



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA TRENTO
OUVIDORIA – NOVA TRENTO/SC

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE NOVA TRENTO/SC

EXERCÍCIO 2024

MISSÃO DA OUVIDORIA

"Responder às demandas com rapidez e eficiência formando um canal de comunicação eficaz entre administração e o cidadão, atuando com elevado padrão ético e de qualidade no atendimento às manifestações dos usuários".

VISÃO DA OUVIDORIA

"Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos, na defesa do interesse social e do zelo na Administração Pública".

O QUE É UMA OUVIDORIA?

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha para os setores responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Diante do conceito de manifestação, o cidadão pode optar entre inúmeras categorias, a qual irá depender do conteúdo de seu problema.

Dentre as inúmeras categorias temos:

- **SIMPLIFIQUE:** Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique;
- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** Se você quer ter acesso à informação pública.

INTRODUÇÃO

O presente relatório irá demonstrar os dados estatísticos de manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Nova Trento/SC, da data de 01 de janeiro de 2024 a 20 de dezembro de 2024. Tendo como data final 20 de dezembro, data do último dia trabalhado pela atual funcionária devido a troca dos gestores municipais para o ano de 2025.

Os dados estatísticos serão apresentados de forma gráfica e de cada Ouvidoria separadamente, tendo em vista que Nova Trento possui 4 Ouvidorias Municipais, as quais são: Câmara de Vereadores, IPREVENT, Prefeitura e Samae.

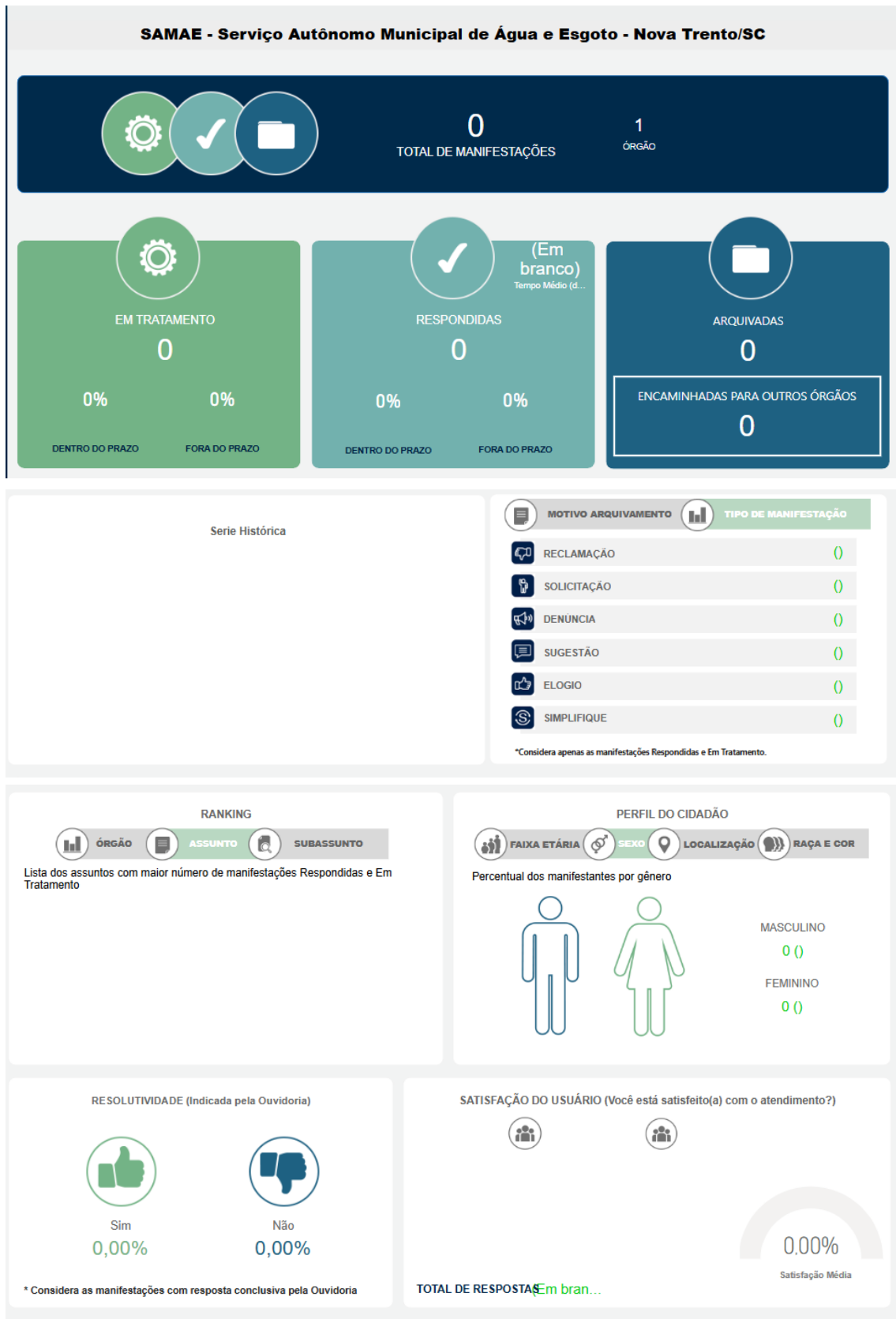
DADOS DA OUVIDORIA DA CAMÂRA MUNICIPAL



Os dados acima foram retirados do site Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

