



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA TRENTO**  
**OUVIDORIA – NOVA TRENTO/SC**

---

# **RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE NOVA TRENTO/SC**

**EXERCÍCIO 2023**

## **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:

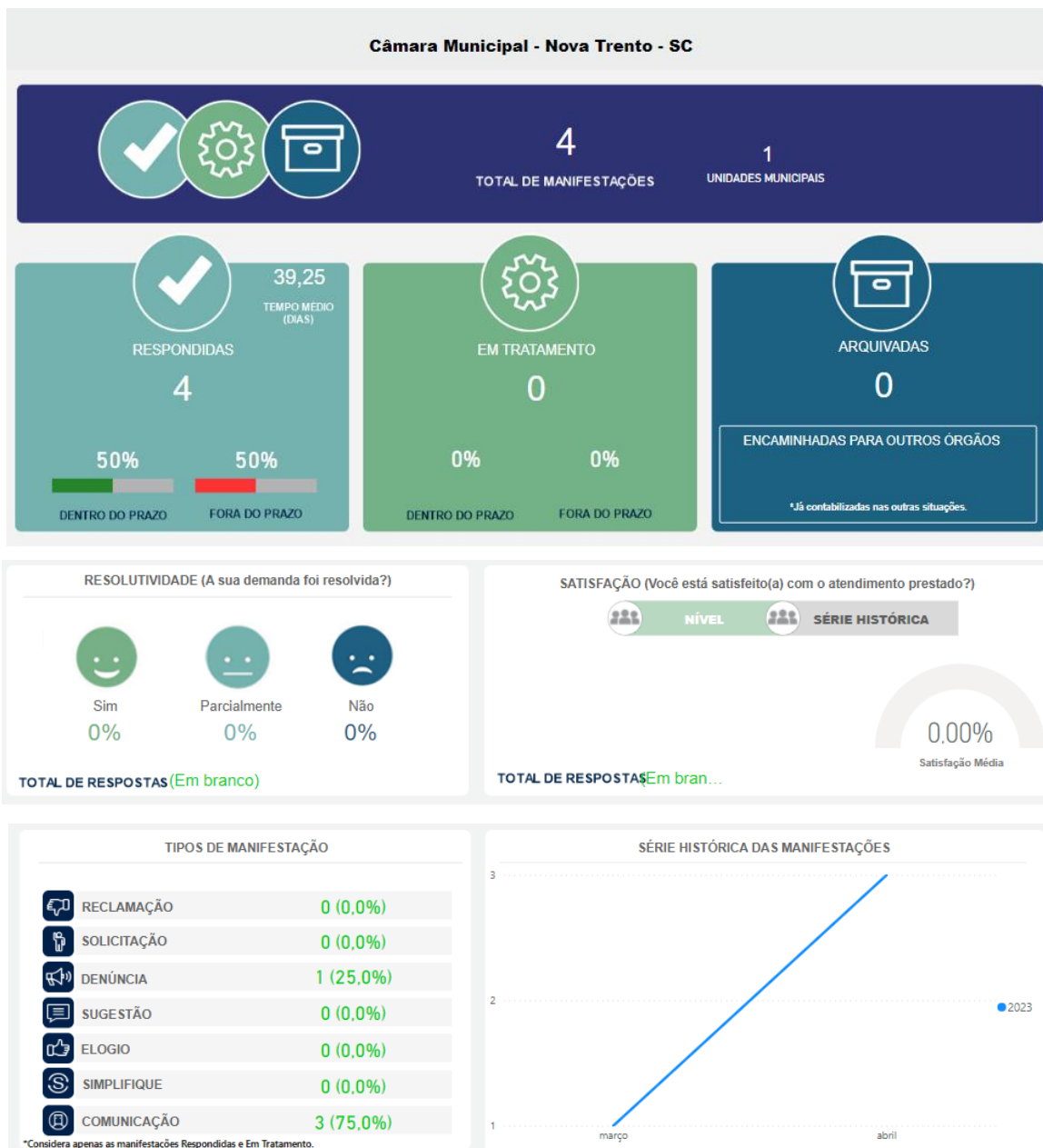
- **SIMPLIFIQUE:** Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique;
- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados 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 2023 a 31 de dezembro de 2023.

