

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO BATISTA – SC

EXERCÍCIO DE 2021

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de São João Batista – SC, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal nº 3.729/2017 e pelo Decreto Municipal nº 3.643/2019, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021.

1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de São João Batista tem suas competências previstas na Lei Municipal nº 3.729/2017 e Decreto nº 3.643/2019, atuando no processo de interlocução entre o cidadão e a administração pública. Entre as suas atribuições, está o recebimento, apuração de procedência e encaminhamento de consultas, críticas, denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões ou demais manifestações da população, tendo como objetivo promover o exercício da cidadania e zelar pela contínua melhoria nos serviços públicos.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

São canais de atendimento da Ouvidoria do Poder Executivo do Município de São João Batista - SC:

- E-mail: ouvidoria@sjbatista.sc.gov.br

- Telefone: (48) 3265-0195

- Plataforma On-line de Ouvidoria Fala.BR:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/sc/S%C3%A3oJo%C3%A3oBatista/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

- Atendimento presencial: Sede da Prefeitura Municipal de São João Batista (situada na Praça Deputado Walter Vicente Gomes, nº 89, Centro), com atendimento de segunda a sexta-feira (exceto feriados e pontos facultativos), das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30.

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema Fala.BR. Eventuais manifestações recebidas por escrito, e-mail, telefone ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema de Ouvidoria da Controladoria Geral da União (Fala.BR) para tramitação eletrônica.

2. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2021

Em 2021, foram recebidas 188 manifestações. O número representa um crescimento de 13,25% em comparação a 2020 e 172,46% em relação a 2019, quando foi implantado o sistema de Ouvidoria On-line no município. Este avanço pode ser atribuído a um maior conhecimento por parte da população em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, ampliando, assim, a participação do usuário na administração pública.

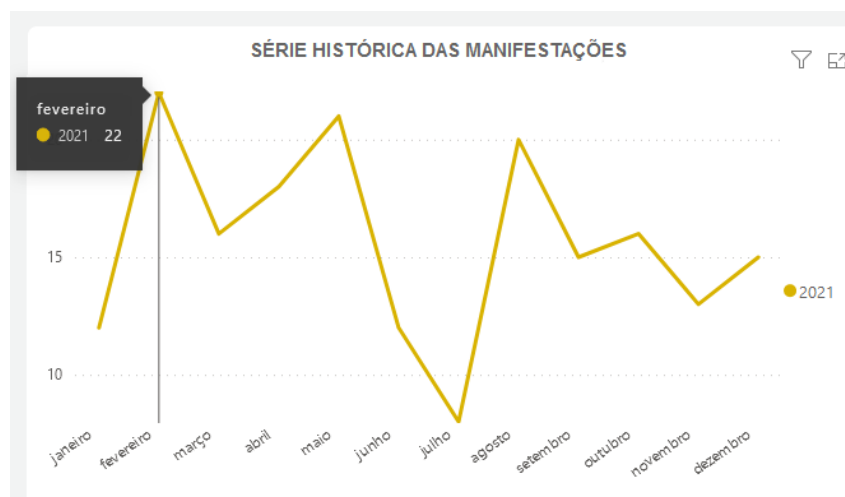
3. DO PRAZO DE RESPOSTA

A totalidade das manifestações recebidas no ano de 2021 foi respondida tempestivamente, com um prazo médio de 13,02 dias, cumprindo-se, assim, os prazos estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017.



4. SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

A distribuição por mês das manifestações recebidas em 2021 ocorreu da seguinte forma: Janeiro – 12, Fevereiro – 22, Março – 16, Abril – 18, Maio – 21, Junho – 12, Julho – 8, Agosto – 20, Setembro – 15, Outubro – 16, Novembro – 13 e Dezembro – 15.



5. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas em 2021 tiveram as seguintes motivações: 130 comunicações (69,1%), 31 solicitações (16,5%), 21 reclamações (11,2%), três denúncias (1,6%), duas sugestões (1,1%) e um elogio (0,5%).

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

| | | |
|--|-------------|-------------|
| | RECLAMAÇÃO | 21 (11,2%) |
| | SOLICITAÇÃO | 31 (16,5%) |
| | DENÚNCIA | 3 (1,6%) |
| | SUGESTÃO | 2 (1,1%) |
| | ELOGIO | 1 (0,5%) |
| | SIMPLIFIQUE | 0 (0,0%) |
| | COMUNICAÇÃO | 130 (69,1%) |

6. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Quanto aos pontos recorrentes, observa-se uma maior incidência de manifestações relacionadas a solicitações de serviços urbanos, limpeza de terrenos baldios, serviços de atenção básica em Saúde, esclarecimentos sobre problemas nos sistemas de distribuição de distribuição de água e de coleta de lixo e denúncias de irregularidades ambientais.

7. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Como padrão, ao receber uma manifestação, a Ouvidoria aciona o órgão competente, seja ele vinculado à administração direta, fundacional ou autárquica, para encontrar a melhor solução possível. Cita-se, como exemplo, o caso de solicitações de serviços urbanos, que estão entre os pontos recorrentes das manifestações recebidas, em que o atendimento à demanda é averiguado pelo setor responsável e, havendo viabilidade, entra no cronograma de trabalhos. Quando a manifestação recebida não está atrelada a algum serviço atribuído ao Município, orienta-se o usuário a entrar em contato com a Ouvidoria do órgão responsável.

8. DO ENCAMINHAMENTO

O relatório de gestão será:

I - Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de Ouvidoria;

II - Disponibilizado integralmente na internet.

São João Batista – SC, 31 de janeiro de 2022.

DANIEL RUFATTO

Responsável pela Ouvidoria Municipal