

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO BATISTA – SC

EXERCÍCIO DE 2024

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 2024.

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 no 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:

- 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), nos mesmos horários da Prefeitura Municipal.

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 2024

Em 2024, foram recebidas (até o dia 30 de dezembro de 2024) 290 manifestações (sendo duas destas arquivadas após pedidos de complementações às solicitações não terem sido respondidas pelos usuários). O número representa um crescimento de 22,36% em comparação a 2022, 54,25% em relação a 2021, 74,69% em relação a 2020 e 320,28% em relação a 2019, quando foi implantado o sistema de Ouvidoria On-line no município. No entanto, em relação a 2023, houve um declínio de 10,22%, o que pode ser atribuído, em partes, ao menor número de atendimentos realizados no último trimestre de 2024, conforme pode ser verificado no item 4 deste relatório.

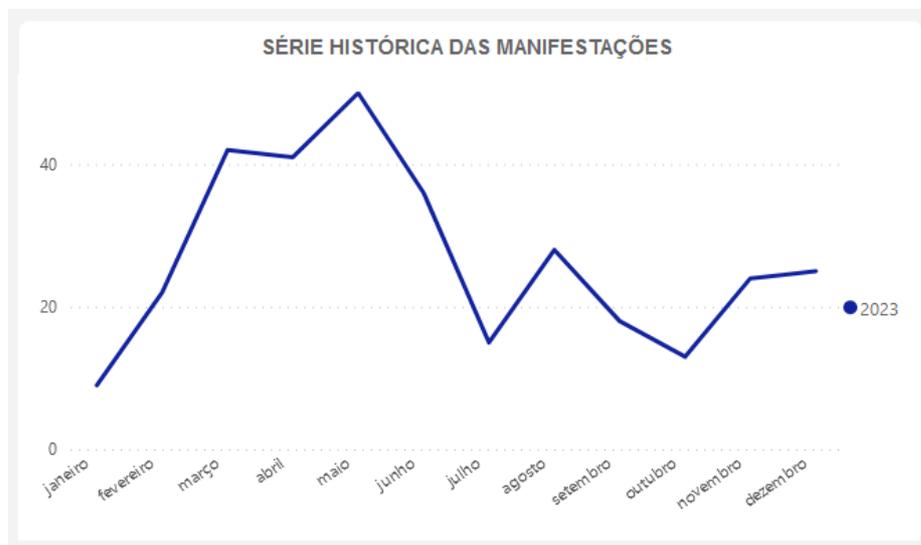
3. DO PRAZO DE RESPOSTA

A quase totalidade das manifestações recebidas no ano de 2024 foi respondida tempestivamente, com um prazo médio de 16,07 dias, cumprindo-se, assim, os prazos estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017. Apenas uma manifestação, recebida durante o período de recesso de final de ano, ficará para atendimento no ano de 2025.



4. SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

A distribuição por mês das manifestações recebidas em 2024 ocorreu da seguinte forma: Janeiro – 21, Fevereiro – 40, Março – 24, Abril – 46, Maio – 28, Junho – 20, Julho – 25, Agosto – 27, Setembro – 25, Outubro – 11, Novembro – 15 e Dezembro – 8.



5. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas em 2024 tiveram as seguintes motivações: 152 comunicações/denúncias (52,8%), 92 solicitações (31,9%), 41 reclamações (14,2%), 2 elogios (0,7%) e 1 sugestão (0,3%). Duas manifestações foram arquivadas por insuficiência de dados.



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 na coleta de lixo e denúncias de irregularidades ambientais, assim como de questões relacionadas à Educação.

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, 30 de dezembro de 2024.

DANIEL RUFATTO
Responsável pela Ouvidoria Municipal