



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
Exercício de 2022

Município de Águas Frias



Águas Frias - SC, 20 janeiro de 2023



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO.....	3
2 - LEGISLAÇÃO PERTINENTE A OUVIDORIA	4
3 - FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	5
4 - CANAIS DE ATENDIMENTO.....	5
5 - TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	5
6 - MANIFESTAÇÃO DEMANDADAS POR CIDADÃO	6
7 - PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS	7
7.1 - Comunicações por Natureza	7
7.2 - Comunicações por Forma de Contato	8
7.3 - Manifestações Recebidas Últimos Anos	9
8 - MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS	9
9 - GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	10
10 - CONSUDERAÇÕES FINAIS	11



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

1. INTRODUÇÃO

Em atendimento ao disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e Decreto Municipal nº 173/2019, que dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do Município de Águas Frias.

A Ouvidoria é o órgão de comunicação direta entre o Ente Público e a sociedade. Possui papel fundamental de promover a informação, o esclarecimento e a divulgação dos serviços realizados e atividades desenvolvidas pela Instituição.

As Ouvidorias Públicas são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com os usuários, objetivando o aprimoramento da gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

Fundamentalmente, as Ouvidorias Públicas, atuam no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados, e que, por meio do diálogo e da mediação, se capacitam para compreender as questões trazidas pela sociedade, as dificuldades enfrentadas pelos cidadãos no acesso aos bens e serviços públicos em geral, assim como para construir soluções efetivas às demandas sociais, apresenta, para conhecimento.



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

2. LEGISLAÇÃO PERTINENTE A OUVIDORIA

Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei Federal nº 13.726 de 8 de outubro de 2018

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

Decreto Municipal nº 173/2019 de 29 de maio de 2019

Dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria Pública e da Carta de Serviços aos usuários de Serviços Públicos no Poder Executivo do Município de Águas Frias e dá outras providências.



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

3. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

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

Na oportunidade de mediar o acesso a bens e serviços públicos aos cidadãos, a ouvidoria constituem-se como um importante instrumento de gestão para a Administração Pública, previsto, implicitamente na Carta Federal de 1988.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Quanto à identificação, verificou-se que as demandas recebidas à Ouvidoria do Município de Águas Frias – SC, na sua maior parte, por meio do sistema eletrônico do e-Ouv, plataforma integrada de ouvidoria, em endereço eletrônico: <https://falabr.cg.gov.br/publico/sc/AguasFrias/Manifestacao/RgistrarManifestacao>.

Ainda são disponibilizados outros canais para recebimento de manifestação, como: carta, atendimento presencial, telefone, e-mail e WhatsApp, sendo inseridas no Sistema Eletrônico e-Ouv para tramitação eletrônica.

5. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

A Ouvidora-geral da União, com base em sua Instrução Normativa OGU nº 1/2014, indica cinco tipos de manifestação a serem utilizados pelos usuários:



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL



- a) **Denúncia**: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- b) **Reclamação**: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- c) **Solicitação**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- d) **Sugestão**: proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;
- e) **Elogio**: demonstração de satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido.

6. MANIFESTAÇÃO DEMANDADAS POR CIDADÃO

Assim sendo, dentre as demandas recebidas junto a ouvidoria Municipal de Águas Frias -ASC, no ano de 2022, pode se perceber que tivemos um total de 15 (quinze) manifestações, conforme segue no quadro abaixo:





Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

7. PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS POR NATUREZA

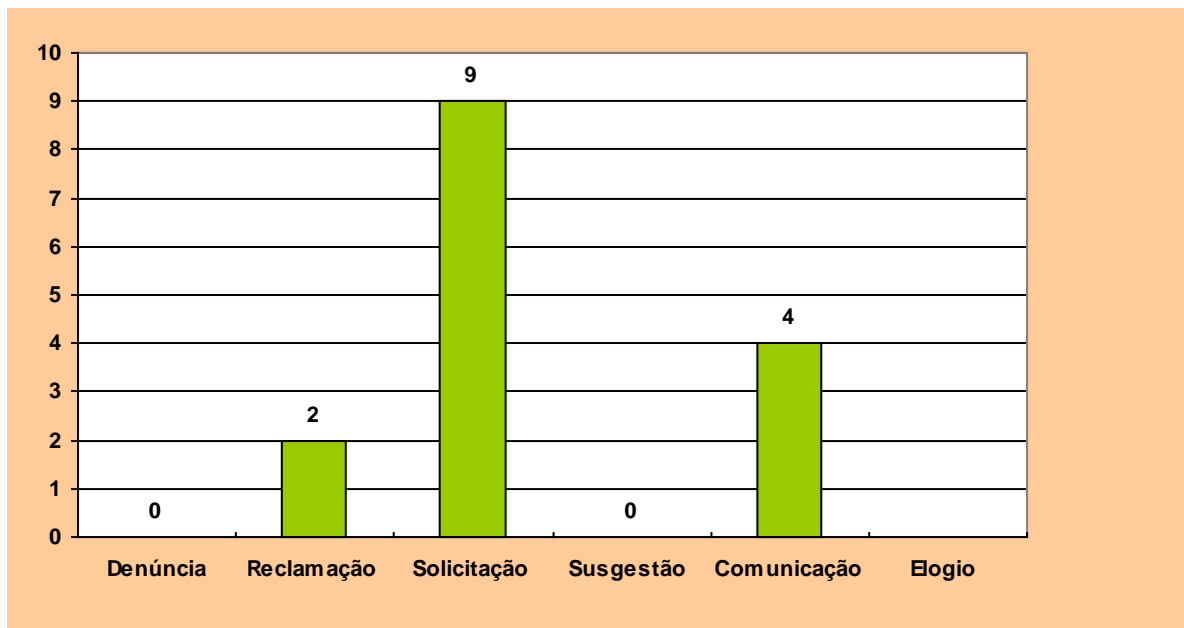
7.1 – Comunicações por Natureza

Dentre as principais manifestações registradas por cidadão na ouvidoria Municipal de Águas Frias, observa-se assim definidos: **comunicação** com 04 (quatro) que corresponde a (26,7%), **solicitação** com 09 (nove) que corresponde a (60,0%), e **reclamação** com 02 (duas) que corresponde (13,3%), nas demais manifestações não houveram registros.

Todas as manifestações registradas externamente via acesso internet, pelo sistema eletrônico:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/sc/AguasFrias/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Comunicação por Natureza





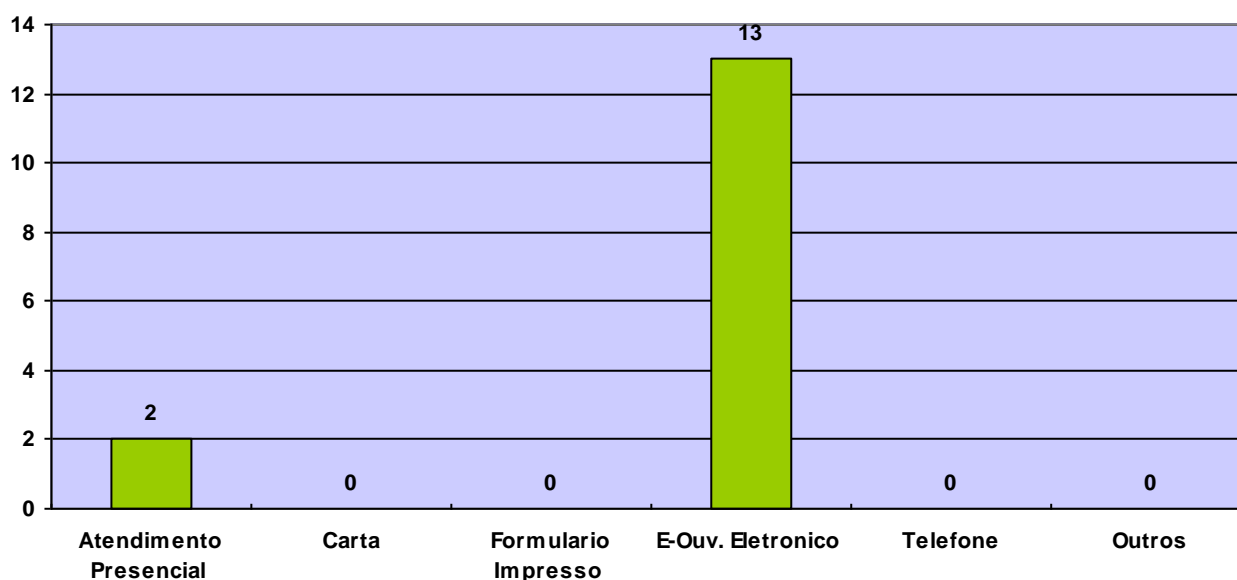
Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