No quadro Satisfação do Usuário, não temos dados, pois os manifestantes não responderam à pesquisa de satisfação referente a solução de seu serviço e/ou pedido.

DADOS DA OUVIDORIA DO SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAMAE



Serie Histórica

MOTIVO ARQUIVAMENTO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	(0)
SOLICITAÇÃO	(0)
DENUNCIA	(0)
SUGESTÃO	(0)
ELOGIO	(0)
SIMPLIFIQUE	(0)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

RANKING

ÓRGÃO

ASSUNTO

SUBASSUNTO

PERFIL DO CIDADÃO

FAIXA ETÁRIA

SEXO

LOCALIZAÇÃO

RAÇA E COR

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento

Percentual dos manifestantes por gênero

MASCULINO

0 (0)

FEMININO

0 (0)

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim

0,00%

Não

0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

0.00%

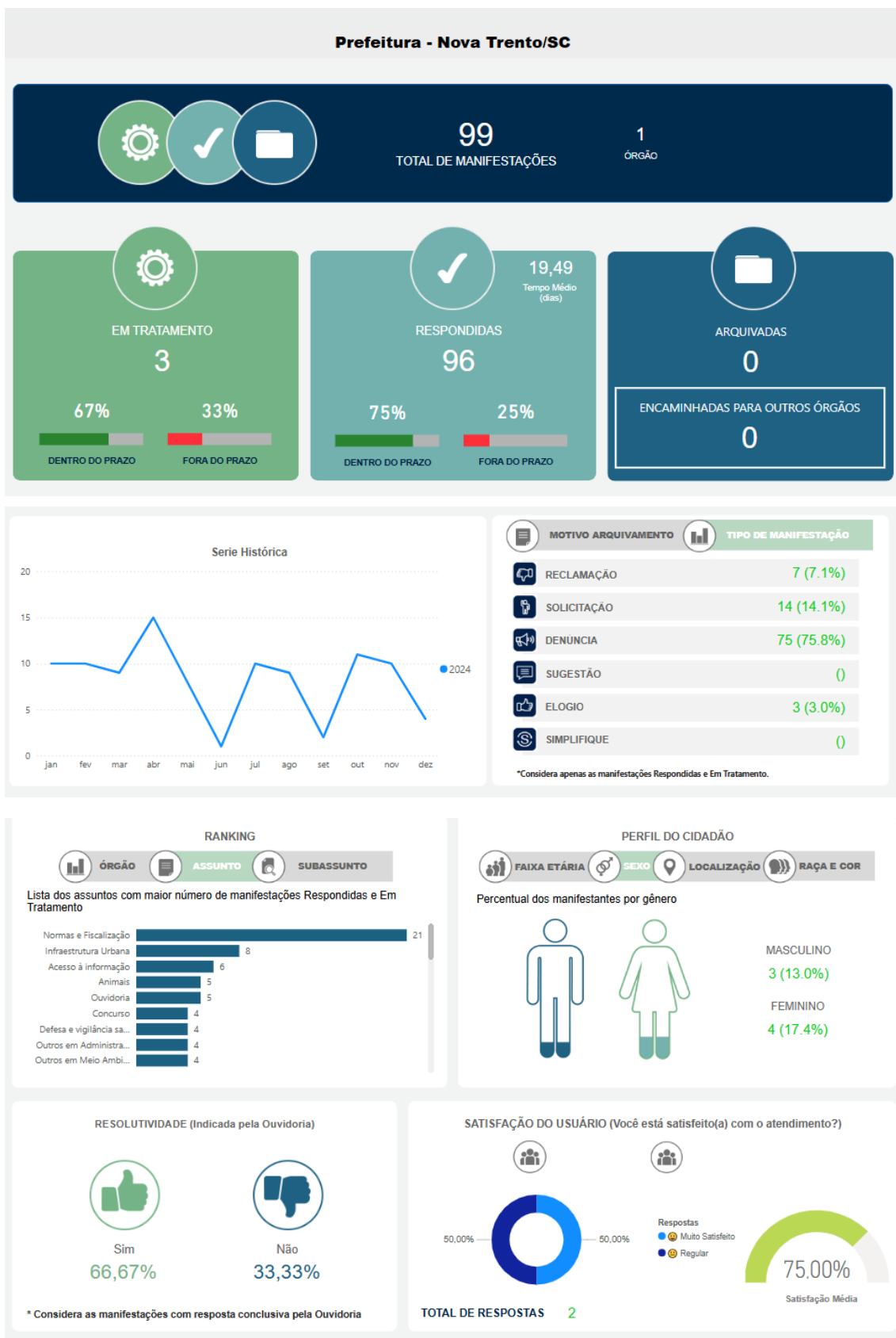
Satisfação Média

TOTAL DE RESPOSTAS Em bran...

