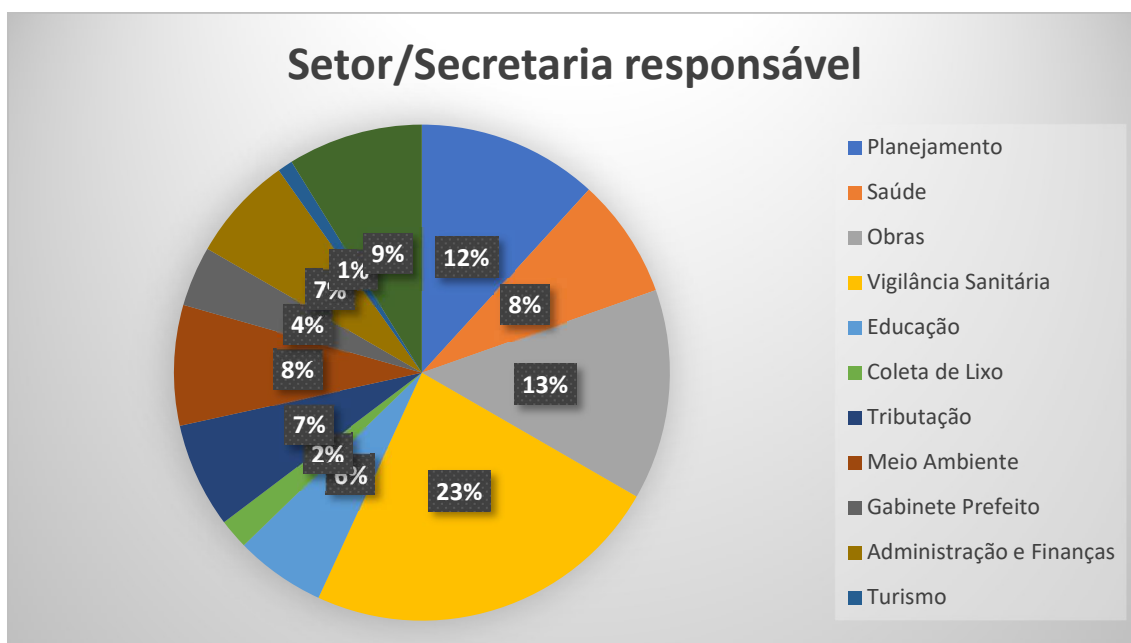




ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

2.5 – Gráfico 5 – Manifestação por Secretaria/Setor

No exercício de 2020, foram registradas manifestações referentes a 11 (onze) Secretarias/Setores distintos, além de 9 (nove) manifestações encaminhadas a outros órgãos, com destaque para a vigilância Sanitária que registrou 23,53% das manifestações totais. O gráfico abaixo apresenta todas as manifestações que cada Secretaria/Setor registrou:





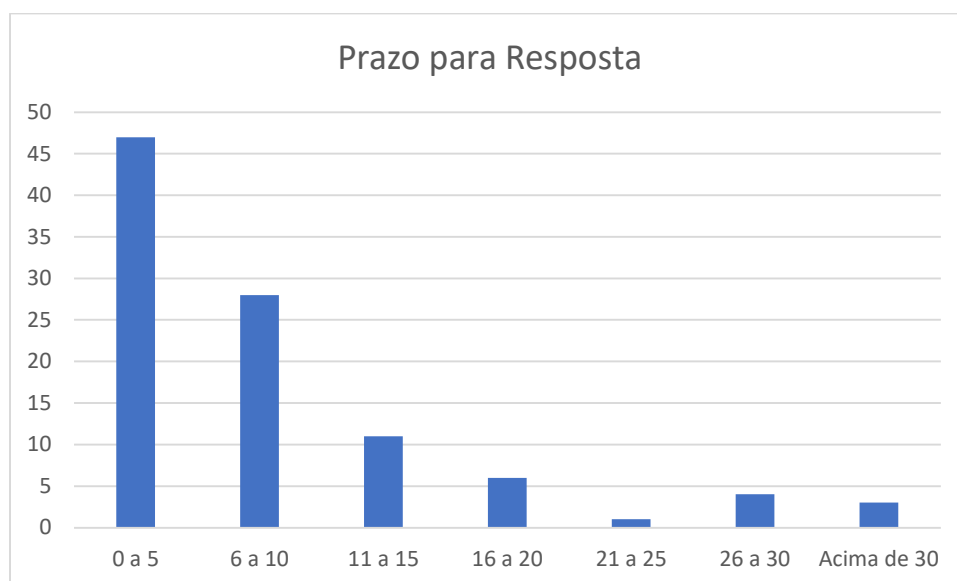
ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

2.6 – Gráfico 6 – 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 2020, o prazo médio para resposta foi de aproximadamente 8 dias, sendo que 47% das manifestações foram respondidas em até 5 dias, 28% foram respondidas entre 6 a 10 dias, 11% entre 11 e 15 dias. Neste período, apenas 3 (três) 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 2020 com um balanço altamente positivo, posto que foram recebidas 102 manifestações, aumento de 183% em relação ao ano anterior, que demonstra que a população de Guabiruba está participando de forma mais efetiva no controle social.

O período registrou um índice de resolutividade de 98% das manifestações, sendo que todas foram respondidas de acordo com o prazo estabelecido no Decreto Municipal, indicando que a Ouvidoria atua de forma eficiente no atendimento do usuário.

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, 07 de janeiro de 2021.

JOÃO BATISTA CARMESINI
AGENTE DE CONTROLE INTERNO