



**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM**

Relatório Ouvidoria – 1º Quadrimestre de 2024

1. Introdução

O presente relatório apresenta um panorama das atividades e resultados da Ouvidoria Municipal de Guabiruba, referentes ao primeiro quadrimestre do ano de 2024. A Ouvidoria, regida pelo Decreto Municipal nº 1055/2019, desempenha um papel decisivo na promoção da transparência, participação cidadã e melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela administração municipal.

Durante este período, a Ouvidoria concentrou seus esforços na recepção, registro, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos cidadãos, sejam elas denúncias, reclamações, sugestões, elogios ou solicitações de informação. Por meio de canais acessíveis e eficientes, como formulários online, atendimento telefônico, e-mail, whatsapp e presencial, a Ouvidoria estabeleceu um diálogo direto e democrático com a comunidade, buscando atender suas demandas de forma ágil e transparente.

Neste relatório, serão apresentados os principais indicadores de desempenho da Ouvidoria Municipal, bem como análises e considerações sobre os resultados alcançados, visando subsidiar a tomada de decisões e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos municipais em Guabiruba.

2. Apresentação dos dados

Neste capítulo, serão apresentados os principais dados e indicadores referentes às atividades da Ouvidoria Municipal de Guabiruba durante o 1º quadrimestre de 2024.

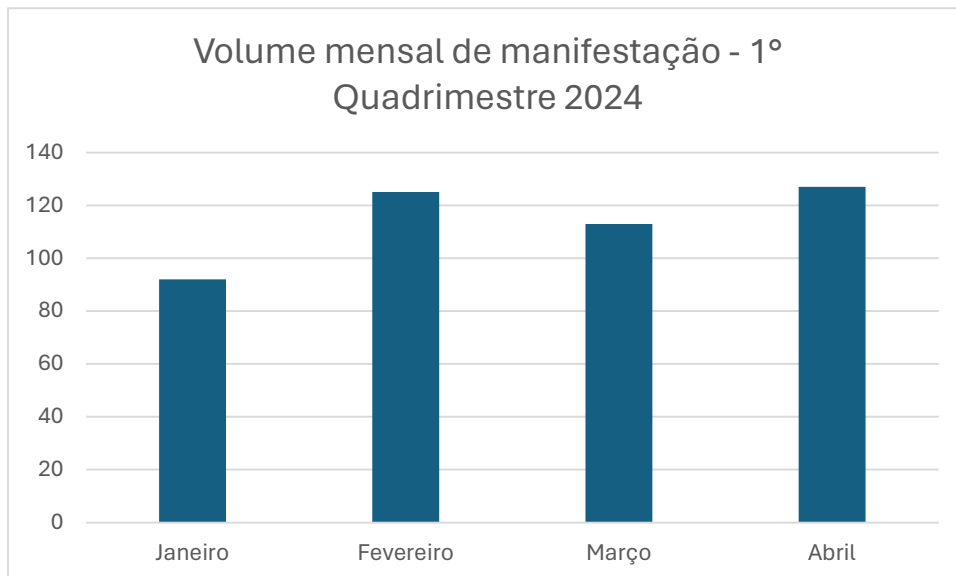


**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM**

2.1. Volume de Manifestações

Durante o período em análise, a Ouvidoria registrou um total de 457 (quatrocentos e cinquenta e sete) manifestações. Este número reflete o engajamento dos cidadãos em participar ativamente do processo de controle social e na busca por melhorias nos serviços públicos municipais. O gráfico 1 representa o volume mensal de manifestações recebidas entre janeiro e abril de 2024.

Gráfico 1 – Volume mensal de manifestações



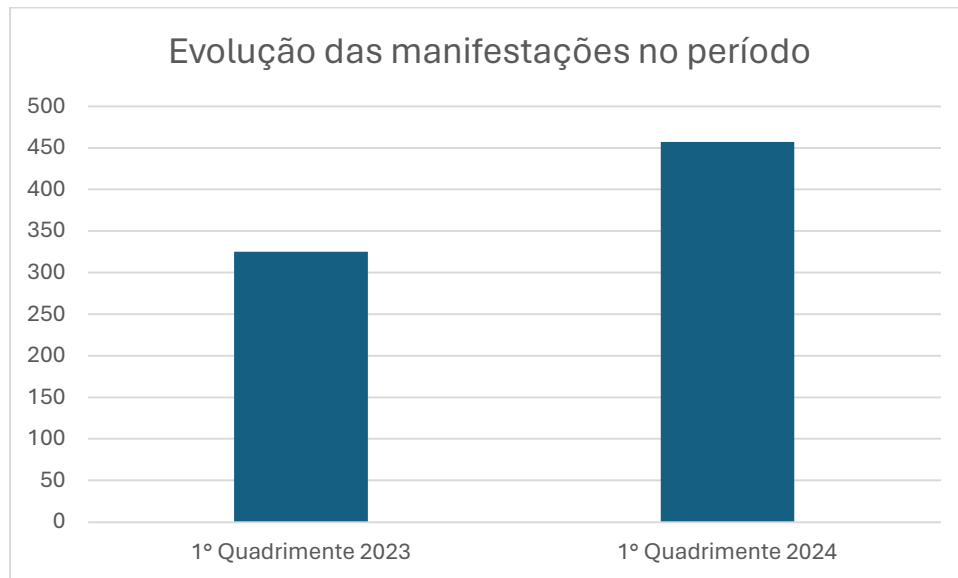
Fonte: dados da Ouvidoria Municipal

No mesmo período, em 2023, a Ouvidoria Municipal recebeu 325 (trezentos e vinte e cinco) manifestação, resultando no aumento de 40,61% das demandas recebidas no primeiro quadrimestre de 2024. O Gráfico 2 demonstra a evolução das manifestações no período.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM**

