

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE NOVA TRENTO/SC

EXERCÍCIO 2021

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 às áreas 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:

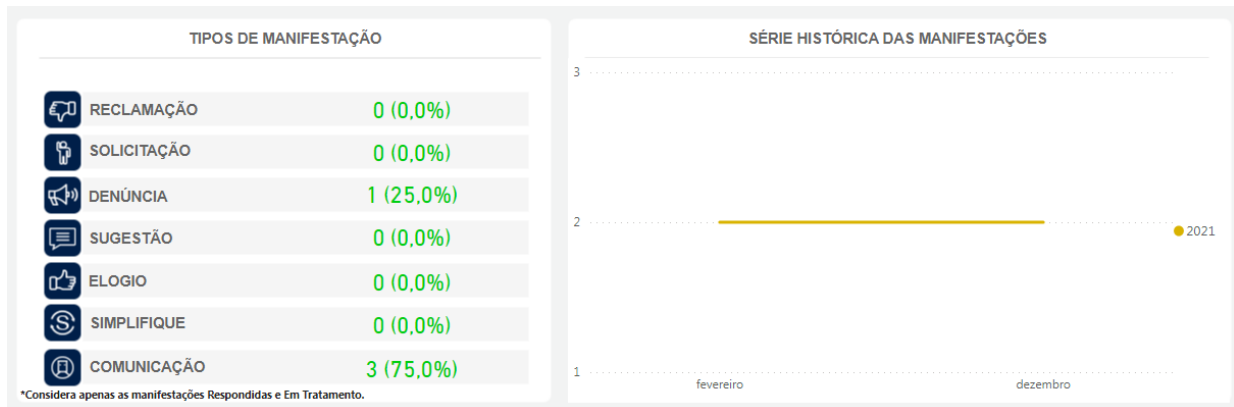
- **SIMPLIFIQUE:** Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique;
- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados 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 2021 a 31 de dezembro de 2021.

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).

No quadro Tipo de Manifestação, temos a categoria Comunicação, a qual representa manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de forma anônima.

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).

No quadro Tipo de Manifestação, temos a categoria Comunicação, a qual representa manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de forma anônima.

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

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



Os dados acima foram retirados do site Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU).

No quadro Tipo de Manifestação, temos a categoria Comunicação, a qual representa manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de forma anônima.

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

DADOS DA OUVIDORIA DA PREFEITURA



Os dados acima foram retirados do site Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU).

No quadro Tipo de Manifestação, temos a categoria Comunicação, a qual representa manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de forma anônima.

DADOS DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS EM CONJUNTO DO ANO DE 2021



Os dados acima foram retirados do site Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU).

No quadro Tipo de Manifestação, temos a categoria Comunicação, a qual representa manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de forma anônima.

DADOS DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS EM CONJUNTO DO ANO DE 2020



RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)

Sim

17%

Parcialmente

17%

Não

67%

TOTAL DE RESPOSTAS 6

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)

NÍVEL

SÉRIE HISTÓRICA

TOTAL DE RESPOSTAS 6

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	9 (16,7%)
SOLICITAÇÃO	14 (25,9%)
DENÚNCIA	6 (11,1%)
SUGESTÃO	0 (0,0%)
ELOGIO	1 (1,9%)
SIMPLIFIQUE	1 (1,9%)
COMUNICAÇÃO	23 (42,6%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

Os dados acima foram retirados do site Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU).

No quadro Tipo de Manifestação, temos a categoria Comunicação, a qual representa manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de forma anônima.

No campo Unidades Municipais possui somente 2 unidades da Ouvidoria, tendo em vista que na época a Ouvidoria recebeu apenas demandas de 2 unidades, e não das 4 unidades da Ouvidoria como em 2021.

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 fortes e pontos 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 12.527/11 (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 2020 com o ano de 2021, a Ouvidoria Municipal de Nova Trento obteve uma melhora significativa no ano de 2021 no que diz respeito ao tempo médio de resposta ao cidadão, da resolutividade das demandas e no percentual de satisfação média no atendimento prestado.

Diante das inúmeras demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal de Nova Trento/SC durante o ano de 2021, 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, recursos humanos e saneamento básico (SAMAE).

Por fim conclui-se que, infelizmente em algumas situações de demandas não resolvidas, na maioria das vezes 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, 11 de janeiro de 2022.



Ananda Vicentini
Ouvidora Geral Municipal