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 CAMÃRA MUNICIPAL

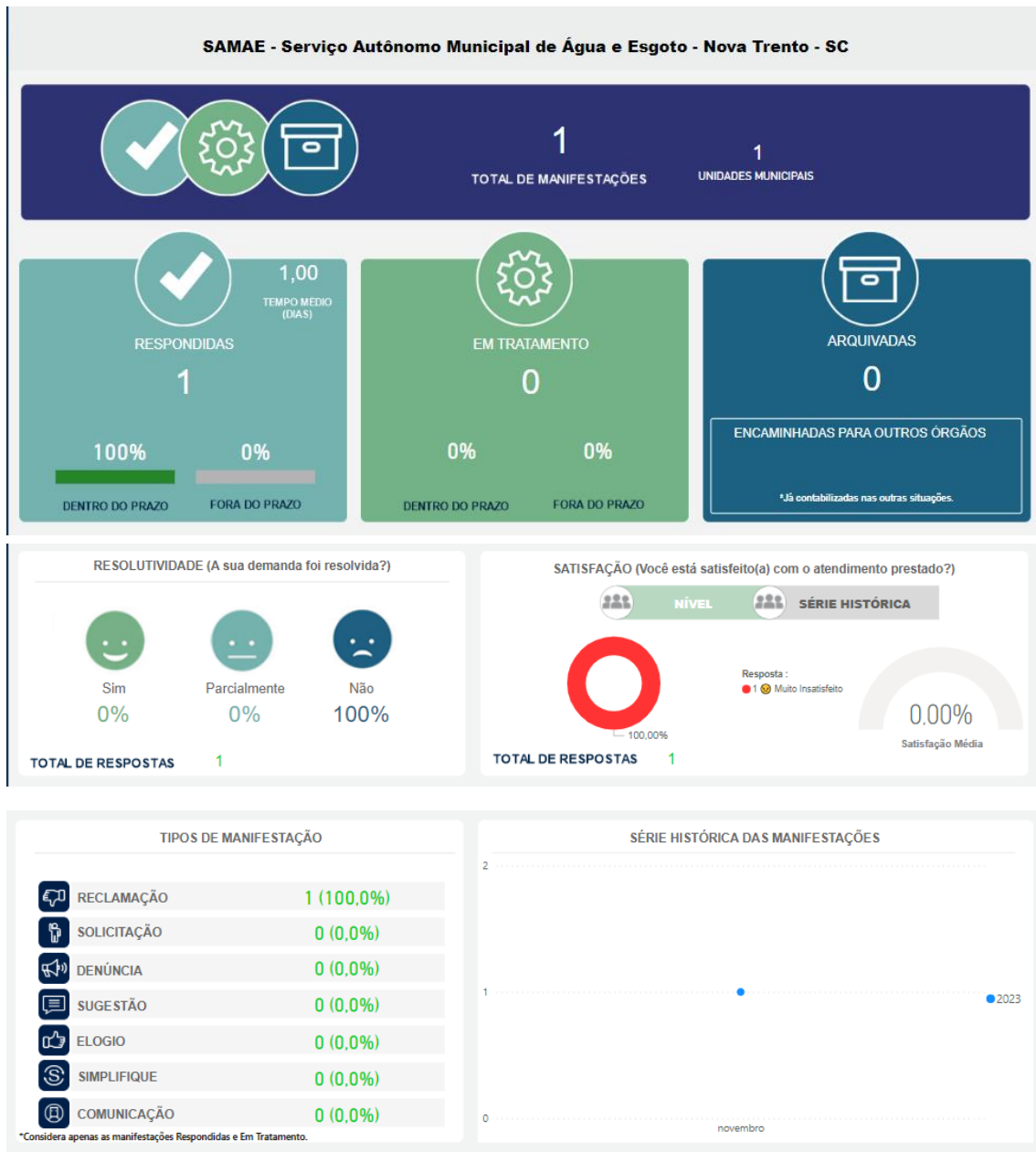


Os dados acima foram retirados do site Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

No quadro 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 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