Os dados acima foram retirados do site Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

Até a presente data do ano de 2024, o Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Nova Trento – SAMAE, não recebeu nenhuma manifestação conforme demonstrado nos gráficos acima.

DADOS DA OUVIDORIA DA PREFEITURA



Rua Salvador Gessele, 120 - Centro, Nova Trento – Anexo à Casa da Cidadania

Fone: (48) 3267-3288 – e-mail: ouvidoria@novatrento.sc.gov.br

Os dados acima foram retirados do site Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

O gráfico apresenta três manifestações em tratamento, isso significa que até a presente data tais manifestações não foram respondidas/concluídas ao cidadão.

DADOS DA OUVIDORIA DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO – IPREVENT



Os dados acima foram retirados do site Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

O gráfico apresenta uma manifestação arquivada, tendo em vista que a mesma foi arquivada de forma automática pelo sistema, por ausência de complementação do usuário, desta forma, não foi possível analisar a manifestação devido as informações apresentadas serem insuficientes.

No quadro Satisfação do Usuário, não temos dados, pois os manifestantes não responderam à pesquisa de satisfação referente a solução de seu serviço e/ou pedido.

DADOS DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS EM CONJUNTO DO ANO DE 2024



Serie Histórica



MOTIVO ARQUIVAMENTO

MOTIVO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
RECLAMAÇÃO	7	6.9%
SOLICITAÇÃO	14	13.7%
DENÚNCIA	78	76.5%
SUGESTÃO	0	0%
ELOGIO	3	2.9%
SIMPLIFIQUE	0	0%

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

RANKING

📊 ÓRGÃO
📄 ASSUNTO
🔍 SUBASSUNTO

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento

Normas e Fiscalização	21
Infraestrutura Urbana	8
Acesso à informação	7
Animais	5
Ouvidoria	5
Concurso	4
Defesa e vigilância sa...	4
Outros em Administra...	4
Outros em Meio Ambi...	4

PERFIL DO CIDADÃO

👤 FAIXA ETÁRIA
♂️ SEXO
📍 LOCALIZAÇÃO
🗨️ RAÇA E COR

Percentual dos manifestantes por gênero





MASCULINO

3 (13.0%)

FEMININO

4 (17.4%)

