



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### CGM – CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUABIRUBA

### RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2021

#### 1. Apresentação

Este relatório sintetiza os principais dados estatísticos da Ouvidoria do Município de Guabiruba durante o ano de 2021, 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 2021, a Ouvidoria registrou 261 (duzentos e sessenta e um) manifestações, sendo que 257 (duzentos e cinquenta e sete) manifestações foram respondidas dentro do próprio exercício, atingindo-se, com isto, o índice de resposta de 98%. As 4 (quatro) manifestações não foram respondidas em 2021 devido ao recebimento das mesmas no mês de dezembro, sendo que o prazo legal se encerra apenas em 2022.

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> |
|------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 1º Trimestre     | 58                             | 58                              | 100%                            |
| 2º Trimestre     | 48                             | 48                              | 100%                            |
| 3º Trimestre     | 65                             | 65                              | 100%                            |
| 4º Trimestre     | 90                             | 86                              | 96%                             |
| <b>Anual</b>     | <b>261</b>                     | <b>257</b>                      | <b>98%</b>                      |



## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

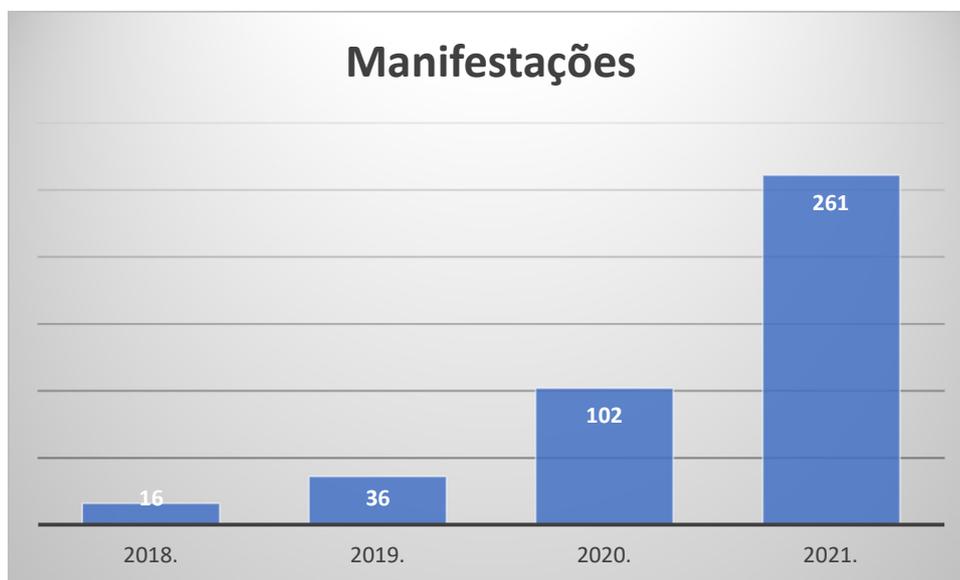
Do quadro 1 se extrai que 98% dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria em 2021 tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio exercício.

### 2. Estatística

Neste capítulo serão apresentados os gráficos que ilustram e resumem o trabalho realizado pela Ouvidoria no exercício de 2021.

#### 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 415 (quatrocentos e quinze) Manifestações, cuja distribuição por exercício é demonstrada no gráfico abaixo:



Com relação ao gráfico apresentado, nota-se que ocorreu aumento de 156% no número de manifestações registradas em 2021, comparando com o ano anterior.



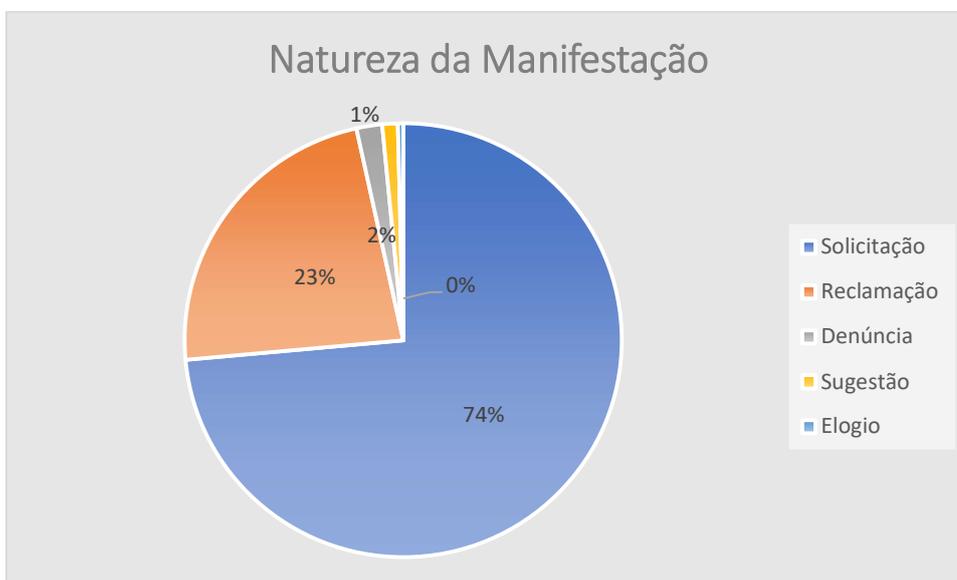
## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### 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, 73,56% das manifestações recebidas referiram-se a Solicitações, mantendo, a maior incidência desta desde o início do exercício.