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

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

## DADOS DA OUVIDORIA DA PREFEITURA

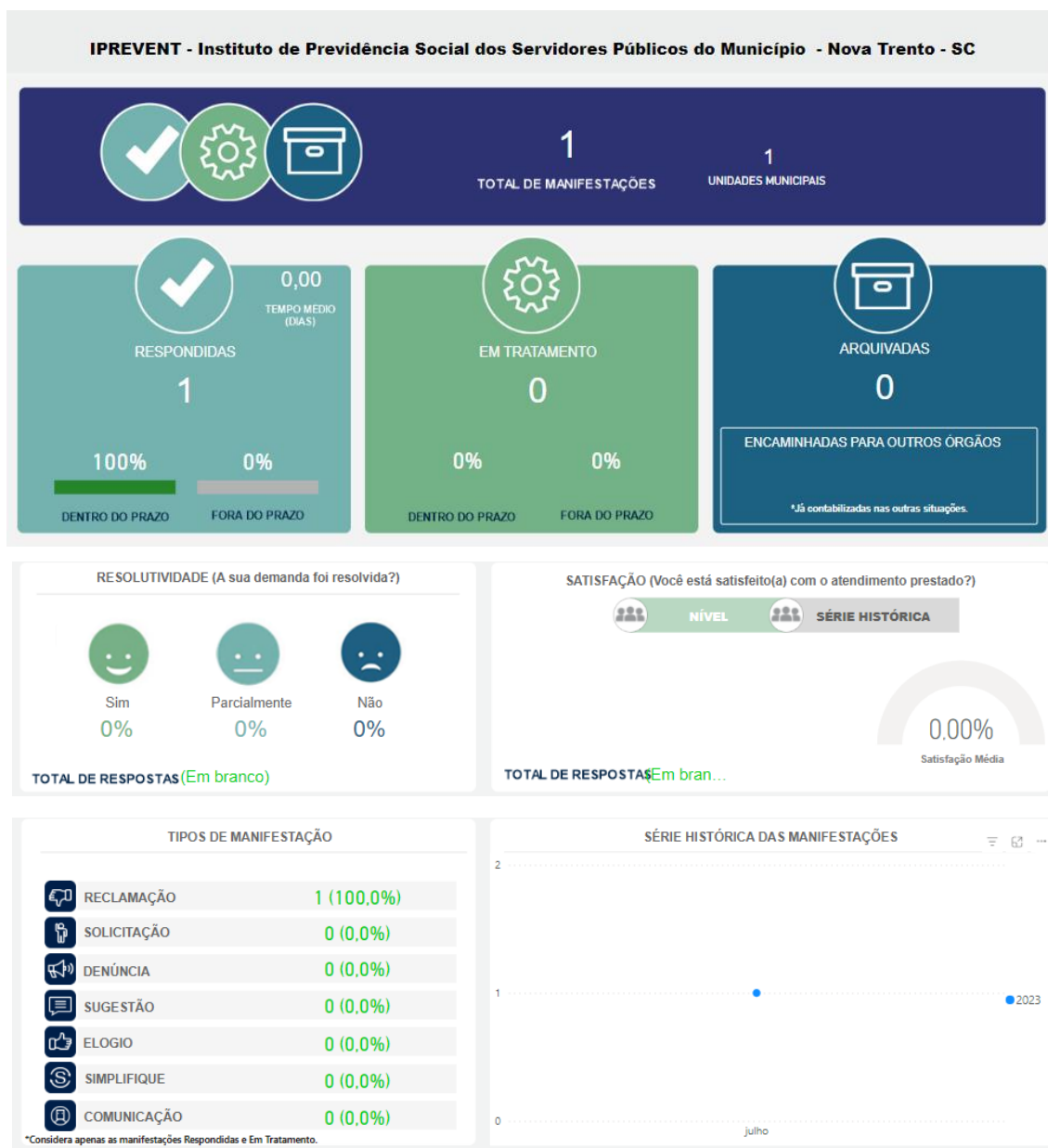


Os dados acima foram retirados do site Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

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 - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

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 à pesquisa de satisfação referente a solução de seu serviço e/ou pedido.

## 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>).

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 2022



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

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 3 unidades da Ouvidoria, tendo em vista que a Ouvidoria do IPREVENT não recebeu demanda no ano de 2022.

## 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 2022 com o ano de 2023, a Ouvidoria Municipal de Nova Trento obteve uma melhora no tempo de resolução das demandas, em 2022 foi de 21,88 dias e no ano de 2023 foi de 18 dias, já no percentual de satisfação média tivemos uma queda significativa no atendimento prestado, porém no ano de 2022 tivemos 4 pessoas que responderam à pesquisa de satisfação e no ano de 2023 somente 2 pessoas responderam à pesquisa, gerando assim a média de satisfação.

Diante das inúmeras demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal de Nova Trento/SC durante o ano de 2023, 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, 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, 03 de janeiro de 2024.



**Ananda Vicentini**  
**Ouvidora Geral Municipal**