



Estado de Santa Catarina  
MUNICÍPIO DE ÁGUAS FRIAS  
Ouvidoria Municipal

***OUVIDORIA MUNICIPAL – E-OUV***

***RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA  
MUNICÍPIO DE ÁGUAS FRIAS  
Referente ao Exercício de 2020***

Águas Frias - SC, em 13 janeiro de 2021



**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.

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.

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.



## **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.

## **3. 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.

#### 4. **MANIFESTAÇÃO DEMANDADAS POR CIDADÃO**

Assim sendo, dentre as demandas recebidas junto a ouvidoria Municipal de Águas Frias -ASC, no ano de 2020, pode se perceber que tivemos um total de 08 (oito) manifestações, conforme segue no quadro abaixo:







## 5. PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS

Dentre os principais assuntos demandados pelo usuário nas manifestações solicitadas, foram referentes a transparência, servidores, Saúde, Registro de frequência e meio Ambiente.

Quanto as manifestações registradas por cidadão na ouvidoria Municipal de Águas Frias, observa-se que o tipo comunicação ocupa o primeiro lugar, com 06 (seis) manifestação que corresponde a (75,0%), seguidos pela solicitação com 02 (duas) manifestação que corresponde a (25%), e 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>

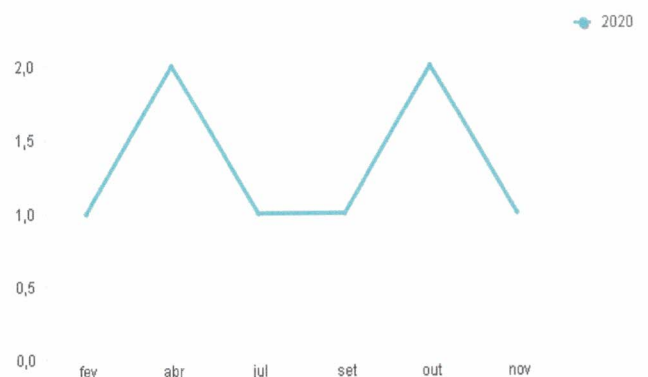
### Forma de Contato

DESCRIÇÃO CONTATO	QUANTIDADE
Plataforma FalaBR – Sistema Eletrônico	08
Telefone	00
Presencial	00
Formulário Impresso	00
Correspondência	00
Fax	00
Outros	00

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	0 (0,0%)
	SOLICITAÇÃO	2 (25,0%)
	DENÚNCIA	0 (0,0%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	6 (75,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

### SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES





## 6. MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS

Nota-se conforme demonstra a seguir que 100% das manifestações foram respondidas e enviado as informações aos solicitantes dentro prazo estabelecido por Lei em vigor.



As demandas recebidas, foram respondidas de imediato pela Ouvidoria Municipal de Águas Frias, ou de 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.

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Solucionada	08
Arquivada	00
Improcedente	00
em Análise/Andamento	00
Encaminhada para Outro Ouvidoria	00





## 7. GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Não obtivemos respostas pelo manifestante quanto a sua demanda se foi resolvida, no que tange a satisfação da ouvidoria: muito insatisfeito (1), regular (3), muito satisfeito (5), insatisfeito (2) e satisfeito (4), tem se observado que o manifestante não possui interesse em responder quanto ao grau de satisfação.

Quanto ao histórico do nível, o sistema apresenta os números da satisfação da ouvidoria municipal total desde sua implantação e início de funcionamento.



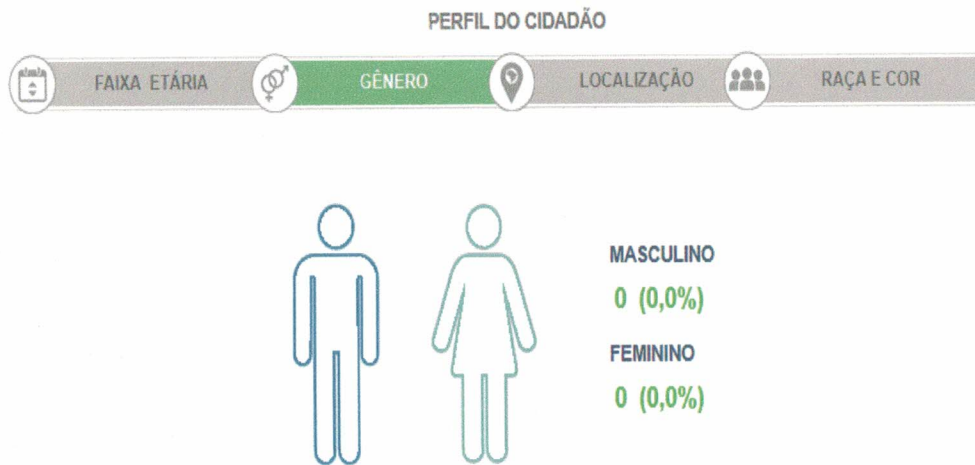
## 8. FAIXA ETÁRIA





## 9. GÊNERO

Quanto ao Gênero observa-se no quadro a baixo, que o cidadão optou por não responder.



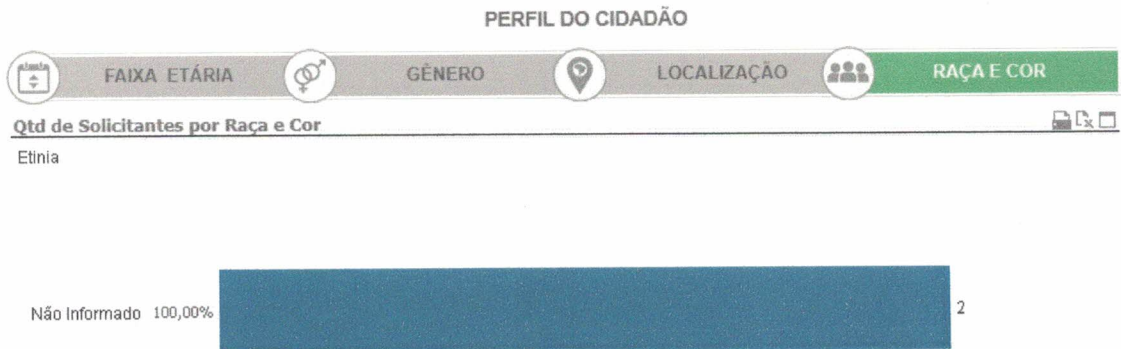
## 10. LOCALIZAÇÃO







## 11. RAÇA E COR



Nota-se conforme demonstra a cima nos gráficos, que o cidadão ao efetuar sua manifestação através da ouvidoria municipal 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.

Observado também a pesquisa de satisfação onde pode ser acessado diretamente na página da internet do Município através do endereço:  
<https://www.aguasfrias.sc.gov.br/cms/pagina/ver/codMapaltem/149589>

Destaca-se a baixa participação por parte dos manifestantes na pesquisa de satisfação, sendo uma importante ferramenta de avaliação para atuação e melhorias necessárias.

## 12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.

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.



**Estado de Santa Catarina**  
**MUNICÍPIO DE ÁGUAS FRIAS**  
**Ouvidoria Municipal**

No exercício de 2020, 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.

Águas Frias – SC, em 13 de janeiro de 2021.

  
Ouvidoria Municipal  
Águas Frias

  
Luiz José Daga  
Prefeito de Águas Frias - SC  
CPF/625.899.119-04