7.2 – Comunicações por Forma de Contato

Forma de Contato

DESCRIÇÃO CONTATO	QUANTIDADE
<i>Atendimento Presencial</i>	02
<i>Carta</i>	00
<i>Formulário Impresso</i>	00
<i>Outros</i>	00
<i>Plataforma FalaBR – Sistema Eletrônico</i>	13
<i>Telefone</i>	00

Visualização Gráfica Forma de Contato:

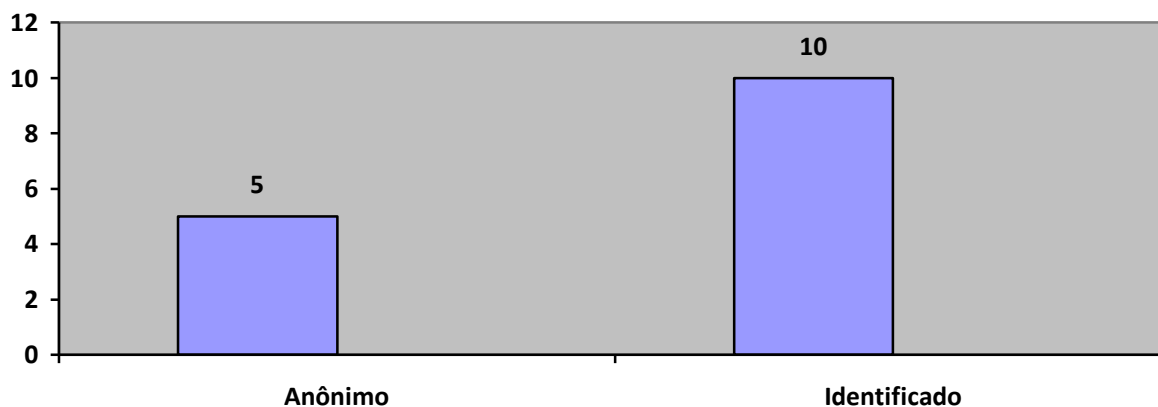


Quanto à identificação, verificou-se que as manifestações encaminhadas à Ouvidorias estão assim identificadas: em 86,67% pelo sistema eletrônico E-Ouv e 13,33% presencial.



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

Quanto à identificação, as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do Município, estão assim demonstradas no gráfico seguinte: 05 Anônima 10 identificada



7.3 - Manifestações recebidas últimos anos

Total de manifestações recebidas nos últimos 4 anos, está representado no quadro abaixo:

ANO	QUANTIDADE MANIFESTAÇÕES
2019	12
2020	08
2021	09
2022	15

8 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS

No quadro seguinte demonstra-se que 100% das manifestações foram respondidas aos solicitantes dentro prazo estabelecido por Lei em vigor.



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL



As demandas recebidas, foram respondidas de imediato pela Ouvidoria Municipal de Águas Frias, em um tempo médio de 4,4 dias, sendo em consulta instantânea ao órgão/setor responsável, independente da sua complexidade de manifestação, foram encaminhadas através do banco de dados disponível no sistema informatizado, também por e-mails e telefone e se necessário pessoalmente.

Quando a manifestação recebida tratava sobre assunto alheio à competência deste órgão, a Ouvidoria encaminhava à instituição responsável e orientava o setor para proceder a devida resposta ao manifestante.

9 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
<i>Solucionada</i>	15
<i>Arquivada</i>	00
<i>Improcedente</i>	00
<i>em Análise/Andamento</i>	00
<i>Encaminhada para Outro Ouvidoria</i>	00

Observou-se que o cidadão ao efetuar sua manifestação para dirimir suas dúvidas, o mesmo não demonstrou interesse em responder quanto: a faixa etária, gênero, localização, raça e cor do manifestante usuário da ouvidoria.



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados coletados neste relatório, além de atender normas específicas, tem por objeto disponibilizar o trabalho anual realizado pela Ouvidoria do Município de Águas Frias – SC, e principalmente, ratificar os princípios da transparência e eficiência dos serviços prestados.

No exercício de 2022, dentre as demandas recebidas, constatou-se que a maioria tem como autor o público externo do órgão, ou seja, cidadãos sem vínculo direto com a instituição e que buscam a Ouvidoria para tratar sobre os mais diversos assuntos. O público interno (membros, servidores, terceirizados) é autor de uma parcela mínima do total de manifestações.

Vale ressaltar, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos tramites da Lei Federal nº 13.460/2017, no Município de Águas Frias - SC, alcançou-se significativo reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal.

Águas Frias – SC, em 20 janeiro de 2023.

OUVIDORIA MUNICIPAL
Carlos Alberto Daga