



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

**RELATÓRIO OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2024**

**1. Introdução**

O presente relatório apresenta um panorama das atividades e resultados da Ouvidoria Municipal de Guabiruba, referentes ao exercício de 2024. A Ouvidoria, regida pelo Decreto Municipal nº 1055/2019, desempenha um papel importante 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, como formulários online, atendimento telefônico, e-mail, whatsapp e presencial, a Ouvidoria estabeleceu um diálogo direto 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 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 exercício 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 1.188 (mil cento e oitenta e oito) 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 dezembro de 2024.

Gráfico 1 – Volume mensal de manifestações



Fonte:

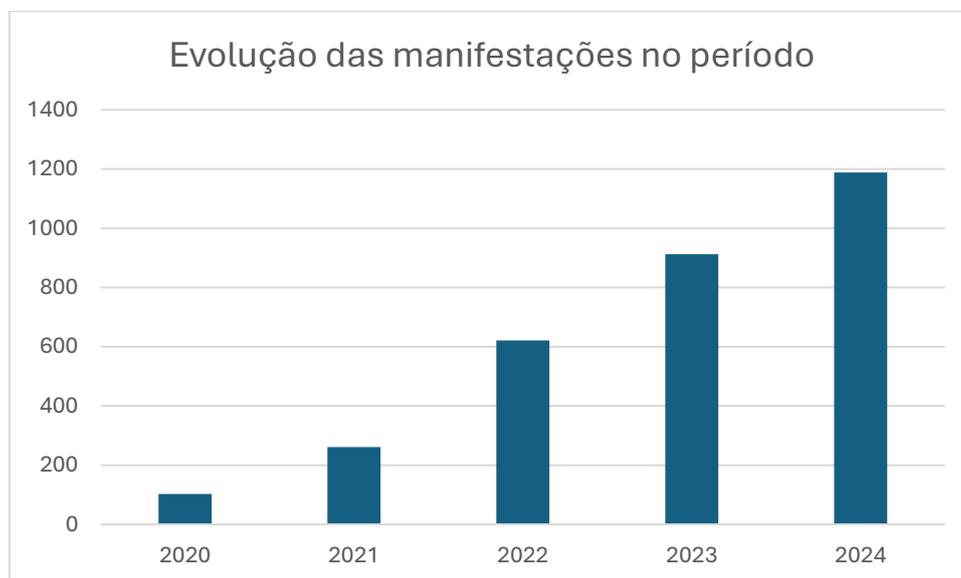
dados da Ouvidoria Municipal

No mesmo período, em 2023, a Ouvidoria Municipal recebeu 912 (novecentos e doze) manifestação, resultando no aumento de 30,26% das demandas recebidas no exercício de 2024. O Gráfico 2 demonstra a evolução das manifestações nos últimos cinco anos.



**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 41,25% 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 exercício de 2024.

Tabela 1 – Canal de atendimento

Canal de entrada	Quantidade	%
Site	490	41,25%
E-mail	74	6,23%
Telefone	309	26,01%
Presencial	212	17,85%
Whatsapp	103	8,67%
<b>Total</b>	<b>1188</b>	

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 72,64% do total. Em seguida, as Reclamações representaram 22,56% do volume total, seguidas pelas Denúncias, sugestões e elogios. A tipologia das manifestações recebidas é demonstrada na tabela 2.

Tabela 2 – Tipologia das manifestações

<b>Tipologia</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Solicitações	863	72,64%
Reclamações	268	22,56%
Denúncias	48	4,04%
Sugestões	6	0,51%
Elogio	3	0,25%
<b>Total</b>	<b>1188</b>	

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 da vigilância 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

<b>Setor - Manifestações</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Sec. Meio Ambiente	258	21,72%
Sec. Planejamento	174	14,65%
Sec. Obras	158	13,30%
Vigilância Sanitária	100	8,42%
Sec Saúde	85	7,15%
Sec. Administração	83	6,99%
Sec. Educação	80	6,73%
Bem-estar Animal	58	4,88%
Vigilância Epidemiológica	55	4,63%
Coleta de lixo	28	2,36%
Gabinete do Prefeito	24	2,02%
Secretaria Agricultura	23	1,94%
Abastecimento de água	14	1,18%
Coordenadoria de Trânsito	12	1,01%
Outros Setores	36	3,03%

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 exercício de 2024. Ao longo deste período, a Ouvidoria desempenhou um papel importante 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 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 para 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, 09 de janeiro de 2025.

---

João Batista Carmesini  
Agente de Controle Interno