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

66,67%



Não

33,33%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



50,00% — 50,00%

Respostas

- Muito Satisfeito
- Regular

75,00%

Satisfação Média

TOTAL DE RESPOSTAS 2

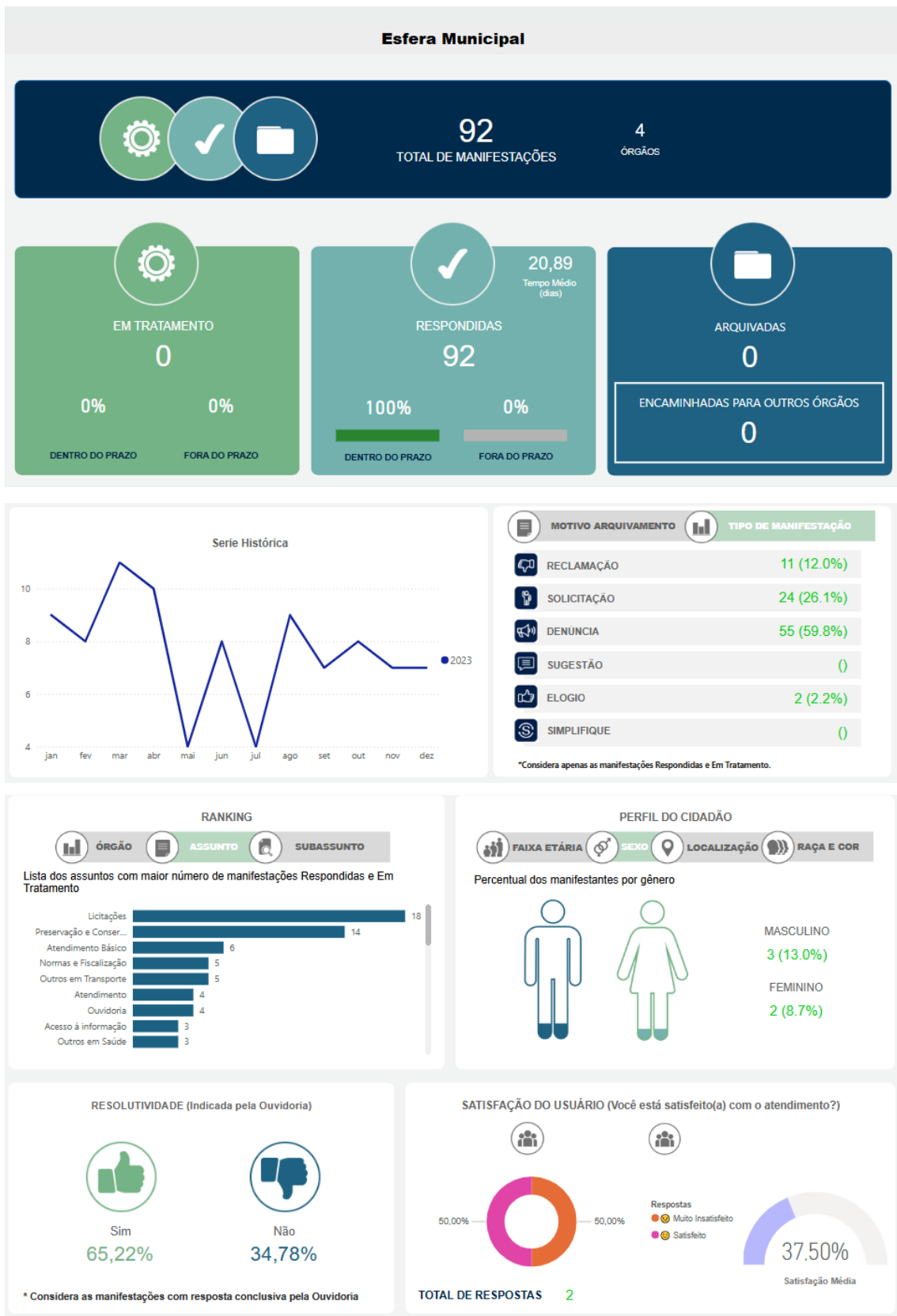
Rua Salvador Gessele, 120 - Centro, Nova Trento – Anexo à Casa da Cidadania

Fone: (48) 3267-3288 – e-mail: ouvidoria@novatrento.sc.gov.br

Os dados acima foram retirados do site Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

O gráfico apresenta três manifestações em tratamento, isso significa que até a presente data tais manifestações não foram respondidas/concluídas ao cidadão. Essas manifestações foram registradas pelos cidadãos na Ouvidoria da Prefeitura, como foi apresentado anteriormente no gráfico que pertence a mesma.

DADOS DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS EM CONJUNTO DO ANO DE 2023



Os dados acima foram retirados do site Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

CONCLUSÃO

Cada vez que o cidadão registra uma demanda na Ouvidoria, seja ela de esfera Federal, Estadual ou Municipal, o mesmo está ajudando a Administração Pública diante da identificação dos pontos positivos e negativos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento da administração.

Qualquer pessoa física ou jurídica pode exercer o seu direito de manifestar-se diante de uma demanda, encaminhando a mesma para a Ouvidoria.

Por força da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger as informações pessoais desses cidadãos, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que o cidadão autorize expressamente o acesso a estas informações particulares.

Desta forma, fazendo uma breve comparação dos dados estatísticos do ano de 2023 com o ano de 2024, a Ouvidoria Municipal de Nova Trento obteve uma melhora no tempo de resolução das demandas, em 2023 foi de 20,89 dias e no ano de 2024 foi de 19,15 dias, já no percentual de satisfação do usuário tivemos uma melhora no atendimento prestado, em 2023 foi de 37,50% e no ano de 2024 foi de 75%. Importante mencionar que tivemos um aumento de manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal, no ano de 2023 foram recebidas 92 manifestações e em 2024 foram recebidas 103 manifestações.

Diante das inúmeras demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal de Nova Trento/SC durante o ano de 2024, percebe-se que essas demandas são de competências das mais diversas secretarias e setores, tais como, saúde, agricultura, administração e finanças, assistência social, obras, fiscalização e recursos humanos.

Por fim conclui-se que, infelizmente em algumas situações de demandas não resolvidas, a Ouvidoria Municipal de Nova Trento/SC, recebe respostas genéricas dos responsáveis dos setores os quais é encaminhado à demanda,

fazendo pouco caso da Ouvidoria, que é vista como um órgão que muitas vezes acaba atrapalhando.

Nova Trento/SC, 20 de dezembro de 2024.

Ananda Vicentini
Ouvidora Geral Municipal