As manifestações cadastradas como Reclamações, atingiram um índice de 22,99%. As registradas como Denúncias foram da ordem de 1,92% do total. As Sugestões recebidas representaram, no exercício, 1,15% de todas as manifestações recebidas. Os Elogios representam 0,38% do total e que completam os números atingidos em 2021 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 2021, realizaram de forma identificada 63% dos usuários, e de forma anônima 37%. Estes dados são representados pelo seguinte gráfico:



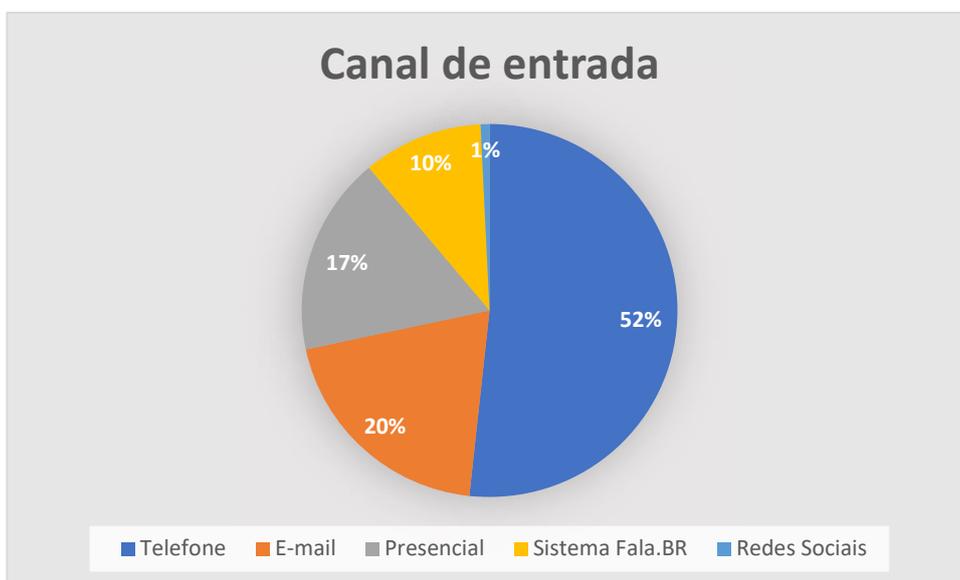


## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### 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, redes sociais ou Sistema Fala.BR.

Em 2021, 51,72% realizaram através do telefone, outros 19,92% utilizaram via e-mail, 17,24% realizaram de forma presencial, 10,34% optaram pelo sistema Fala.BR e 0,77% iniciaram sua manifestação pelas redes sociais do Município. O Gráfico a seguir ilustra estes dados:

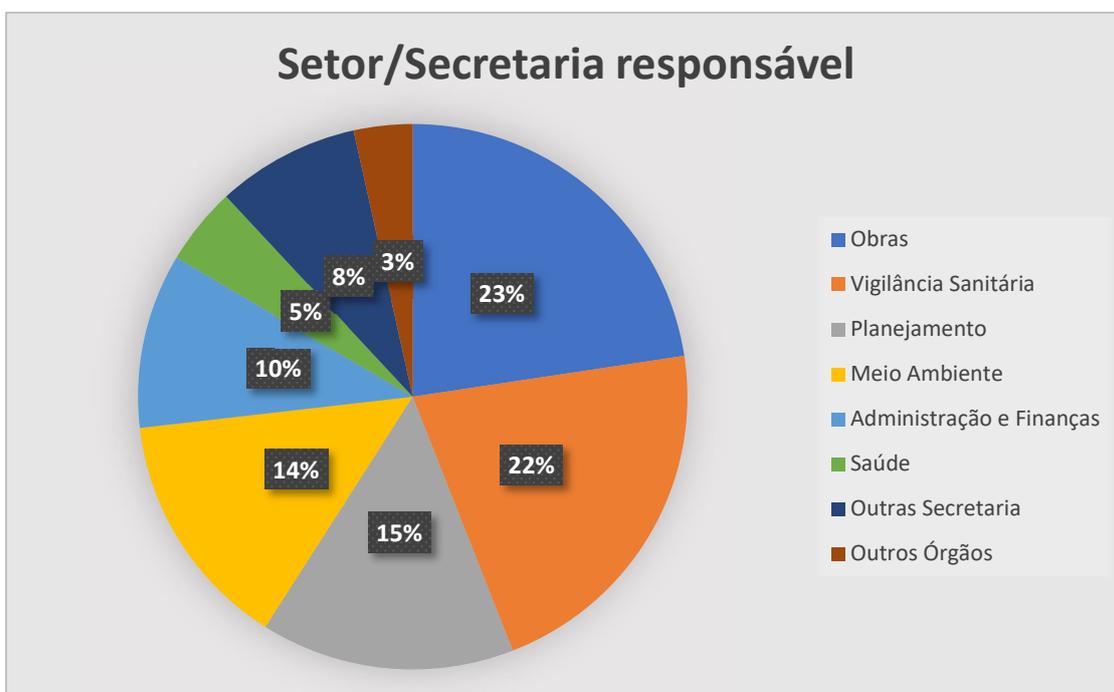




## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### 2.5 – Gráfico 5 – Manifestação por Secretaria/Setor

No exercício de 2021, foram registradas manifestações referentes a 14 (quatorze) Secretarias/Setores distintos, além de 9 (nove) manifestações encaminhadas a outros órgãos, com destaque para a Secretaria de Obras que registrou 22,61% das manifestações totais. O gráfico abaixo apresenta todas as manifestações que cada Secretaria/Setor registrou:





## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### **3. Conclusão:**

A Ouvidoria do Município de Guabiruba concluiu o ano de 2021 com um balanço altamente positivo, posto que foram recebidas 261 manifestações, aumento de 156% 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, 10 de janeiro de 2022.

JOÃO BATISTA CARMESINI  
AGENTE DE CONTROLE INTERNO