Gráfico 2 – Evolução das manifestações no período



Fonte: dados da Ouvidoria Municipal

2.2. Canal de atendimento mais utilizado

O canal de atendimento mais utilizado pelos cidadãos para registrar suas manifestações foi o formulário online, representando 36,76% do total de registros. Em segundo lugar, destacou-se o atendimento telefônico, seguido pelo atendimento presencial na sede da Ouvidoria Municipal. A tabela 1 apresenta os dados dos atendimentos da ouvidoria municipal no primeiro quadrimestre de 2024.

Tabela 1 – Canal de atendimento

Canal de entrada	Quantidade	%
Site	168	36,76%
E-mail	29	6,35%
Telefone	119	26,04%
Presencial	89	19,47%
Whatsapp	52	11,38%
Total	457	

Fonte: dados da Ouvidoria Municipal



**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM**

2.3. Tipologia das Manifestações

As manifestações recebidas foram categorizadas de acordo com sua natureza, sendo as Solicitações o tipo mais frequente, correspondendo a 77,24% do total. Em seguida, as Reclamações representaram aproximadamente 18,82% do volume total, seguidas pelas Denúncias e sugestões. A tipologia das manifestações recebidas é demonstrada na tabela 2.

Tabela 2 – Tipologia das manifestações

Tipologia	Quantidade	%
Solicitações	353	77,24%
Reclamações	86	18,82%
Denúncias	16	3,50%
Sugestões	2	0,44%
Total	457	

Fonte: dados da Ouvidoria Municipal

2.4. Principais Áreas de Manifestação

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal compreenderam uma variedade de áreas e serviços públicos, destacando-se as áreas das Secretarias de Meio Ambiente e de Planejamento, além da Secretaria de obras e das vigilâncias epidemiológica e Sanitária. Essa análise permite identificar as principais demandas e áreas de atuação prioritárias para a gestão municipal.



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM

Tabela 3 – Área das manifestações

Setor - Manifestações	Quantidade	%
Abastecimento de água	2	0,44%
Bem-estar Animal	20	4,38%
Coleta de lixo	11	2,41%
Defesa Civil	2	0,44%
Fundação Cultural	4	0,88%
Gabinete do Prefeito	6	1,31%
Sec. Administração	34	7,44%
Secretaria Agricultura	10	2,19%
Sec. Assistência Social	1	0,22%
Sec. Educação	17	3,72%
Sec. Meio Ambiente	90	19,69%
Sec. Obras	62	13,57%
Sec. Planejamento	82	17,94%
Sec Saúde	33	7,22%
Vigilância Epidemiológica	45	9,85%
Vigilância Sanitária	38	8,32%

Fonte: dados da Ouvidoria Municipal

2.5. Encaminhamento e Tratamento das Manifestações

A Ouvidoria Municipal realizou o encaminhamento e tratamento adequado de todas as manifestações recebidas, buscando soluções efetivas para cada demanda apresentada pelos cidadãos. Esse processo envolveu a interlocução com as secretarias e órgãos responsáveis, bem como o acompanhamento dos prazos e resoluções das demandas.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM**

3. Conclusão

O presente relatório proporcionou uma visão das atividades e resultados da Ouvidoria Municipal de Guabiruba durante o 1º quadrimestre de 2024. Ao longo deste período, a Ouvidoria desempenhou um papel fundamental na promoção da transparência, participação cidadã e melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

Os dados apresentados evidenciam o engajamento dos cidadãos em participar ativamente do controle social, por meio do registro de manifestações que abrangem uma variedade de áreas e serviços públicos. O elevado número de manifestações recebidas reflete a confiança da comunidade na Ouvidoria como canal legítimo para expressar suas demandas e expectativas.

Diante dos resultados apresentados, ressalta-se a importância da Ouvidoria Municipal como instrumento de aproximação entre a gestão pública e a comunidade, contribuindo para o fortalecimento da democracia participativa e para a construção de uma administração mais transparente, eficiente e responsiva às necessidades da população.

Por fim, este relatório fornece subsídios valiosos para a tomada de decisões e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos municipais em Guabiruba, reafirmando o compromisso da Ouvidoria em atuar como um agente facilitador do diálogo e da construção coletiva de soluções para os desafios enfrentados pelo município.

Guabiruba, 08 de maio de 2024.

João Batista Carmesini
Agente de Controle Interno