



# ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

## CGM – CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUABIRUBA

### RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2022

#### 1. Apresentação

Este relatório sintetiza os principais dados estatísticos da Ouvidoria do Município de Guabiruba durante o ano de 2022, 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 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.

A Ouvidoria Municipal é vinculada diretamente com a Controladoria Geral do Município, sendo designado como Ouvidor o servidor João Batista Carmesini ocupante do cargo de Agente de Controle Interno.

Atualmente, são disponibilizados os seguintes canais de entrada para o usuário registrar sua manifestação na Ouvidoria:

- I- Telefone: (47) 3308-3100;
- II- E-mail: [ouvidoria@guabiruba.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@guabiruba.sc.gov.br);
- III- Site: <https://guabiruba.atende.net/autoatendimento>
- IV- Presencial: Rua Brusque, nº 344, Centro, Guabiruba-SC.



## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

Conforme Decreto, compete a Ouvidoria Municipal do Poder Executivo Municipal:

I - Receber, examinar e encaminhar as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios e demais manifestações que lhe forem dirigidas, notificando os órgãos envolvidos para os esclarecimentos necessários;

II - Acompanhar as providências adotadas pelos órgãos e entidades vinculadas ao Poder Executivo Municipal, para a solução do problema;

III - Recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

IV - Zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência dos atos praticados pelo Poder Executivo Municipal;

V - Realizar inspeções para averiguar fatos relacionados às manifestações registradas;

VI - Garantir a todos que a procurarem o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

VII - Sugerir medidas de aprimoramento da prestação dos serviços públicos, com base nas reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações recebidas, visando garantir que os problemas detectados não se tornem repetições contínuas;

VIII - Criar processo permanente de divulgação do serviço por ela prestado perante a sociedade, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

IX - Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativo às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e demais manifestações recebidas;

X - Desenvolver outras atividades correlatas.



## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

Em relação ao prazo de resposta, as Manifestações recebidas pela ouvidoria serão oferecidas respostas conclusivas dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período.

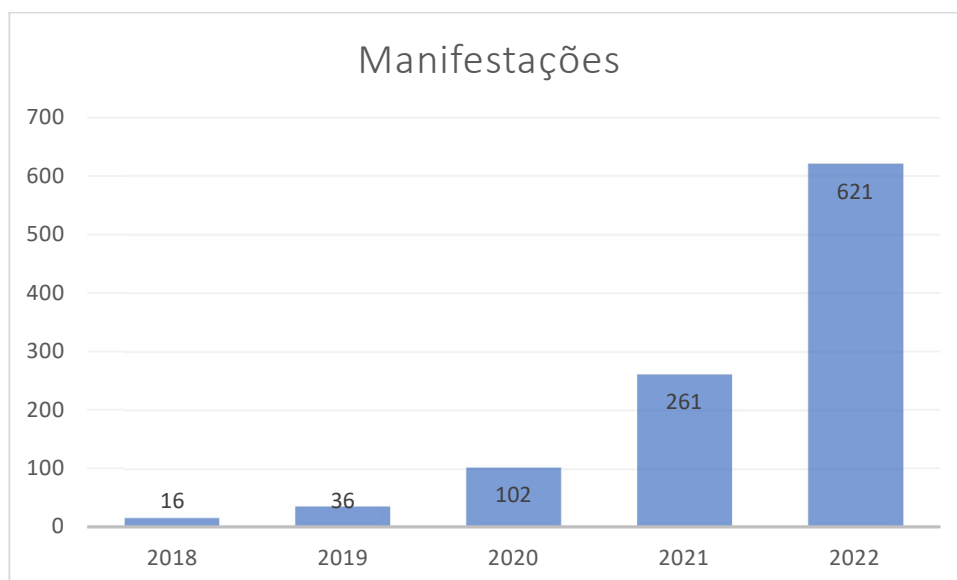
### 2. Estatística

Neste capítulo serão apresentados gráficos e tabelas que ilustram e resumem o trabalho realizado pela Ouvidoria no exercício de 2022.

#### 2.1 – Evolução do recebimento das manifestações por ano

Desde o início dos trabalhos, no ano de 2018, a Ouvidoria Municipal já registrou 1.036 (mil e trinta e seis) Manifestações, cuja distribuição por ano é demonstrada no gráfico 1:

Gráfico 1: Quantidade de Manifestações por Exercício



Fonte: Dados da Ouvidoria Municipal de Guabiruba

Com relação ao gráfico apresentado, nota-se que ocorreu aumento de 137,93% no número de manifestações registradas em 2022, comparando com o ano anterior.



## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### 2.2 – Natureza das manifestações recebidas

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

Em 2022, quanto à natureza, 53,95% das manifestações recebidas referiram-se a Solicitações, mantendo, a maior incidência desta desde o início do ano.

As manifestações cadastradas como Denúncias, atingiram um índice de 22,22%. As registradas como Reclamações foram da ordem de 23,03% do total. Os Elogios recebidas representaram, no exercício, 0,64% de todas as manifestações recebidas. As Sugestões representam 0,16% do total e que completam os números atingidos em 2022 que é representado na tabela 1:

Tabela 1: Natureza das Manifestações em 2022

<b>Natureza</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Denúncias	143	23,03%
Solicitação	335	53,95%
Reclamação	138	22,22%
Elogios	4	0,64%
Sugestões	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>621</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Dados da Ouvidoria Municipal de Guabiruba



## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### 2.3 – Usuário da Ouvidoria

De acordo com a legislação Municipal, o usuário da Ouvidoria pode realizar a sua manifestação das seguintes formas:

- a) Usuário Identificado: Permite que seus dados cadastrais/pessoais sejam acessados pelo usuário que analisará sua solicitação;
- b) Informações restritas: Impossibilita que seus dados cadastrais/pessoais sejam acessados pelo usuário que analisará sua solicitação. Neste caso somente o Ouvidor da entidade obterá acesso aos dados do cidadão;
- c) Requerente anônimo: Permite que sua solicitação seja cadastrada de forma anônima, sem que seja necessário informar qualquer dado cadastral/pessoal.

Sendo assim, no exercício de 2022, registraram manifestações da Ouvidoria de forma anônima 62,32% dos usuários, identificados 26,89% e com informações restritas 10,79%. Estes dados são representados pela seguinte tabela:

Tabela 2: Tipo de Usuário da Ouvidoria

<b>Tipo de Usuário</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Usuário identificado	167	26,89%
Informações restritas	67	10,79%
Requerente anônimo	387	62,32%
<b>Total</b>	<b>621</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Dados da Ouvidoria Municipal de Guabiruba



## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### 2.4 – Manifestação por Secretaria/Setor

No exercício de 2022, foram registradas manifestações referentes a 16 (dezesseis) Secretarias/Setores distintos, além de 13 (treze) manifestações encaminhadas a outros órgãos, com destaque para a Secretaria de Planejamento Urbano e Infraestrutura e Secretaria de Meio Ambiente que registraram, respectivamente, 19,97% e 18,52% das manifestações totais. A tabela 3 apresenta todas as manifestações que cada Secretaria/Setor registrou:

Tabela 3: Secretaria/Setor Responsável

Secretaria/Setor Responsável	Quantidade	Percentual
Secretaria de Planejamento Urbano e Infraestrutura	124	19,97%
Secretaria de Meio Ambiente	115	18,52%
Vigilância Sanitária	90	14,49%
Secretaria de Obras e Serviços Públicos	89	14,33%
Secretaria de Saúde	50	8,05%
Secretaria de Administração e Finanças	36	5,80%
Vigilância Epidemiológica	30	4,83%
Coleta de Lixo	21	3,38%
Secretaria de Educação	16	2,58%
Outros órgãos	13	2,09%
Secretaria de Assistência Social, Habitação e Emprego	9	1,45%
Gabinete do Prefeito e Vice	8	1,29%
Conselho do Bem-estar Animal	8	1,29%
Secretaria de Agricultura	5	0,81%
Fundação Cultural	3	0,48%
Defesa Civil	3	0,48%
Secretaria de Indústria, Comércio, Desenv. Econ. e Turismo	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>621</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da Ouvidoria Municipal de Guabiruba



## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### **3. Conclusão:**

A Ouvidoria do Município de Guabiruba concluiu o ano de 2022 com um balanço altamente positivo, posto que foram recebidas 621 manifestações, aumento de 137,93% em relação ao ano anterior, demonstrando que a população de Guabiruba está participando de forma mais efetiva no controle social por meio dos canais de Ouvidoria.

Em relação às manifestações recebidas, destacaram-se as solicitações de fiscalizações relacionadas às Secretarias de Planejamento Urbano e Infraestrutura e de Meio Ambiente, sendo estas as mais recorrentes durante o ano de 2022.

Ainda, no ano de 2022, observou-se que a forma mais utilizada para registrar a manifestação foi como requerente anônimo, permitindo ao usuário que sua solicitação seja cadastrada de forma anônima, sem que seja necessário informar qualquer dado cadastral/pessoal.

Para o atingimento dos bons 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 janeiro de 2023.

JOÃO BATISTA CARMESINI  
AGENTE DE CONTROLE INTERNO