

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

## MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO BATISTA – SC

EXERCÍCIO DE 2022

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 2022.

### 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](mailto:ouvidoria@sjbatista.sc.gov.br)

- Telefone: (48) 3265-0195

- Plataforma On-line de Ouvidoria Fala.BR:

- Site:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/SC/saojoabatista/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.



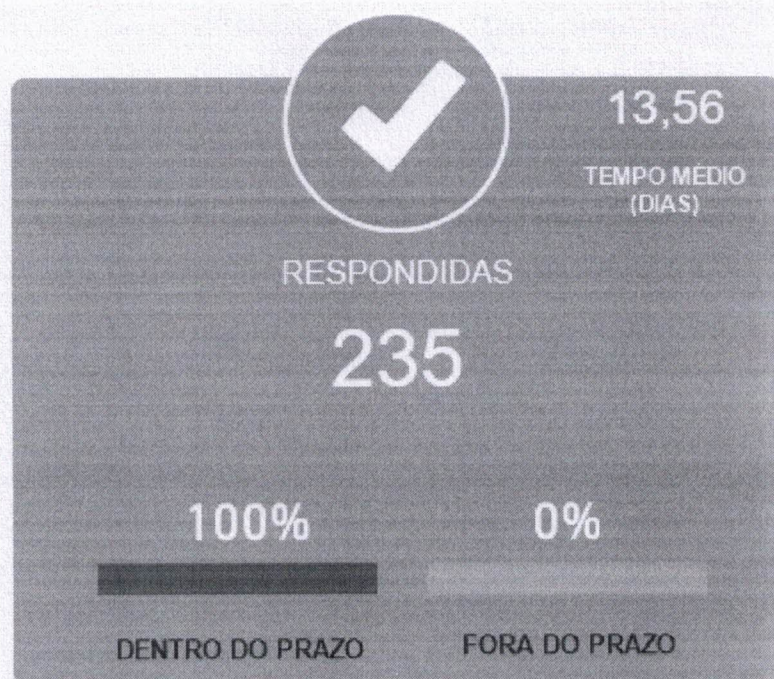
As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema Fala.BR. Eventuais manifestações recebidas por escrito, e-mail, telefone ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema de Ouvidoria da Controladoria Geral da União (Fala.BR) para tramitação eletrônica.

## 2. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022

Em 2022, foram recebidas 237 manifestações (sendo duas destas arquivadas após pedidos de complementações às solicitações não terem sido respondidas pelos usuários). O número representa um crescimento de 26,06% em comparação a 2021, 42,77% em relação a 2020 e 243,47% 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

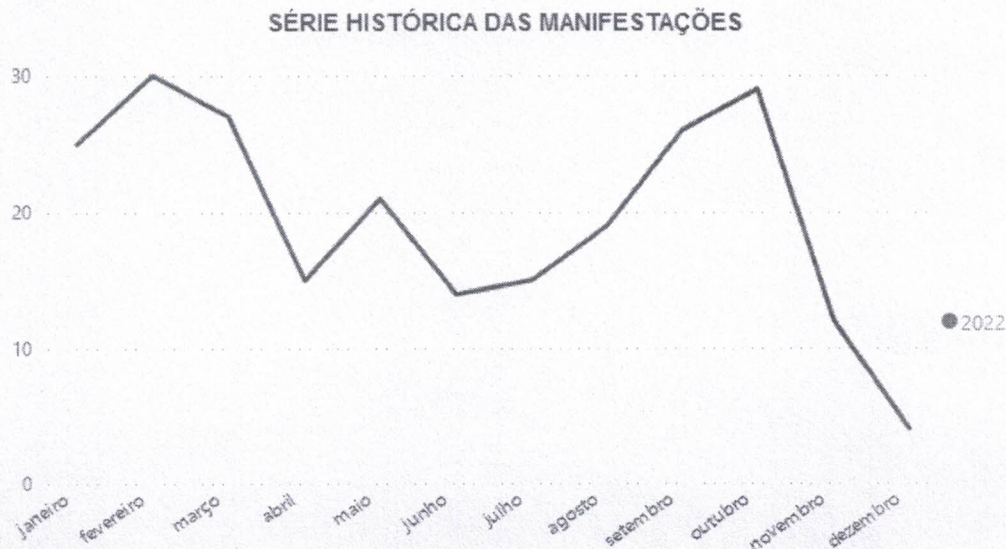
A totalidade das manifestações recebidas no ano de 2022 foi respondida tempestivamente, com um prazo médio de 13,56 dias, cumprindo-se, assim, os prazos estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017.





#### 4. SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

A distribuição por mês das manifestações recebidas em 2021 ocorreu da seguinte forma: Janeiro – 25, Fevereiro – 30, Março – 27, Abril – 15, Maio – 21, Junho – 14, Julho – 15, Agosto – 19, Setembro – 26, Outubro – 29, Novembro – 12 e Dezembro – 4.



#### 5. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas em 2022 tiveram as seguintes motivações: 104 comunicações (44,3%), 68 solicitações (28,9%), 47 reclamações (20,0%), 14 denúncias (6,0%), uma sugestão (0,4%) e um elogio (0,4%).

#### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Ícone	Tipo de Manifestação	Quantidade	Porcentagem
	RECLAMAÇÃO	47	20,0%
	SOLICITAÇÃO	68	28,9%
	DENÚNCIA	14	6,0%
	SUGESTÃO	1	0,4%
	ELOGIO	1	0,4%
	SIMPLIFIQUE	0	0,0%
	COMUNICAÇÃO	104	44,3%



## **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.

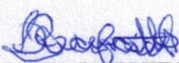
## **8. DO ENCAMINHAMENTO**

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, 16 de janeiro de 2023.



**DANIEL RUFATTO**

**Responsável pela Ouvidoria Municipal**