



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
Exercício de 2023

Município de Águas Frias



Águas Frias - SC, janeiro de 2024



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO.....	3
2 - LEGISLAÇÃO OUVIDORIA.....	4
3 - FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	5
4 - CANAIS DE ATENDIMENTO.....	5
5 - TIPOS DE MANIFESTAÇÃO.....	5
6 - MANIFESTAÇÃO DEMANDADAS POR CIDADÃO.....	7
7 - PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS POR NATUREZA.....	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.....	10
8.1 - Histórico das Manifestações.....	10
9 - GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	11
10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12



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 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 entre outros, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Oportunizando 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, indica a seguir tipos de manifestação a serem utilizados pelos usuários:



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL



Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público



Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



Solicitação

Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria



Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos



Denúncia

Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública



Simplifique

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

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



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

6. MANIFESTAÇÃO DEMANDADAS POR CIDADÃO

Assim sendo, dentre as demandas recebidas junto a ouvidoria Municipal de Águas Frias -ASC, no ano de 2023, pode se perceber que tivemos um total de 45 (quarenta e cinco) manifestações, conforme segue no quadro abaixo:



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 34 que corresponde a 77,3%, **solicitação** com 09 que corresponde a 20,5%, e **denuncia** com 01 que corresponde 2,3%, e 01 (uma) manifestação arquivada.

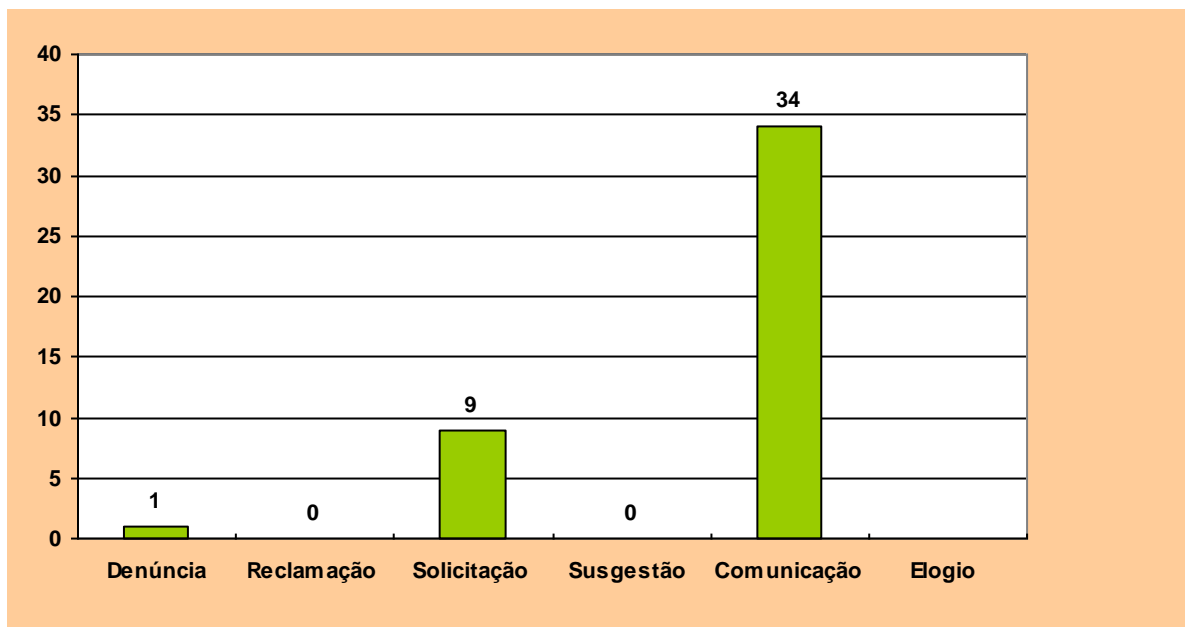
Todas as manifestações registradas externamente via acesso internet, pelo sistema eletrônico:

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



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

Gráfico Comunicação por Natureza



7.2 – Comunicações por Forma de Contato

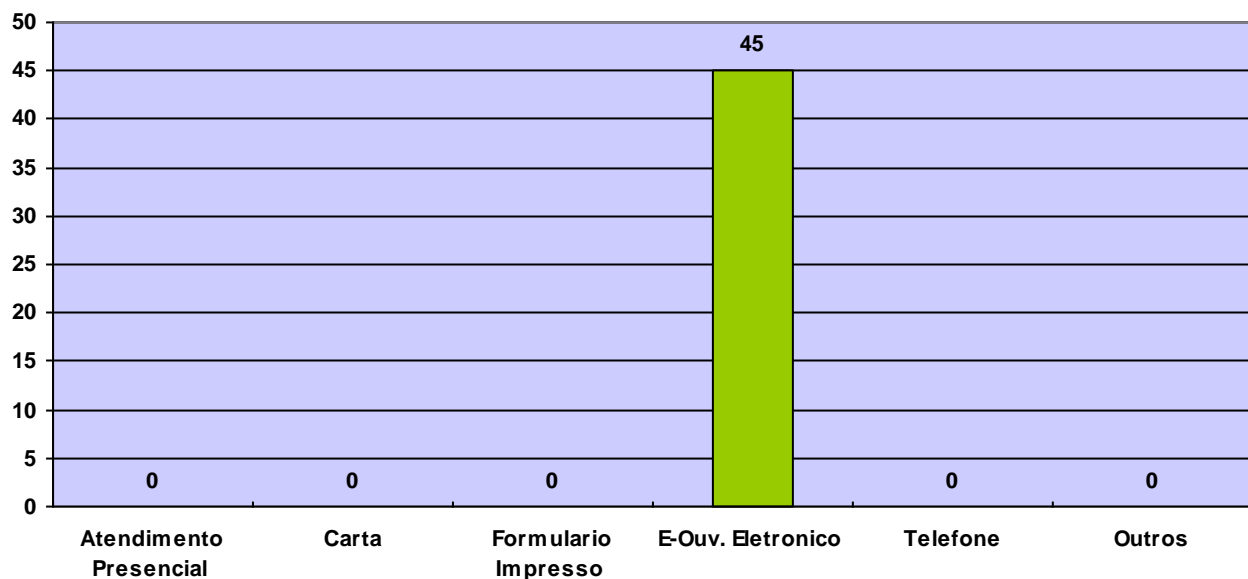
Forma de Contato

DESCRIÇÃO CONTATO	QUANTIDADE
<i>Atendimento Presencial</i>	00
<i>Carta</i>	00
<i>Formulário Impresso</i>	00
<i>Outros</i>	00
<i>Plataforma FalaBR – Sistema Eletrônico</i>	45
<i>Telefone</i>	00



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

Visualização Gráfica Forma de Contato:



Quanto à identificação, verificou-se que as manifestações encaminhadas à Ouvidorias estão assim identificadas: em 100% pelo sistema eletrônico E-Ouv, integrada Fala. Br.

7.3 - Manifestações recebidas últimos anos

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

ANO	QUANTIDADE MANIFESTAÇÕES
2019	12
2020	08
2021	09
2022	15
2023	45



Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

8 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS

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



As demandas recebidas, foram respondidas de imediato pela Ouvidoria Municipal de Águas Frias, em um tempo médio de 4,52 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.

8.1 – Histórico das Manifestações - 2023





Estado de Santa Catarina
Município de Águas Frias
OUVIDORIA MUNICIPAL

9 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
<i>Solucionada</i>	<i>44</i>
<i>Arquivada</i>	<i>01</i>
<i>Improcedente</i>	<i>00</i>
<i>em Análise/Andamento</i>	<i>00</i>
<i>Encaminhada para Outro Ouvidoria</i>	<i>00</i>

Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Águas Frias, SC, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 173/2019, apresenta pesquisa de satisfação pelos usuários das atividades relacionadas ao exercício de 2023. Conforme segue:

<input type="checkbox"/>	Gênero:	Faixa Etária:	Em qual setor da Prefeitura você foi atendido:	Date Created ↕
<input type="checkbox"/>	★ ○ Masculino	31 a 50 anos	Secretaria Municipal	11 de dezembro de 2023
<input type="checkbox"/>	★ ○ Prefiro Não Informar	19 a 30 anos	Outros	18 de julho de 2023
<input type="checkbox"/>	★ ○ Masculino	acima de 51 anos	Secretaria Municipal	28 de junho de 2023
<input type="checkbox"/>	★ ○ Masculino	31 a 50 anos	Controle Interno	26 de junho de 2023

Observou-se que o cidadão ao efetuar sua manifestação, o mesmo não demonstrou interesse em responder, portanto teve 04 (quatro) respostas quanto a pesquisa de satisfação no exercício de 2023.



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 2023, 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 05 de janeiro de 2024.

OUVIDORIA MUNICIPAL
Carlos Alberto Daga